Radar
CRM

Le guide des admins

Gère ton équipe

Réservé aux admins.
Cette partie n'est pas dans le guide des commerciaux.

Dans l'outil : touche « Mon équipe », dans la barre de boutons.

Quelqu'un arrive

Inviter.
Tape son e-mail, puis touche « Inviter ». L'e-mail de bienvenue part tout seul.

Rien reçu ?
Dans « Invitations en attente », touche « Renvoyer l'e-mail », sous son adresse.

Deux e-mails reçus ?
Seul le plus récent marche. L'autre dit que le lien n'est plus valable.

Une faute dans l'adresse ?
Au même endroit, touche « Retirer l'invitation », puis invite la bonne adresse.

Au quotidien

Passer quelqu'un admin.
Super admin seulement (Harlem) : « Modifier » sur sa ligne, puis « Passer admin ». Elle pourra inviter, libérer des magasins, gérer l'équipe et la liste à ne pas démarcher.

Retirer le rôle d'admin.
Super admin seulement : « Modifier », puis « Retirer le rôle d'admin ». Personne ne touche à son compte.

Libérer un magasin.
Dans « Magasins des collègues », touche « Modifier » sur le magasin, puis « Libérer ce magasin ». Toute l'équipe peut le reprendre. Sa fiche part dans la corbeille, 12 mois (partie 4).

Corriger un numéro donné par Rappidos.
Le commercial ne peut pas. Même chemin, puis corrige la case « Téléphone du magasin » : c'est gardé dès que tu quittes la case.

Ajouter un type de magasin.
Touche « Plus », puis « Types de magasin ».

Changer le type d'un magasin donné par Rappidos.
Le commercial ne change plus ce type : il le signale dans la note pour le closing de la fiche. Toi, tu changes le type. Les remarques écrites avant le 15-11-2026 restent lisibles dans le cadre « Anciennes remarques », et « Retirer » en efface une (pour toute l'équipe).

À ne pas démarcher.
Touche « Ne pas démarcher » : un gérant qui ne veut plus être contacté, ou un groupe que Rappidos ne démarche pas. Écris la raison.

Régler quand un commercial peut demander des leads.
Dans « Mon équipe », sur sa ligne, case « S'allume à » : 10 magasins « À contacter » par défaut. Sa demande arrive par e-mail à harlem@rappidos.com.

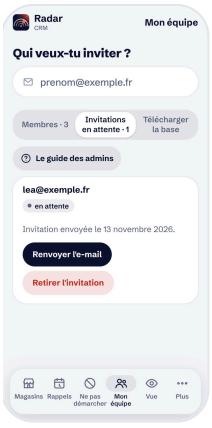
Répondre à une demande de leads.
« Je m'en occupe », dans l'e-mail, ouvre sa fiche ; « C'est en cours » le prévient. Quand ses leads arrivent, il reçoit un e-mail, et la demande se ferme seule s'il dépasse son seuil ; sinon, « Clore la demande ».

Quelqu'un part

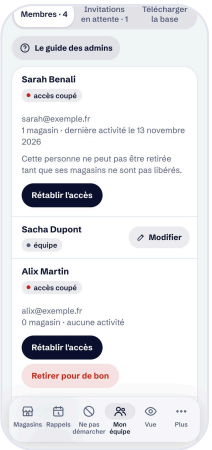
Retirer de l'équipe.
Touche « Modifier » sur sa ligne, puis « Retirer de l'équipe ». Son compte et son invitation sont supprimés, en une seule fois. Pour un admin, le super admin retire d'abord son rôle.

Encore des magasins à son nom ?
Radar CRM propose de les libérer d'abord : « Oui, libérer et retirer ». Ils redeviennent libres pour l'équipe, leurs fiches restent 12 mois dans la corbeille. Conseil : coupe d'abord son accès.

Seulement couper l'accès.
« Modifier », puis « Couper l'accès ». Ses magasins restent à son nom. Une erreur ? « Rétablir l'accès », sous sa ligne.







