

VODOO CRM

GUIDE COMPLET D'UTILISATION

Prise en main, fonctionnalités et bonnes pratiques — Version 2, septembre 2026

Contacts & Pipeline

Inbox Email & SMS

Workflows Auto

Analytics

TABLE DES MATIÈRES

01	Connexion & Onboarding	p.2	10	Ventes & Commandes	p.11
02	Tableau de Bord	p.3	11	Formations (LMS) & Réputation	p.12
03	Gestion des Contacts	p.4	12	Analytics & Rapports	p.13
04	Pipeline Commercial	p.5	13	Paramètres & Administration	p.14
05	Conversations — Email & SMS	p.6	14	Rôles & Permissions	p.15
06	Campagnes Email & SMS	p.7	15	Bonnes Pratiques	p.16
07	Workflows & Automatisation	p.8	16	Glossaire & Index	p.17
08	Calendrier & Tâches	p.9			
09	Funnels & Formulaires	p.10			

01

CONNEXION & ONBOARDING

Créer votre compte et configurer votre espace VODOO CRM

CRÉER UN COMPTE

- 1 Accéder à vodoocrm.com → cliquer 'S'inscrire'
- 2 Renseigner : Prénom, Nom, Email, Mot de passe
- 3 Entrer le nom de votre entreprise
- 4 Accepter les conditions → 'Créer mon compte'
- 5 Vérifier votre email (lien de confirmation)

SE CONNECTER

- 1 Email + Mot de passe → 'Se connecter'
- 2 Saisir le code à 6 chiffres reçu par email
- 3 OU : bouton Google (connexion OAuth 1 clic)

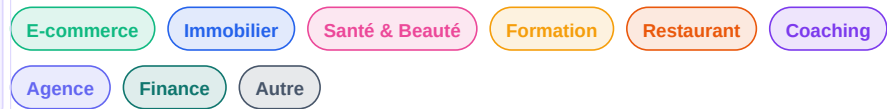
Mot de passe oublié ?

Cliquer "Mot de passe oublié ?" → lien de réinitialisation par email.

ONBOARDING — 4 ÉTAPES (~3 min)

Étape	Page	Champs / Actions
① Bienvenue	/onboarding	Aperçu des 3 piliers · Bouton "Commencer"
② Organisation	/onboarding/org	Nom de marque · Site web · Secteur (9 options)
③ Canal	/onboarding/channel	Choisir votre canal principal : Email ou SMS
④ Terminé	Écran final	Félicitations · "Aller au Dashboard"

SECTEURS D'ACTIVITÉ



CONNEXION GOOGLE (SSO)

Connexion en 1 clic avec votre compte Google.

Authentification OAuth sécurisée — aucun mot de passe à retenir.

02

TABLEAU DE BORD

Vue générale de votre activité en temps réel

KPI	Icône	Description	Tendance
Total Contacts	●	Nombre total de contacts dans votre CRM	↑ +12% ce mois (ex.)
Conversations Actives	●	Fils de discussion email et SMS ouverts	↓ -3 ce jour
Revenu du Mois	●	Chiffre d'affaires encaissé ce mois (\$)	↑ +8% vs mois préc.
Taux de Conversion	●	% leads convertis en clients sur la période	→ Stable ~24%

NAVIGATION SIDEBAR

Icône	Module	Utilisation principale
●	Dashboard	Vue générale quotidienne
●	Contacts	Base de données clients
●	Pipeline	Suivi des ventes Kanban
●	Conversations	Inbox Email & SMS
●	Broadcasts	Campagnes Email & SMS
●	Workflows	Automatisations marketing
●	Analytics	Rapports et tableaux de bord
●	Funnels	Pages de capture de leads
●	Calendrier	Rendez-vous & disponibilités
●	Ventes	Produits, commandes, paiements
●	Réputation	Avis & demandes témoignages
●	Formations	LMS — cours en ligne
●	Tâches	To-do list équipe
●	Paramètres	Configuration de l'espace

ACTIONS RAPIDES

- 1
- Bouton "Nouveau Contact" (haut droite) → formulaire
- 2
- "Voir tout" deals récents → redirige /pipeline
- 3
- Cliquer un deal → détail du contact associé
- 4
- Cliquer un événement → vue calendrier du jour

SIDEBAR RÉTRACTABLE

Cliquer la flèche ← en bas à gauche pour réduire.

Mode réduit : icônes uniquement + infobulles au survol.

