ELIXMAIL | PARCOURS CLIENT BTP

Guide utilisateur test Parcours client BTP V0

Créer un dossier, guider le client, préparer le rendez-vous, consigner le compte rendu et préparer un brouillon de devis interne.

Pour qui ?
Utilisateurs pilotes, artisans, chargés d'affaires, assistants et responsables qui découvrent la fonction BTP.
Aucune connaissance technique n'est nécessaire.

Objectif
Être autonome sur le parcours complet en moins de 30 minutes, avec des données fictives lors du premier essai.

Version	V0 - guide pilote
Date	14 novembre 2026
Environnement	https://elixmail.fr/btp
Support	contact@elixmail.fr

1 Commencer sans se tromper

Ce guide suit le parcours réel d'un dossier, du premier clic jusqu'au suivi après rendez-vous.

Avant le premier essai

- Utilisez uniquement des informations fictives : nom de test, adresse de démonstration et documents sans données personnelles.
- Connectez-vous à votre compte Elixmail puis ouvrez Parcours client BTP dans le menu de gauche.
- Prévoyez un fichier image et un fichier PDF factices pour tester le dépôt de documents.
- Gardez cette règle : Elixmail prépare et organise ; vous vérifiez avant toute communication au client.

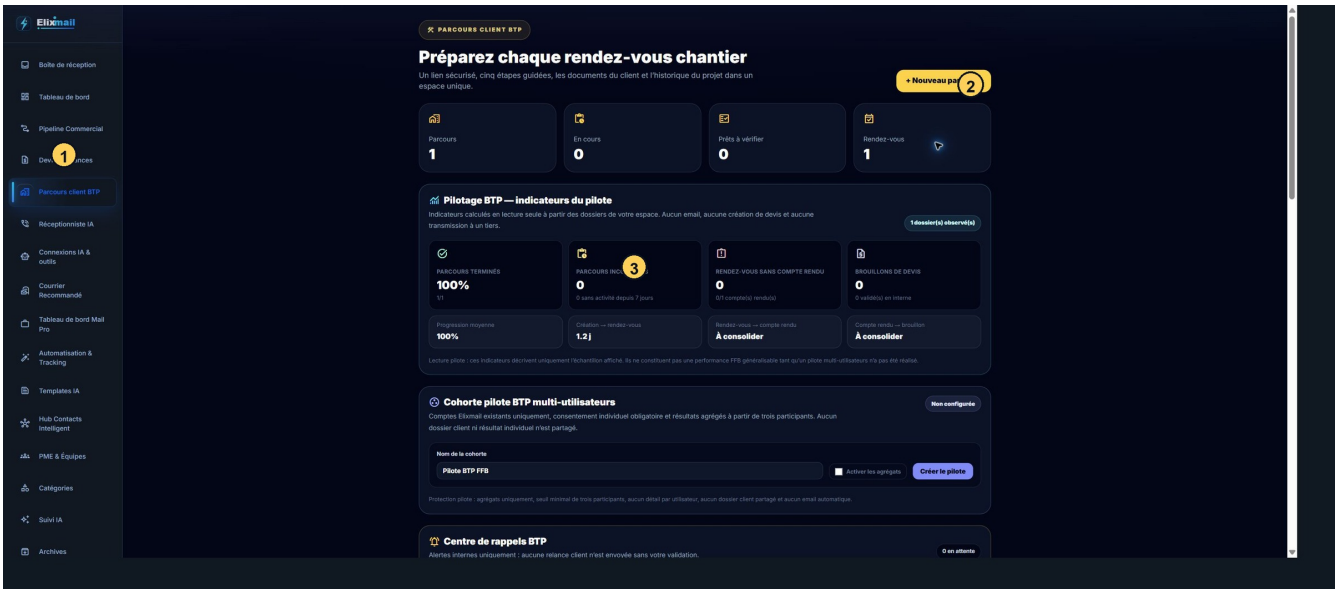
> Règle de sécurité
> Ne partagez jamais un lien client dans un canal public. Le lien est individuel, limité dans le temps et révocable.