La corbeille

La corbeille.
« Mon équipe », onglet « Corbeille ». Un magasin retiré par un commercial, ou libéré par un admin, y reste 12 mois, avec ses appels et son rappel. Ensuite, il est effacé pour de bon.

« Remettre à Sarah Benali ».
La fiche revient chez son commercial, telle qu'elle était. Impossible si quelqu'un a repris le magasin, ou si cette personne a quitté l'équipe. Son accès est coupé ? Rétablis-le d'abord.

« Effacer pour de bon ».
Par exemple, si le magasin demande qu'on efface ses données. Ça ne s'annule pas.

Les notes diverses reviennent avec la fiche.
Un ancien mémo à cadenas (écrit avec l'ancien « Mémo perso ») reste à son seul auteur.

3 ans sans nouvelles.
Une fiche sans signe du patron depuis 3 ans s'efface seule, sans passer par la corbeille. La corbeille ne garde rien au-delà.



Télécharger toute la base

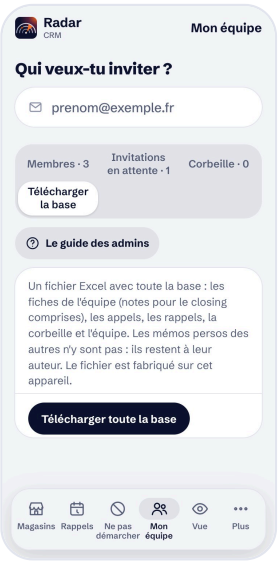
Le fichier.
« Mon équipe », onglet « Télécharger la base ». Touche « Télécharger toute la base » : un fichier Excel avec les fiches, les appels, les rappels, la corbeille et l'équipe.

Données personnelles.
Il contient des noms et des portables de patrons. Garde-le seulement sur un ordinateur protégé par un mot de passe et chiffré (FileVault sur Mac, BitLocker sur PC).

Ne l'envoie jamais.
Ni par e-mail, ni par WhatsApp, ni par un lien partagé.

Efface-le sous 7 jours au plus tard.
Dès que tu as fini, puis vide la corbeille de l'ordinateur.

Fichier perdu ou ordinateur volé ?
Préviens Harlem tout de suite. Rappidos a 72 heures pour le déclarer à la CNIL.



Voir l'écran d'un commercial

L'œil « Vue ».
Dans la barre de gauche, touche l'œil. Une bande jaune apparaît en haut : « Moi · Sacha · Sarah… ». Touche un prénom : tu vois ses magasins, ses rappels, ses leads et son suivi, comme lui.

Lecture seule.
Les champs sont grisés et rayés : rien ne s'écrit, rien n'est modifié. « Appeler » ne compose pas.

Ses nouveautés.
Le bandeau « Nouveau » est le sien : tu vois sa dernière nouveauté telle qu'elle s'affiche chez lui. Tu peux l'ouvrir : ta lecture ne compte pas, et elle reste visible pour lui. La croix ne la range que sur ton écran.

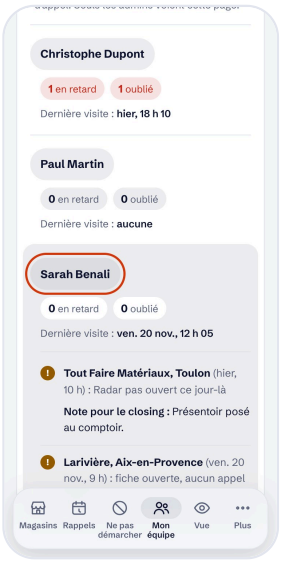
Ses notes diverses.
Tu les lis, comme dans ses fiches. Ses anciens mémos à cadenas, écrits avec l'ancien « Mémo perso », restent cachés.

Revenir.
Touche « Moi » dans la bande jaune. Pendant la vue, l'œil disparaît de la barre, comme chez le commercial ; il revient sur « Moi ».