Sur mobile : menu hamburger ≡ en haut à gauche.

DONNÉES EN TEMPS RÉEL

Dashboard rafraîchi automatiquement (Supabase Realtime).

Salutation dynamique selon l'heure : Bonjour / Bonsoir

TENDANCES KPI

Indicateur	Signification
↑ Vert	Amélioration vs période précédente
↓ Rouge	Baisse vs période précédente
→ Gris	Stable (variation < 1%)

03

GESTION DES CONTACTS

Créer, rechercher, importer et gérer votre base clients

Champ	Req.	Type	Exemple / Notes
Prénom	*	Texte	Ex : Jean
Nom	*	Texte	Ex : Dupont
Email		Email	jean@example.com
Téléphone		Tél.	+33 6 12 34 56 78
Entreprise		Texte	Nom de la société
Source		Liste	Funnel · Email · SMS · Réservation · Manuel · Import
Tags		Multi-sel.	VIP · Client · Lead Chaud · Prospect · Partenaire
Consentement		Statut	Désinscrit des emails / SMS, avec la date

IMPORTER DES CONTACTS CSV

- 1 Cliquer 'Importer' en haut de la page Contacts
- 2 Télécharger le modèle CSV fourni (bouton "Modèle CSV")
- 3 Remplir colonnes : Prénom, Nom, Email, Tél., Entreprise, Source
- 4 Glisser-déposer le fichier dans la zone prévue
- 5 Vérifier la prévisualisation → Cliquer "Importer"

CSV UTF-8 · séparateur virgule ou point-virgule.

Max. 1 000 contacts par import CSV.

EXPORTER

- 1 Cliquer 'Exporter' → téléchargement contacts_[date].csv
- 2 Colonnes : Prénom, Nom, Email, Tél., Entreprise, Source, Tags, Créé le

SOURCES DISPONIBLES

Funnel Email SMS Réservation Manuel Import

RECHERCHE & FILTRES

Recherche en temps réel (délai 350ms) : nom, email, entreprise.

Filtre Source multi-sélection. Compteur contacts mis à jour en direct.

FICHE DÉTAIL — 5 ONGLETS

Onglet	Contenu
Général	Infos de base · champs éditables en ligne
Deals	Opportunités : nom · valeur · étape · assigné
Messages	Historique des conversations (email et SMS)
Tâches	Tâches liées à ce contact
Commandes	Historique achats et transactions Stripe

Consentement : STOP par SMS, désinscription email en un clic,
ou réglage manuel sur la fiche contact.

04

PIPELINE COMMERCIAL & DEALS

Gérer vos opportunités de vente en vue Kanban drag & drop

Étape	Couleur	Signification	Actions disponibles
Nouveau Lead	● Gris	Lead entrant non qualifié	Voir · Éditer · Déplacer
Qualifié	● Bleu	Lead confirmé, besoin identifié	Voir · Éditer · Déplacer
Appel Booké	● Ambre	RDV de découverte planifié	Voir · Éditer · Déplacer
Proposition Envoyée	● Violet	Offre commerciale transmise	Voir · Éditer · Déplacer
Négociation	● Orange	Discussion sur les conditions	Voir · Éditer · Déplacer
Gagné ✓	● Vert	Deal conclu — client converti	Bouton dédié "Gagné"
Perdu x	● Rouge	Opportunité perdue	Bouton "Perdu" + raison

CRÉER UN DEAL

- 1 Bouton '+' sur une colonne OU 'Nouveau Deal'
- 2 Rechercher le contact (auto-complétion)
- 3 Renseigner valeur, étape, assigné, probabilité
- 4 Confirmer → carte apparaît sur le kanban

CHAMPS DU FORMULAIRE DEAL

Champ	Req	Type	Description/Exemple
Contact	*	Recherche	Auto-complétion base CRM
Valeur		Nombre	Montant potentiel (\$)
Étape	*	Liste	Sélectionner l'étape pipeline
Assigné à		Liste	Membre responsable
Probabilité		Slider	0–100% score de closing
Tags		Multi-sel.	VIP · Lead Chaud · Urgent · Cold

STATUTS DE DEAL

Actif Gagné Perdu Abandonné

UTILISER LE KANBAN

- 1 Aller dans 'Pipeline' → sélectionner le pipeline
- 2 Glisser-déposer une carte pour changer d'étape
- 3 Cliquer une carte → voir / modifier le deal
- 4 Menu ■ : Modifier · Gagné · Perdu · Supprimer