Le parcours complet en 12 actions

1	Créer le dossier	7	Préparer le rendez-vous
2	Créer le lien client	8	Tenir le rendez-vous
3	Partager le lien	9	Rédiger le compte rendu
4	Le client complète 5 étapes	10	Préparer le brouillon de devis
5	Vérifier les réponses	11	Faire valider en interne
6	Planifier le rendez-vous	12	Suivre les rappels

Processus 1 Ouvrir le module BTP

OBJECTIF	Accéder au tableau de bord et comprendre les informations principales.	DURÉE	2 minutes



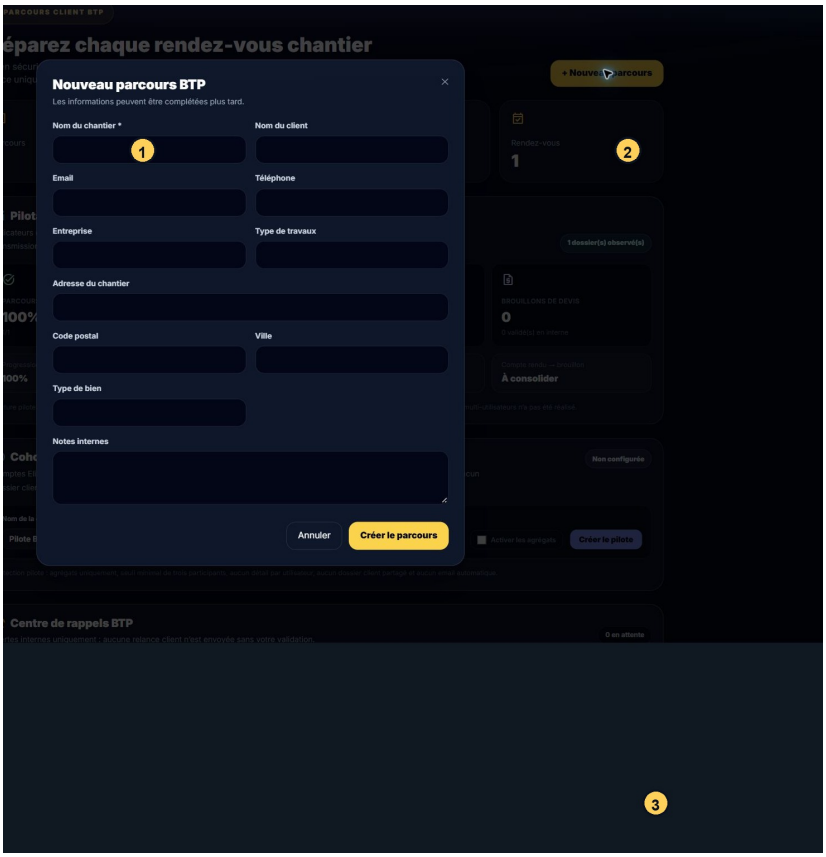
Écran d'accueil du module BTP. Les pastilles numérotées correspondent aux étapes ci-dessous.

1. Dans le menu de gauche, sélectionnez Parcours client BTP (repère 1).
2. Vérifiez que le titre Préparez chaque rendez-vous chantier apparaît.
3. Repérez le bouton jaune + Nouveau parcours (repère 2).
4. Consultez les compteurs et les indicateurs du pilote (repère 3). Ils sont en lecture seule.

> Résultat attendu
> Le tableau de bord BTP s'affiche. Vous voyez le nombre de parcours, les dossiers en cours, ceux à vérifier et les rendez-vous.

Processus 2 Créer un dossier de test

OBJECTIF	Créer le point de départ du parcours sans utiliser de données réelles.	**DURÉE**	3 minutes



Formulaire de création d'un parcours BTP. Le seul champ obligatoire est le nom du chantier.

1. Sélectionnez + Nouveau parcours.
2. Dans Nom du chantier, saisissez par exemple Test pilote - rénovation maison (repère 1).
3. Ajoutez un nom fictif, une adresse de démonstration, le type de travaux et des notes internes. Les champs peuvent être complétés plus tard.
4. Dans Notes internes, écrivez Dossier fictif de test - aucun client réel.
5. Sélectionnez Créer le parcours (repère 3).

Résultat attendu
Le nouveau dossier apparaît dans la liste avec une progression initiale et le statut Brouillon.

Si le bouton reste inactif
Vérifiez que le champ Nom du chantier est renseigné. Les autres champs sont facultatifs à ce stade.

Processus 3 Créer et partager le lien client

OBJECTIF	Donner au client un accès individuel et temporaire à son questionnaire.	**DURÉE**	3 minutes

Ouvrez le dossier créé puis descendez jusqu'à la section Accès client sécurisé.