Les autres admins.
Seul le super admin les voit dans la bande, avec « (admin) » après leur prénom. Dans la vue d'un admin, « Mon équipe » s'ouvre telle qu'il la voit, en lecture seule, et son œil est grisé : il est là, comme chez lui, mais ne sert pas.



Suivre les rappels de l'équipe



À quoi ça sert.
Savoir si un commercial rappelle ses magasins le jour prévu. Seuls les admins le voient. Les commerciaux savent qu'ils sont suivis : leur guide le dit.

Le jour du rappel.
« Rappels », puis « Toute l'équipe » : ouvre le rappel d'un commercial, une fois son heure passée. Le cadre « Le jour du rappel » dit s'il a ouvert Radar CRM ce jour-là, combien d'appels il a notés, et s'il a ouvert cette fiche. Dessous, sa dernière visite.

Le suivi de l'équipe.
« Mon équipe », onglet « Suivi des rappels » : une ligne par commercial, avec sa dernière visite, tous ses rappels en retard, et ses rappels oubliés des 30 derniers jours. Touche son nom pour voir chaque rappel manqué.

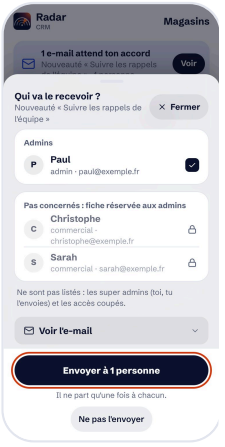
En retard, oublié.
En retard : un rappel encore prévu, dont l'heure est passée. Oublié : le jour est passé, et ce jour-là il a ouvert Radar CRM sans ouvrir la fiche ni noter d'appel. Le détail dit aussi les jours où il n'est pas venu, ou a ouvert la fiche sans noter d'appel.

La note pour le closing.
Dans ce détail, elle s'affiche sous chaque rappel manqué, quand le commercial l'a remplie. Ses notes diverses sont dans la fiche du magasin.

Depuis la mise en service, le 20 novembre 2026.
Avant, Radar CRM ne retenait pas les visites. Le premier jour n'est pas compté dans le suivi de l'équipe.

Les autres admins.
Seul le super admin les voit dans le suivi. Personne ne se voit soi-même.

Envoyer l'e-mail d'une nouveauté



Pour le super admin seulement.
Les autres admins et les commerciaux ne voient ni le bandeau ni cet écran.

Le bandeau.
« 1 e-mail attend ton accord », en haut de « Magasins », jusqu'à ta validation (30 jours au plus). Touche « Voir ». Sinon, à tout moment : « Plus », « E-mails des nouveautés ».

Qui va le recevoir ?
Chaque personne est cochée. Une fiche réservée aux admins ne part jamais à un commercial : grisé, avec un cadenas. Arrivé après la nouveauté : son e-mail de bienvenue lui donne déjà le guide. Ne sont pas listés : les super admins (toi, tu l'envoies) et les accès coupés.

Voir l'e-mail.
L'aperçu exact (après l'envoi : le texte parti ; s'il a changé entre deux envois, l'écran le dit). « Modifier le texte » change l'objet et les paragraphes ; le prénom, le bouton et le lien restent fixes. « Remettre le texte d'origine » annule tes changements.

Envoyer.
Il attend que tu enregistres ou annules ta modification. Il part dans les 5 à 10 minutes, une fois à chacun, même si tu touches deux fois. Si l'équipe a changé, l'écran le dit.

Déjà prévenus autrement ?
« Ne pas l'envoyer », sous « Envoyer », avant ta validation : personne ne le reçoit, et il n'attend plus ton accord. « L'envoyer quand même » le remet en attente.

Après.
« Validé le… », « 3 sur 4 partis », et pour chacun : parti, en cours d'envoi, accès coupé, plus concerné, échec après 5 essais, ou trop ancien.