GÉRER LES PIPELINES

Action	Comment faire
Créer un pipeline	Sidebar gauche → icône '+' à côté de 'Pipelines'
Renommer	Clic droit sur le pipeline → "Renommer"
Ajouter une étape	Paramètres pipeline → "Ajouter étape" → nom + couleur
Réorganiser étapes	Drag & drop des colonnes sur le board
Marquer Gagné	Bouton dédié sur carte ou dans l'édition
Marquer Perdu	Bouton "Perdu" → saisir la raison de perte

05

CONVERSATIONS — EMAIL & SMS

Une seule inbox pour toutes les réponses email et tous les SMS de vos contacts

Canal	Envoyé depuis	Réponses	Ce qu'il vous faut
Email	VODOO CRM, au nom de votre organisation	Arrivent automatiquement ici	Rien — une adresse de réponse est créée pour vous
SMS	Votre propre compte et numéro Twilio	Arrivent automatiquement ici	Votre compte Twilio + un numéro qui vous appartient

ENVOYER UN MESSAGE

- 1 Cliquer une conversation dans la liste de gauche
- 2 Lire l'historique dans le panneau central
- 3 Saisir le message dans la zone en bas
- 4 Email : objet repris du dernier email (« Re: ... »)
- 5 Bouton Envoyer OU touche Entrée

STATUTS DES MESSAGES

Statut	Signification
En file	Accepté par VODOO CRM, en cours d'envoi
Envoyé	Accepté par le fournisseur (Resend ou Twilio)
Délivré	Arrivé chez le destinataire
Non envoyé	Refusé — le motif s'affiche sous le message

Un contact qui a répondu STOP ne peut plus recevoir de SMS.
START le réinscrit.

LISTE DES CONVERSATIONS

Élément	Description
Avatar + Nom	Initiales du contact + entreprise
Aperçu	Extrait du dernier message échangé
Horodatage	« il y a 5 min » · « Hier » · « Lun. » · ou date
Badge non lu	Bulle violette avec compteur
Canal	Email ou SMS

ACTIONS SUR UNE CONVERSATION

Action	Comment
Filtrer par canal	Onglets : Email / SMS / Tous
Filtrer par statut	Onglets : Ouvertes / En pause / Fermées
Assigner	Menu du haut → choisir un membre
Mettre en pause / Fermer	Mettre de côté, ou marquer comme résolue
Rechercher	Barre de recherche : nom ou email

Les réponses email arrivent sans le message précédent cité.

En option : copie vers votre boîte habituelle (Paramètres → Canaux).

06

CAMPAGNES EMAIL & SMS

Un message envoyé à une audience ciblée — module Broadcasts, dès le plan Standard

	Campagne email	Campagne SMS
Envoyée depuis	VODOO CRM, au nom de votre organisation	Votre compte et numéro Twilio
Désinscription	Lien en un clic ajouté automatiquement	Mention « STOP » ajoutée si absente
Heures d'envoi	À tout moment	Du lundi au samedi, 8 h – 20 h (votre fuseau)
Suivi	Délivré · ouvert · cliqué	Délivré · échec

CRÉER UNE CAMPAGNE

- 1 Aller dans 'Broadcasts' → 'Nouvelle campagne'
- 2 Choisir le canal : Email ou SMS
- 3 Audience : tous les contacts, des tags ou une liste
- 4 Rédiger l'objet (email) et le message
- 5 Insérer des variables comme {{first_name}}
- 6 « M'envoyer un test » pour vérifier le rendu
- 7 Vérifier le nombre réel de destinataires → confirmer

Les désinscriptions sont revérifiées au moment de l'envoi.

QUI LA REÇOIT

Contact	Résultat
A un email / un numéro	Reçoit la campagne
Désinscrit de ce canal	Écarté — « désinscrit »
Sans email / sans numéro	Écarté — « sans adresse »

QUOTA MENSUEL D'EMAILS

Essai	Basic	Standard	Pro	Agency
500	2 000	10 000	50 000	100 000

Comptés par destinataire : 1 000 contacts = 1 000 emails ; Agency :

quota mutualisé avec les sous-comptes. Suivi : Paramètres → Facturation.

Les SMS passent par votre compte Twilio, qui vous les facture.