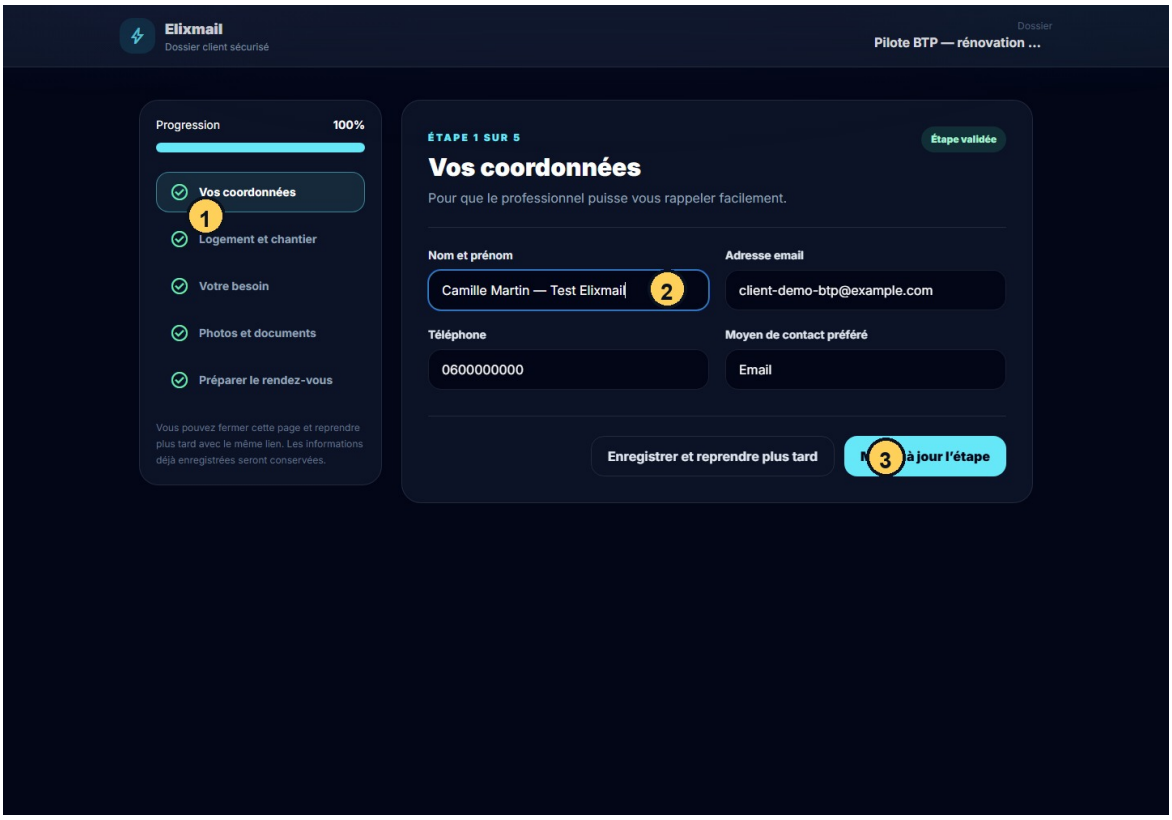
1. Choisissez une durée : 7 jours pour un test court, 30 jours pour un pilote standard ou 90 jours si le projet doit rester accessible plus longtemps.
2. Sélectionnez Créer et copier. Le lien est copié dans le presse-papiers.
3. Collez le lien dans un message que vous avez relu. Aucun envoi n'est automatique.
4. Demandez au client de conserver le même lien s'il souhaite reprendre plus tard.

Message conseillé
Bonjour, voici votre lien personnel pour préparer notre rendez-vous. Vous pouvez remplir les étapes à votre rythme et reprendre plus tard avec le même lien.

Protection
Le lien peut être révoqué à tout moment. La révocation bloque l'accès futur mais ne supprime pas les réponses et documents déjà reçus.

Processus 4 Compléter le parcours côté client

OBJECTIF	Renseigner les cinq étapes et enregistrer les informations sans difficulté.	**DURÉE**	10 à 15 minutes



Vue client : progression à gauche, étape active au centre, boutons d'enregistrement en bas.