Une nouvelle personne ?
Arrivée le jour de la nouveauté, ou accès coupé lors de ta validation puis rétabli : « Plus », « E-mails des nouveautés », « Envoyer à la nouvelle personne ». Les autres ne le reçoivent pas deux fois.

Quel outil donne de faux numéros ?



À quoi ça sert.
Savoir quel outil trouve les numéros les plus justes, d'après les appels de l'équipe. Par exemple : BetterContact, 4 mauvais numéros sur 64 fiches appelées (6,3 %) ; LeadRocks, 6 sur 41 (15 %). Pour les prochains leads, tu sais lequel garder.

Où.
« Mon équipe », onglet « Numéros par outil ». Seuls les admins le voient. Deux parties : « Portable du dirigeant » et « Numéro du magasin ». En haut de chacune, une phrase donne la réponse, puis le tableau. Le détail par personne vient dessous (partie 10).

Lire le tableau.
« 4 sur 64 » : 64 fiches appelées alors que ce numéro, trouvé par cet outil, était sur la fiche. Dans 4 d'entre elles, il a été noté faux. « Part » : ce pourcentage. Une fiche ne compte qu'une fois, même appelée plusieurs fois.

Trop tôt.
Un pourcentage s'affiche à partir de 30 fiches appelées. Avant, le tableau dit « trop tôt », et la phrase dit combien il en reste. Exemple : « Site officiel : encore 21 fiches à appeler ».

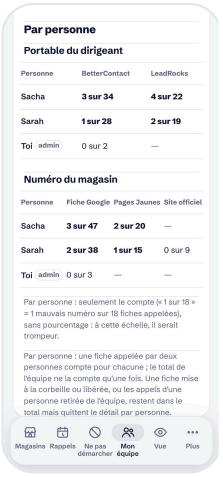
À égalité.
Deux outils avec la même part sont nommés tous les deux. Jamais un gagnant au hasard.

Incertain.
« Mauvais numéro » noté sur une fiche aux deux numéros, sans dire lequel était faux. Compté à part : ni bon, ni faux. Si la fiche est ensuite notée « Mauvais numéro » pour de bon, elle compte une seule fois, en mauvais.

Inconnu, Tapé par l'équipe.
En italique, en bas du tableau, jamais nommés dans la phrase. « Inconnu » : l'outil n'est pas connu (fiche reçue avant ce compte, ou sans outil donné par Super-Scraper). « Tapé par l'équipe » : un numéro écrit ou corrigé à la main dans Radar CRM.

Depuis quand.
Seuls les appels notés depuis la mise en service de cet onglet comptent. La date est écrite en haut : « Compté depuis le… ».

Qui tombe sur les faux numéros ?



À quoi ça sert.
Voir, pour chaque personne de l'équipe, les faux numéros de chaque outil. Par exemple : Sacha, BetterContact, 3 mauvais numéros sur 34 fiches appelées ; Sarah, 1 sur 28.

Où.
Le même onglet, « Numéros par outil », sous le total. En haut, « Toute l'équipe » ne change pas. Dessous, « Par personne » : un tableau pour le portable du dirigeant, un pour le numéro du magasin.

Lire le tableau.
Une ligne par personne, une colonne par outil connu (ni « Inconnu » ni « Tapé par l'équipe »). « 3 sur 34 » : 34 fiches appelées par cette personne avec ce numéro sur la fiche, 3 notées fausses. En gras dès qu'il y a un mauvais numéro. « — » : aucune fiche de cet outil.

Qui.
Les commerciaux d'abord, puis les admins, avec la pastille « admin ». Ta propre ligne s'appelle « Toi ».

Pas de pourcentage.
Par personne, trop peu d'appels : il serait trompeur. Pour juger un outil, lis le total.

Une fiche, deux personnes.
Une fiche appelée par deux personnes compte pour chacune. Le total de l'équipe ne la compte qu'une fois.