07

WORKFLOWS & AUTOMATISATION

Créer des séquences automatiques — réponse automatique comprise

Déclencheur	Se lance quand...	Action	Paramètres clés
Formulaire soumis	Un formulaire de funnel est rempli (tous, ou un précis)	Envoyer un email	Objet · Corps · lien de désinscription ajouté
Message reçu	Un contact vous écrit par email ou SMS	Envoyer un SMS	Envoyé depuis votre numéro Twilio
Païement reçu	Une commande Stripe est confirmée	Condition (Si/Sinon)	Branche Oui / Non, ex. « a le tag VIP »
Rendez-vous pris	Un rendez-vous est réservé	Inscrire dans un workflow	Lance un autre workflow
Contact créé	Un nouveau contact est ajouté au CRM	Attendre	Durée + unité (min · h · j)
Tag ajouté	Un tag est appliqué (tous, ou un précis)	Ajouter / retirer un tag	Choisir le tag visé
Étape du pipeline	Un deal change d'étape (toutes, ou une précise)	Changer l'étape du deal	Pipeline + étape visée
Manuel	Lancé par un membre de l'équipe	Tâche · Webhook · Avis	Créer une tâche, appeler une URL, demander un avis

CRÉER UN WORKFLOW — ÉTAPES

- 1 Menu 'Workflows' → 'Nouveau Workflow'
- 2 Saisir un nom et une description
- 3 Choisir le déclencheur (et le tag, l'étape, le formulaire ou le canal)
- 4 L'éditeur visuel s'ouvre avec le nœud déclencheur
- 5 Cliquer '+' pour ajouter actions et conditions
- 6 Cliquer 'Enregistrer' puis activer l'interrupteur

VARIABLES DANS LES MESSAGES

Variable	Valeur insérée
{{first_name}}	Prénom du contact
{{contact.full_name}}	Prénom + nom
{{contact.email}} · {{contact.phone}}	Email · téléphone
{{org.name}}	Nom de votre organisation
{{message.subject}}	Objet de l'email reçu

RÉPONSE AUTOMATIQUE — GARDE-FOUS

Un workflow « Message reçu » ne répond jamais à un message d'absence ou autre réponse automatique, ni à un SMS STOP / START.
Il se déclenche au plus une fois par 24 h et par contact.

GÉRER LES WORKFLOWS

Action	Comment
Activer / désactiver	Interrupteur sur la liste ou dans l'éditeur
Dupliquer	Menu → 'Dupliquer' → copie complète
Historique d'exécution	Chaque passage avec son journal étape par étape
Supprimer	Menu → 'Supprimer' (confirmation demandée)

Les contacts désinscrits sont écartés : l'étape est journalisée
« skipped » avec le motif.

08

CALENDRIER & TÂCHES

Gérer rendez-vous, disponibilités et liste de tâches équipe

CALENDRIER — FONCTIONNALITÉS

Fonctionnalité	Description
Vue mensuelle	Grille mois avec indicateurs sur chaque jour
Navigation	Flèches ← → + bouton "Aujourd'hui"
Créer événement	Cliquer sur une date → formulaire de création
Modifier	Cliquer événement → modifier les détails
Supprimer	Menu  sur l'événement → "Supprimer"

CHAMPS FORMULAIRE ÉVÉNEMENT

Champ	Req	Type	Description/Exemple
Titre	*	Texte	Ex : Appel découverte avec Marie
Date	*	Date	Sélectionner dans calendrier
Heure début	*	Heure	Format HH:MM
Heure fin	*	Heure	Format HH:MM
Contact		Recherche	Lier à un contact CRM (optionnel)
Lieu		Texte	Adresse ou lien visioconférence
Statut		Liste	Planifié · Confirmé · Complété · Annulé

STATUTS D'ÉVÉNEMENT



LIEN DE RÉSERVATION PUBLIC

URL publique : vodoocrm.com/book/votre-slug

Aller dans Calendrier → "Paramètres" → "Lien de réservation".

Copier et partager par email, SMS ou sur votre site.