1. Ouvrez le lien client dans un navigateur récent.
2. Dans la colonne de gauche, sélectionnez l'étape à compléter (repère 1).
3. Renseignez les champs affichés au centre (repère 2).
4. Sélectionnez Mettre à jour l'étape pour valider les informations (repère 3).
5. Répétez l'opération pour les cinq étapes. Un symbole vert indique qu'une étape est validée.

> Reprendre plus tard
> Sélectionnez Enregistrer et reprendre plus tard. Fermez la page, puis utilisez exactement le même lien pour continuer.

5 Les cinq étapes expliquées

Le client peut avancer dans l'ordre ou revenir sur une étape déjà validée.

Étape	Ce que le client renseigne	Conseil simple
1. Coordonnées	Nom, email, téléphone, moyen de contact préféré.	Utiliser une adresse accessible et vérifier le numéro.
2. Logement et chantier	Adresse, type de bien, occupation, contraintes d'accès.	Décrire les accès étroits, étages, stationnement ou présence d'occupants.
3. Besoin et projet	Description des travaux, budget indicatif, échéance souhaitée.	Décrire le résultat attendu, pas seulement le produit envisagé.
4. Photos et documents	Photos du chantier et documents utiles.	Ajouter des fichiers lisibles, sans mot de passe et sans données inutiles.
5. Préparation du rendez-vous	Questions, participants et disponibilités.	Lister les décisions à prendre pendant le rendez-vous.

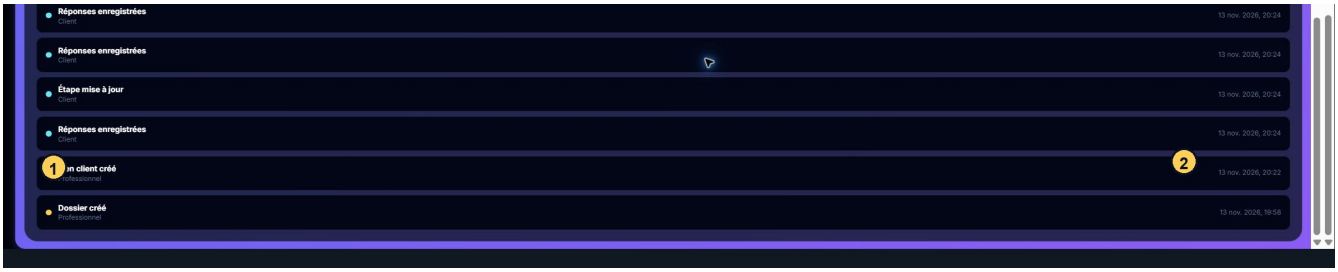
À propos des fichiers
Avant d'ajouter un document, vérifiez qu'il appartient au bon dossier. Pendant le pilote, utilisez de préférence des fichiers de démonstration.

Processus 6 Vérifier les réponses reçues

OBJECTIF	Contrôler la progression, les réponses et les documents avant le rendez-vous.	**DURÉE**	5 minutes

Dans le tableau de bord, sélectionnez le dossier. Le panneau professionnel affiche le statut, la progression et la prochaine action recommandée.

1. Vérifiez le pourcentage de progression du client.
2. Dans Parcours et réponses du client, ouvrez successivement Coordonnées, Logement et chantier, Besoin et projet, Photos et documents, puis Préparation du rendez-vous.
3. Comparez les réponses avec les informations connues du chantier.
4. Dans Documents reçus, ouvrez chaque fichier et vérifiez qu'il est lisible et lié au bon projet.
5. Si des informations manquent, sélectionnez Demander les informations ou Préparer un message, puis relisez le brouillon avant toute communication.



Exemple de traçabilité : chaque action du client et du professionnel est horodatée.

Résultat attendu
Le dossier est complet ou les éléments manquants sont identifiés. Aucun message n'est envoyé automatiquement.