Corbeille.
Une fiche mise à la corbeille ou libérée, ou les appels d'une personne retirée de l'équipe, restent dans le total mais quittent le détail par personne.

Beaucoup d'outils.
Chaque personne devient un bloc, une ligne par outil : au-delà de trois outils sur téléphone, de six sur ordinateur.

Le closing

Quand quelqu'un de l'équipe obtient un rendez-vous.

La personne note sa visite.
Dans la « Note pour le closing », obligatoire. En « RDV pris », cinq points : le contact (Madame ou Monsieur, nom, rôle, téléphone direct), ce qui a plu, ce qui freine, ce qui a été promis, ce qu'il ne faut pas dire.

Puis réserve un créneau.
Bouton « Réserver un créneau pour le closing », grisé tant que la note, le nom ou l'e-mail du client manque. Sur la page au logo Radar, le nom et l'e-mail du client sont déjà remplis ; on tape son prénom puis son nom dans « Rendez-vous pris par ».

Le magasin reçoit l'invitation.
Une visio Google Meet de 30 minutes, en français.

L'équipe Rappidos prend le relais.
Un e-mail arrive à chaque créneau réservé, dans la boîte Zoho de l'équipe, et une alerte verte « Radar : nouveau rendez-vous » arrive aussi dans la boîte Gmail de l'équipe du closing. Après la réservation, le CRM revient tout seul et envoie un second e-mail, à l'adresse de l'équipe Rappidos (pas dans Zoho) : la note, la date et l'heure.

Décaler ou annuler : toujours par TidyCal.
Ouvre le rendez-vous dans l'agenda Google de l'équipe, puis le lien « Pour déplacer ou annuler ce rendez-vous ». Ne l'efface jamais dans Google Agenda : TidyCal ne le saurait pas.

Les « Notes diverses ».
Facultatives, elles ne partent pas au closing. Tu les lis dans la fiche (« Appels passés », le rappel) et dans « Rappels ». Un commercial ne lit jamais celles d'un autre. Celles des admins, seul le super admin les lit. Un ancien mémo à cadenas, écrit avec l'ancien « Mémo perso », reste à son auteur.

Le client a déplacé ou annulé lui-même ?
Un e-mail « Radar : rendez-vous déplacé » ou « … annulé » arrive aussitôt à l'adresse de l'équipe Rappidos (pas dans Zoho). À l'ouverture de la fiche, le CRM affiche la nouvelle date, ou dit que le client a annulé.

Importer des magasins : fermé

Depuis le 11-11-2026, on n'importe plus de fichier. Un fichier ne dit ni d'où viennent ses numéros, ni si l'entreprise a refusé d'être démarchée.

Les magasins arrivent par l'usine à leads.
Elle vérifie chaque numéro et ce que dit l'État avant de l'envoyer.

L'onglet « Importer des magasins » disparaît
de « Mon équipe » dès que la base a des magasins. Si tu le vois encore, l'import est refusé au premier essai, et l'onglet s'en va.

Si ça coince

Ce que la personne voit, et quoi faire.

« Cette adresse n'a pas d'accès. »
Invite la personne avec cette adresse exacte.

Pas d'e-mail reçu ?
Indésirables d'abord, puis le marquer comme sûr. Sinon, réessaie plus tard : le nombre d'e-mails par heure est limité, pour toute l'équipe.

« Ton accès a été désactivé par l'admin. »
Touche « Rétablir l'accès », si c'est voulu.

TidyCal affiche un bandeau rouge « … is disconnected » ?
L'agenda de l'équipe n'est plus relié : les nouveaux rendez-vous n'y arrivent plus. Touche « Reconnect » dans le bandeau, puis accepte l'accès avec le compte de cet agenda. Fais-le vite : après 30 jours, ses anciens rendez-vous ne bloquent plus les créneaux. Si ça échoue, écris à support@tidycal.com. Ne touche pas à « Disconnect » : il retire l'agenda de TidyCal.

Les noms et les adresses de ce guide sont des exemples.