- 1 Aller dans Calendrier → 'Paramètres'
- 2 Définir les horaires par jour de semaine
- 3 Durée des réunions (ex : 30 min, 1h)
- 4 Tampon entre RDV (ex : 15 min)
- 5 Fuseau horaire (défaut : Europe/Paris)
- 6 Activer/désactiver la réservation publique

MODULE TÂCHES

Onglet	Contenu affiché
Toutes	Toutes les tâches de l'organisation
Mes tâches	Tâches assignées à vous uniquement
Complétées	Tâches marquées comme terminées
En retard	Tâches dont la date d'échéance est dépassée

CRÉER UNE TÂCHE

Champ	Req	Type	Description/Exemple
Titre	*	Texte	Ex : Appeler Jean Dupont pour suivi
Priorité		Radio	Haute · Moyenne · Basse
Date échéance		Date	Quand la tâche doit être faite
Contact		Recherche	Lier à un contact (optionnel)
Assigné à		Liste	Membre de l'équipe responsable

09

FUNNELS & FORMULAIRES

Pages de capture avec formulaires intégrés — dès le plan Standard

QU'EST-CE QU'UN FUNNEL ?

Séquence de pages web hébergées sur VODOO CRM.

Capture leads via formulaires → crée contacts CRM auto.

URL : vodoocrm.com/f/[votre-slug]/[page-slug]

CRÉER UN FUNNEL

- 1 Aller dans 'Funnels' → 'Nouveau Funnel'
- 2 Entrer un nom et un slug (identifiant URL)
- 3 Optionnel : ajouter un domaine personnalisé
- 4 Cliquer "Créer"
- 5 Ajouter des pages au funnel (bouton '+')
- 6 Éditer chaque page dans l'éditeur visuel
- 7 Configurer les champs du formulaire
- 8 Publier via le toggle "Publié"

STATISTIQUES PAR FUNNEL

Métrique	Description
Vues	Nombre total de visites sur les pages
Soumissions	Formulaires remplis et envoyés
Taux de conv.	$\text{Soumissions} \div \text{Vues} \times 100$
Contacts créés	Nouveaux contacts générés

ACTIONS SUR UN FUNNEL

Action	Comment faire
Modifier	Cliquer 'Éditer' → ouvre l'éditeur de pages
Prévisualiser	Bouton 'Voir' → ouvre dans un nouvel onglet
Dupliquer	Menu ■ → 'Dupliquer' → copie intégrale
Copier lien	Menu ■ → 'Copier le lien' → presse-papiers
Publier	Toggle statut Publié/Brouillon sur la carte
Supprimer	Menu ■ → 'Supprimer' (irréversible)

ÉDITEUR DE PAGE

- 1 Cliquer "Éditer" sur une page du funnel
- 2 Drag & drop blocs depuis le panneau gauche
- 3 Cliquer un bloc → modifier texte, image, couleur
- 4 Configurer formulaire : ajouter/retirer des champs
- 5 Sauvegarder → retour à la liste du funnel

DONNÉES CAPTÉES AUTOMATIQUEMENT

Donnée	Source
IP visiteur	Réseau du visiteur
URL source	Page web d'origine (referrer)
utm_source	Paramètre URL de la campagne
utm_campaign	Nom de la campagne marketing
Date soumission	Horodatage automatique

Chaque soumission crée un contact CRM si email inconnu.

Déclenche workflow "Formulaire soumis" si configuré.

10

VENTES & COMMANDES

Produits, commandes et encaissement via Stripe — dès le plan Standard

CRÉER UN PRODUIT

Champ	Req	Type	Description/Exemple
Nom	*	Texte	Ex : Formation Marketing Digital
Description		Textarea	Détail de l'offre
Prix (\$)	*	Nombre	Montant en dollars
Type de prix	*	Liste	Paiement unique / Abonnement récurrent
Statut		Toggle	Actif / Inactif

STATUTS DE COMMANDE

En attente

Payé

Part. payé

Remboursé

Annulé

COLONNES DU TABLEAU COMMANDES

Colonne	Information
Contact	Nom + avatar du client
Produits	Liste articles commandés
Montant total	Total de la commande (\$)
Statut	Badge coloré selon état paiement
Date	Horodatage de la commande
Actions	Voir · Rembourser · Télécharger facture

PROCESSUS DE PAIEMENT (STRIPE)

- 1 Client accède à la page ou au lien de paiement
- 2 Redirigé vers Stripe Checkout sécurisé
- 3 Saisie carte (données traitées par Stripe, pas VODOO CRM)
- 4 Confirmation → webhook → commande créée automatiquement
- 5 Email confirmation envoyé (via Resend)
- 6 Workflow "Paiement reçu" déclenché si configuré

TYPES DE PAIEMENT

Type	Description	Gestion
Paiement unique	Frais une seule fois	Commande standard
Mensuel	Prélèvement chaque mois	Stripe Subscriptions
Annuel	Prélèvement annuel	Stripe Subscriptions

VODOO CRM ne stocke JAMAIS les données de carte bancaire.

