

## Introduction

Bienvenue dans la feuille de travail **Premier pas avec HubSpot**. Utilisez cette feuille pour réaliser les activités pendant l'atelier ainsi que les activités post-atelier.

## Conditions préalables avant l'atelier

Avant l'atelier, assurez-vous d'avoir les accès suivants :

- [Une licence essentielle, Sales Hub ou Service Hub](#)
- [Autorisations de super administrateur](#) OU
  - Autorisations utilisateur : CRM, Rapports, Compte
  - Accès à l'App Marketplace
  - Autorisations de modification des paramètres de propriété
  - Accès aux rapports et aux tableaux de bord
  - Paramètres du tableau utilisateur
  - Accès au compte

## Partie 1 : Établir les bases de votre sCRM

### Exercice 1 : Inviter un utilisateur et créer une équipe.

Partie 1 : Suivez [ces instructions](#) pour ajouter un utilisateur à votre compte.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans le menu de la barre latérale gauche, accédez à **Utilisateurs et équipes**, puis cliquez sur **Utilisateurs**.
3. En haut à droite, cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**. Cliquez ensuite sur **Créer**.
4. Saisissez l'adresse e-mail d'un coéquipier. Si vous n'êtes pas prêt à ajouter votre équipe, utilisez [votrenom+test@votredomaine.com](mailto:votrenom+test@votredomaine.com). Cela sera acheminé vers votre propre boîte de réception.
5. Attribuez un **type de siège**, puis cliquez sur **Suivant** pour envoyer une invitation et créer un utilisateur.

Partie 2 : Suivez [ces instructions](#) pour créer et gérer une équipe.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans la barre latérale gauche, accédez à **Utilisateurs et équipes**. Cliquez ensuite sur **Équipes**.
3. En haut à droite, cliquez sur **Créer une équipe**.
4. Nommez l'équipe, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez ajouter en tant que membres et cliquez sur **Enregistrer**.

## Exercice 2 : Créer une propriété personnalisée.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans le menu de la barre latérale gauche, cliquez sur **Propriétés**.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Sélectionner un objet**, puis sélectionnez **Propriétés du contact**.
4. Au-dessus du tableau, cliquez sur **Créer une propriété**.
5. Dans le champ de texte Libellé de la propriété, nommez votre propriété « **Taille de l'animal** ».
6. Cliquez sur le menu déroulant Type de champ et sélectionnez **Menu déroulant**.
7. Cliquez sur **Ajouter une option** et ajoutez trois options : **Petit, Moyen, Grand**.
8. Cliquez sur **Créer** une fois terminé.

*Lors de la création de propriétés personnalisées, vérifiez toujours si vous en avez déjà une existante.*

## Exercice 3 : Importer des fiches d'informations.

Faites une copie de [ce fichier d'importation](#) et téléchargez-le sur votre bureau. Ensuite, suivez votre professeur pendant qu'il importe ces données.

1. Dans la navigation de gauche, cliquez sur **CRM**. Cliquez ensuite sur **Contacts**.
2. En haut à droite, cliquez sur **Ajouter des contacts**. Cliquez ensuite sur **Importer**.
3. Cliquez sur **Démarrer une importation**, puis cliquez sur **Fichier de mon ordinateur**.
4. Sélectionnez **Contacts**, puis cliquez sur **Suivant**. Choisissez le fichier d'importation sur votre bureau.
5. Vérifiez la correspondance des colonnes. Confirmez que **Taille de l'animal** correspond à la propriété de l'exercice 2.
6. Vérifiez le résumé, puis cliquez sur **Terminer l'importation**.

*Le fichier d'importation contient des données d'exemple. Essayez d'importer tous vos contacts depuis votre ancien CRM ou tableur.*

## Exercice 4 : Ouvrir et explorer une fiche de contact.

La fiche de contact est votre source unique de vérité pour chaque relation client. Explorons ses trois zones principales.

1. Dans la navigation de gauche, cliquez sur **CRM**, puis cliquez sur **Contacts**.
2. Cliquez sur n'importe quelle fiche de contact pour l'ouvrir.

3. Explorez les trois zones principales :
  - a. **Chronologie (centre)** : Aperçu des activités et interactions, comme les e-mails, les appels, les notes, les soumissions de formulaires, etc.
  - b. **Panneau des propriétés (gauche)** : Toutes les données du contact, propriétés par défaut et personnalisées.
  - c. **Associations (droite)** : Autres objets, tels que les entreprises, les transactions, les tickets, etc., associés au contact.
4. Dans le **panneau des propriétés**, cliquez sur **Actions**, puis cliquez sur **Afficher toutes les propriétés**. Recherchez **Taille de l'animal** et sélectionnez une valeur.

## Partie 2 : Personnaliser, connecter et rapporter

### Exercice 5 : Personnaliser la disposition de votre CRM.

Partie 1 : Suivez [ces instructions](#) pour personnaliser votre page d'index.