Paiements via Stripe (certifié PCI DSS Level 1).
Conformité 3D Secure pour paiements européens (SCA).

PORTAIL FACTURATION CLIENT

Les clients peuvent gérer leurs abonnements,
télécharger factures et mettre à jour moyen de paiement.
Lien accessible depuis leur espace ou par email.

11

FORMATIONS (LMS) & RÉPUTATION

Cours en ligne (dès le plan Pro) et avis clients

MODULE FORMATIONS

- 1 Aller dans 'Formations' → 'Nouveau Cours'
- 2 Titre + description du cours
- 3 Ajouter des modules (sections) avec '+'
- 4 Dans chaque module, ajouter des leçons
- 5 Leçon : titre + URL vidéo + contenu texte
- 6 Lier accès à un produit payant (optionnel)
- 7 Publier le cours → activer le toggle

Élément LMS	Description
Cours	Contenant principal (titre, description, couverture)
Module	Chapitre/section regroupant des leçons
Leçon	Unité : vidéo URL + texte + durée
Accès	Gratuit ou conditionné à un produit Stripe
Progression	Suivi avancement étudiant (% complété)

Vue inscriptions : étudiants · progression · date complétion.

Filtrer par cours, étudiant ou date d'inscription.

MODULE RÉPUTATION & AVIS

- 1 Aller dans 'Réputation' → 'Nouvelle demande'
- 2 Rechercher et sélectionner un contact
- 3 Choisir la plateforme (Google, Trustpilot...)
- 4 Cliquer "Envoyer" → email envoyé via Resend
- 5 Suivre : Envoyé → Ouvert → Complété

PLATEFORMES D'AVIS

Google

Facebook

Trustpilot

Yelp

TABLEAU DE BORD RÉPUTATION

Indicateur	Description
Note moyenne	Étoiles /5 + graphique de distribution
Total avis	Nombre d'avis reçus (toutes plateformes)
Demandes envoyées	Total des demandes transmises par email
Taux d'ouverture	% demandes ouvertes par les clients
Taux de réponse	% clients ayant laissé un avis

Automatiser : workflow "Envoyer demande d'avis" déclenché

après paiement reçu ou deal gagné. Zéro effort manuel.

12

ANALYTICS & RAPPORTS

Analyser vos performances — page Analytics dès le plan Standard

KPI	Icône	Description	Période disponible
Revenus	●	CA total sur la période (\$)	7j · 30j · 90j · 12m
Nouveaux contacts	●	Contacts créés sur la période	7j · 30j · 90j · 12m
Taux de conversion	●	Leads convertis en clients (%)	7j · 30j · 90j · 12m
Deals gagnés	●	Nombre de deals conclus	7j · 30j · 90j · 12m
Taux de réponse	●	Conversations avec réponse (%)	7j · 30j · 90j · 12m

GRAPHIQUES DISPONIBLES

Graphique	Type	Données
Tendance Revenus	Courbe	Réels vs objectif mensuel
Distribution Pipeline	Barres	Deals par étape
Canaux	Camembert	Messages par canal
Activité Heatmap	Aire	Conversations par jour

EXPORTER LES DONNÉES

- 1 Cliquer 'Exporter' en haut de la page Analytics
- 2 Un fichier CSV de la période active se télécharge

CHANGER LA PÉRIODE

7 derniers jours 30 jours 90 jours 12 mois

TOP CONTACTS & CONVERSIONS RÉCENTES

Top Contacts — colonnes	Description
Contact · Entreprise	Identité du contact
Nb deals · Valeur totale	Performance commerciale
Dernière activité	Horodatage dernier échange
Statut	Point de couleur selon activité

Conversions récentes — colonnes	Description
Contact · Avatar	Nom du contact converti
Valeur deal	Montant du deal gagné (\$)
Date	Quand la conversion a eu lieu
Canal · Type	Canal d'origine + type de conversion

Tendances KPI : ↑ Vert = amélioration · ↓ Rouge = baisse · → Gris = stable.

Dashboard principal rafraîchi auto via Supabase Realtime.

13

PARAMÈTRES & ADMINISTRATION

Configurer votre espace, canaux, facturation et white-label

Section	Route	Que configurer
Général	/settings/general	Nom org · Logo · Site web · Fuseau horaire · Langue · Format date
Équipe & Rôles	/settings/team	Inviter membres · Changer rôles · Désactiver comptes
Canaux	/settings/channels	Email · SMS (administrateurs uniquement)
White-Label	/settings/white-label	Marque · Logo · Couleurs · Domaine personnalisé · Favicon
Intégrations	/settings/integrations	Stripe · Google Calendar · Zapier · Make · Notion · n8n
Facturation	/settings/billing	Plan actuel · Usage dont emails du mois · Factures

PARAMÈTRES GÉNÉRAUX

Champ	Req	Type	Description/Exemple
Nom organisation	*	Texte	Votre nom de marque
Logo		Upload	PNG/SVG max 2 Mo
Site web		URL	https://votre-site.com
Fuseau horaire		Liste	Europe/Paris · London · New_York...
Langue interface		Liste	Français · Anglais
Format date		Liste	dd/MM/yyyy · MM/dd/yyyy...

CONFIGURER UN CANAL

- 1 Email : régler le nom d'expéditeur — l'adresse de réponse est automatique
- 2 En option : copie des réponses vers votre boîte habituelle
- 3 SMS : Account SID, Auth Token Twilio et votre numéro
- 4 Coller l'URL de webhook affichée dans votre numéro Twilio

MARQUE BLANCHE — OFFRE AGENCY

Option	Description
Nom de marque	Remplace "VODOO CRM" par votre propre nom
Logo	Votre logo à la place du logo VODOO CRM
Favicon	Icône de l'onglet navigateur
Couleur principale	Code HEX de votre couleur de marque
Domaine custom	crm.votre-entreprise.com via CNAME DNS
Nom d'expéditeur	Votre marque affichée comme expéditeur des emails

PLANS & FACTURATION

Plan	Prix	Contacts	Membres	Emails/mois
Basic	\$29/mois	500	3	2 000
Standard	\$69/mois	5 000	10	10 000
Pro	\$129/mois	50 000	25	50 000
Agency	\$249/mois	50 000	25	100 000

Agency : espace agence (fonctionnalités Pro) + 5 sous-comptes Standard, emails mutualisés. Analytics dès Standard ; rôles avancés, API et LMS dès Pro. SMS via votre compte Twilio sur toutes les offres, facturés par Twilio.

14

RÔLES & PERMISSIONS

Qui peut faire quoi — 3 rôles dans toutes les offres, les 7 autres avec Pro et Agency

Rôle	Couleur	Modules accessibles	Droits spéciaux
Propriétaire	●	TOUS les modules	Facturation · Suppression org · Admin complet
Administrateur	●	TOUS les modules	Équipe · Paramètres · Canaux
Closer	●	Dashboard · Contacts · Pipeline · Conversations · Calendrier · Tâches	Focus vente
Community Manager	●	Dashboard · Contacts · Conversations · Réputation	Social & avis
Éditeur	●	Dashboard · Funnels · Formations · Tâches	Création contenu
Marketeur	●	Dashboard · Funnels · Analytics · Workflows · Contacts · Réputation	Automation mktg
Designer	●	Dashboard · Funnels · Formations	Design pages
Chef de projet	●	Dashboard · Tâches · Contacts · Workflows · Calendrier · Pipeline	Coordination
Assistant Virtuel	●	Dashboard · Contacts · Conversations · Tâches · Calendrier	Support admin
Membre / Comptable	●	Dashboard · Analytics · Ventes	Lecture seule

MATRICE D'ACCÈS PAR MODULE (✓ = Accès · — = Pas d'accès · tous les rôles voient le Dashboard)

Module	Proprio	Admin	Closer	Comm.Mgr	Marketeur	Chef Proj.	Assist.	Membre
Contacts	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—
Pipeline	✓	✓	✓	—	—	✓	—	—
Conversations	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	—
Workflows	✓	✓	—	—	✓	✓	—	—
Analytics	✓	✓	—	—	✓	—	—	✓
Funnels	✓	✓	—	—	✓	—	—	—
Calendrier	✓	✓	✓	—	—	✓	✓	—
Ventes	✓	✓	—	—	—	—	—	✓
Formations	✓	✓	—	—	—	—	—	—
Réputation	✓	✓	—	✓	✓	—	—	—
Paramètres	✓	✓	—	—	—	—	—	—

15

BONNES PRATIQUES & RACCOURCIS

Utiliser VODOO CRM de manière optimale au quotidien

RACCOURCIS CLAVIER

Raccourci	Action
Cmd/Ctrl + K	Ouvrir la palette de commandes (recherche globale)
Tab	Naviguer entre les champs d'un formulaire
Entrée	Valider formulaire ou envoyer message
Échap	Fermer une modal ou popover
↑ ↓	Naviguer dans les menus déroulants