1. Dans la navigation de gauche, cliquez sur **CRM**, puis cliquez sur **Contacts**.
2. Dans la **vue Tableau**, cliquez sur **Modifier les colonnes**.
3. Recherchez **Taille de l'animal** et sélectionnez-la comme colonne visible. Réorganisez l'ordre si nécessaire.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

*Le changement de colonnes ne s'applique qu'à l'utilisateur qui l'a fait. Pour en faire un changement global, créez une [Vue personnalisée](#) qui peut être partagée avec l'équipe.*

Partie 2 : Suivez [ces instructions](#) pour personnaliser la mise en page de votre fiche d'informations.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans le menu de la barre latérale gauche, accédez à **Objets**.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Sélectionner un objet**, puis sélectionnez **Contacts**.
4. Cliquez sur l'onglet **Personnalisation des fiches**, puis cliquez sur **Vue par défaut**.
5. Dans le panneau de gauche, cliquez sur l'**icône de crayon**, puis cliquez sur **Ajouter des propriétés**.
6. Recherchez **Taille de l'animal** et sélectionnez cette propriété pour l'ajouter à votre vue.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

*Les mises en page peuvent être personnalisées à tout moment.*

Partie 3 : Suivez [ces instructions](#) pour personnaliser votre formulaire de création de fiche d'informations.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans le menu de la barre latérale gauche, accédez à **Objets**.
3. Cliquez sur le menu déroulant **Sélectionner un objet**, puis sélectionnez **Contacts**.
4. Cliquez sur l'onglet **Configuration**, puis cliquez sur **Personnaliser le formulaire « Créer un contact »**.
5. Recherchez **Taille de l'animal**. Sélectionnez cette propriété pour l'ajouter au formulaire. Réorganisez l'ordre si nécessaire.
6. In the upper right, click **Save and close**.

## Exercice 6 : Connecter votre adresse e-mail.

Partie 1 (recommandée) : Suivez [ces instructions](#) pour connecter votre adresse e-mail personnelle.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans le menu de la barre latérale gauche, cliquez sur **Général**.
3. Cliquez sur l'onglet **E-mail**, puis cliquez sur **Connecter une boîte de réception personnelle**. Sélectionnez **Activer l'automatisation de la boîte de réception**, puis cliquez sur **Connecter votre boîte de réception**.
4. Saisissez votre adresse e-mail, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Si votre fournisseur de messagerie n'est pas identifié, cliquez sur **Je souhaite choisir moi-même mon fournisseur de messagerie**, puis sélectionnez votre **fournisseur**.
6. Suivez les étapes d'autorisation à l'écran.

Partie 2 (facultatif) : Suivez [ces instructions](#) pour connecter votre adresse e-mail d'équipe.

1. Dans la barre de navigation supérieure, cliquez sur l'**icône de paramètres**.
2. Dans le menu de la barre latérale gauche, accédez à **Boîte de réception et help desk**. Cliquez sur **Help Desk**, puis cliquez sur **Canaux**.
3. Cliquez sur **Connecter un nouveau canal**, puis sélectionnez **E-mail d'équipe**.
4. Suivez les instructions à l'écran.

## Exercice 7 : Créer des tableaux de bord et des rapports.

Suivez [ces instructions](#) pour créer un tableau de bord avec des rapports.

1. Dans la navigation de gauche, cliquez sur **Reporting**, puis cliquez sur **Tableaux de bord**.
2. En haut à droite, cliquez sur **Créer un tableau de bord**.
3. Parcourez la bibliothèque de tableaux de bord, puis recherchez/sélectionnez **Aperçu des données CRM**.
4. Examinez les rapports inclus dans le tableau de bord, puis cliquez sur **Suivant** pour nommer le tableau de bord. Cliquez sur **Créer le tableau de bord** une fois terminé.
5. Sur le tableau de bord, cliquez sur le rapport **Sources de contacts**.
6. Remplacez le **filtre de période** par **7 derniers jours**, puis cliquez sur **Mettre à jour le rapport existant**.

## Liste de contrôle post-atelier

Réalisez ces actions cette semaine pour consolider vos bases.

- ☐ [Importez tous vos contacts.](#)
- ☐ [Connectez votre domaine d'envoi d'e-mails.](#)

- ☐ [Connectez vos principales intégrations.](#)
- ☐ [Installez le code de suivi HubSpot.](#)
- ☐ [Configurez votre Brand Kit.](#)

## Étapes suivantes

Les bases de votre CRM sont prêtes. [Inscrivez-vous aux ateliers](#) ci-dessous pour construire directement sur ce que vous avez configuré aujourd'hui.

- **Sales Hub** : Créez des pipelines, concluez des transactions.
- **Marketing Hub** : Générez des leads, automatisez le marketing.
- **Service Hub** : Développez le support, favorisez la rétention.

## Ressources

Utilisez les liens pendant et après l'atelier si vous avez besoin d'aide ou si vous souhaitez aller plus loin.

|                                      |                      |
|--------------------------------------|----------------------|
| HubSpot Academy                      | <a href="#">Lien</a> |
| HubSpot Support                      | <a href="#">Lien</a> |
| HubSpot Knowledge Base               | <a href="#">Lien</a> |
| Exemple de fichier d'importation     | <a href="#">Lien</a> |
| Inviter des utilisateurs sur HubSpot | <a href="#">Lien</a> |
| Créer et gérer des équipes           | <a href="#">Lien</a> |
| Créer des propriétés personnalisées  | <a href="#">Lien</a> |
| Guide d'importation                  | <a href="#">Lien</a> |
| Explorer une fiche d'informations    | <a href="#">Lien</a> |

|                                                  |                      |
|--------------------------------------------------|----------------------|
| Personnaliser la page d'index                    | <a href="#">Lien</a> |
| Personnaliser la mise en page de la fiche        | <a href="#">Lien</a> |
| Personnaliser le formulaire de création de fiche | <a href="#">Lien</a> |
| Connecter une boîte de réception personnelle     | <a href="#">Lien</a> |
| Connecter un e-mail d'équipe                     | <a href="#">Lien</a> |
| Créer un tableau de bord                         | <a href="#">Lien</a> |
| Connecter un domaine d'envoi d'e-mails           | <a href="#">Lien</a> |
| Connecter vos intégrations                       | <a href="#">Lien</a> |
| Installer le code de suivi HubSpot               | <a href="#">Lien</a> |
| Configurer le Brand Kit                          | <a href="#">Lien</a> |