BONNES PRATIQUES CONTACTS

- 1 Toujours renseigner email OU téléphone (minimum)
- 2 Utiliser les tags pour segmenter systématiquement
- 3 Documenter la source pour tracker l'acquisition
- 4 Importer via CSV plutôt que créer manuellement
- 5 Ajouter notes après chaque interaction importante
- 6 Lier un deal à chaque contact qualifié
- 7 Exporter régulièrement (sauvegarde externe)

MESSAGES D'ERREUR COURANTS & SOLUTIONS

Message d'erreur	Solution
"Email déjà utilisé"	Se connecter ou réinitialiser le mot de passe
"Champ requis"	Renseigner le champ marqué * rouge
"Format email invalide"	Vérifier syntaxe : nom@domaine.ext
"Aucun contact trouvé"	Vérifier orthographe ou créer le contact
"Pas de permission"	Contacteur l'admin pour élever les droits
"Limite contacts atteinte"	Upgrader vers Pro ou nettoyer inactifs
"Numéro introuvable dans votre compte"	Utiliser un numéro Twilio à vous (+33...)
"Quota mensuel d'emails atteint"	Passer au plan supérieur ou attendre le mois suivant
Message « Non envoyé »	Lire le motif affiché sous le message

OPTIMISER LES WORKFLOWS

1. Commencer simple : 1 trigger + 2-3 actions max.
2. Toujours un délai avant relance (min. 24h).
3. Tester avec contact fictif avant production.
4. Utiliser {{first_name}} pour personnaliser.
5. Surveiller logs d'exécution (échecs).

16

GLOSSAIRE & INDEX RAPIDE

Définitions des termes clés et où trouver chaque fonctionnalité

GLOSSAIRE DES TERMES CLÉS		INDEX RAPIDE — OÙ TROUVER QUOI	
Terme	Définition	Je veux...	Aller dans...
CRM	Customer Relationship Management — Gestion Relation Client	Ajouter un contact	Contacts → 'Nouveau Contact'
Contact	Personne (lead/client) enregistrée dans votre CRM	Importer des contacts CSV	Contacts → 'Importer'
Deal / Opportunité	Opportunité de vente associée à un contact dans le pipeline	Créer un deal	Pipeline → '+' sur une colonne
Pipeline	Représentation visuelle des ventes en colonnes (Kanban)	Envoyer un message	Conversations → Contact → Zone message
Stage / Étape	Phase du pipeline (Qualifié, Proposition envoyée...)	Envoyer une campagne	Broadcasts → 'Nouvelle campagne'
Lead	Contact potentiellement intéressé, pas encore client	Créer un workflow auto	Workflows → 'Nouveau Workflow'
Conversion	Transformation d'un lead en client (deal gagné)	Configurer disponibilités	Calendrier → 'Paramètres'
Workflow	Séquence d'actions auto déclenchées par un événement	Partager lien réservation	Calendrier → Paramètres → Copier lien
Trigger	Événement qui lance un workflow automatiquement	Créer page de capture	Funnels → 'Nouveau Funnel'
Tag	Label coloré pour segmenter les contacts	Voir les paiements	Ventes → 'Commandes'
Funnel	Séquence de pages web pour capturer des leads	Demander un avis client	Réputation → 'Nouvelle demande'
Campagne	Un email ou un SMS envoyé à une audience ciblée	Inviter un collègue	Paramètres → Équipe → 'Inviter'
Webhook	Notification HTTP envoyée vers un service tiers	Changer de plan	Paramètres → Facturation → 'Changer de plan'
White-Label	Personnalisation aux couleurs de votre marque (offre Agency)	Analyser les ventes	Analytics (icône graphique sidebar)
MRR	Monthly Recurring Revenue — Revenu mensuel récurrent	Personnaliser la marque	Paramètres → White-Label
Churn	Taux de désabonnement / perte de clients	Créer une formation	Formations → 'Nouveau Cours'
LTV	Lifetime Value — Valeur vie client	Reset mot de passe	/login → "Mot de passe oublié ?"
RLS	Row-Level Security — Isolation des données par org		

Support : contact@vodoocrm.com

Signaler un bug : bouton en bas à droite de l'application.

Site web : vodoocrm.com