Processus 7 Planifier et modifier le rendez-vous

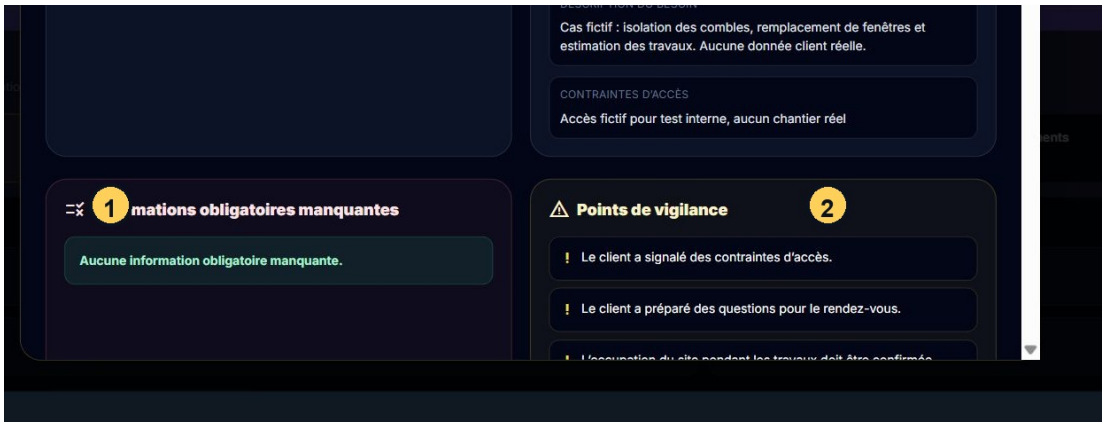
OBJECTIF	Associer une date au dossier et faire apparaître les rappels internes.	**DURÉE**	3 minutes

1. Dans le Centre d’actions BTP, sélectionnez Modifier le rendez-vous.
2. Choisissez la date et l’heure convenues avec le client.
3. Vérifiez le fuseau horaire et les participants.
4. Enregistrez. Le statut du dossier peut être mis à jour vers Rendez-vous planifié.
5. Contrôlez que la date apparaît dans le dossier et dans le Centre de rappels BTP.

> Important
> Le rendez-vous et les rappels sont internes au module BTP. Une invitation externe ou un email doit toujours être contrôlé et envoyé séparément.

Processus 8 Préparer le rendez-vous

OBJECTIF	Obtenir une synthèse factuelle et une trame d'entretien à partir du dossier.	**DURÉE**	5 minutes



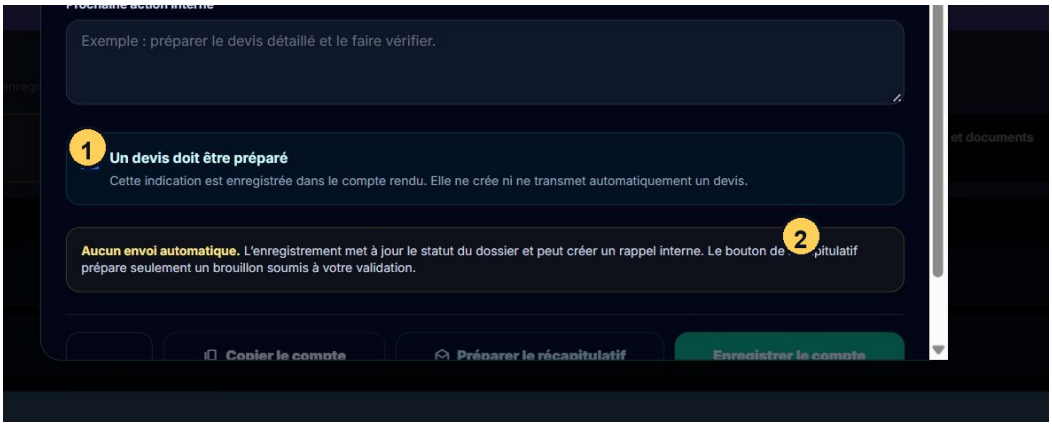
Extrait du brief : informations manquantes et points de vigilance issus du dossier.

1. Dans le dossier, sélectionnez Préparer le rendez-vous.
2. Lisez les blocs Client et coordonnées, Chantier et projet, Informations obligatoires manquantes et Points de vigilance.
3. Ouvrez les documents utiles avant le rendez-vous.
4. Suivez la trame d'entretien proposée et ajoutez vos propres questions si nécessaire.
5. Si vous souhaitez conserver la synthèse ailleurs, sélectionnez Copier le brief.

> Ce que fait le brief
> Il réorganise uniquement les données enregistrées. Il ne doit pas être considéré comme une expertise technique ou une validation du chantier.

Processus 9 Rédiger le compte rendu après rendez-vous

OBJECTIF	Consigner les faits, les mesures, les besoins restants et la prochaine action.	DURÉE	5 à 10 minutes



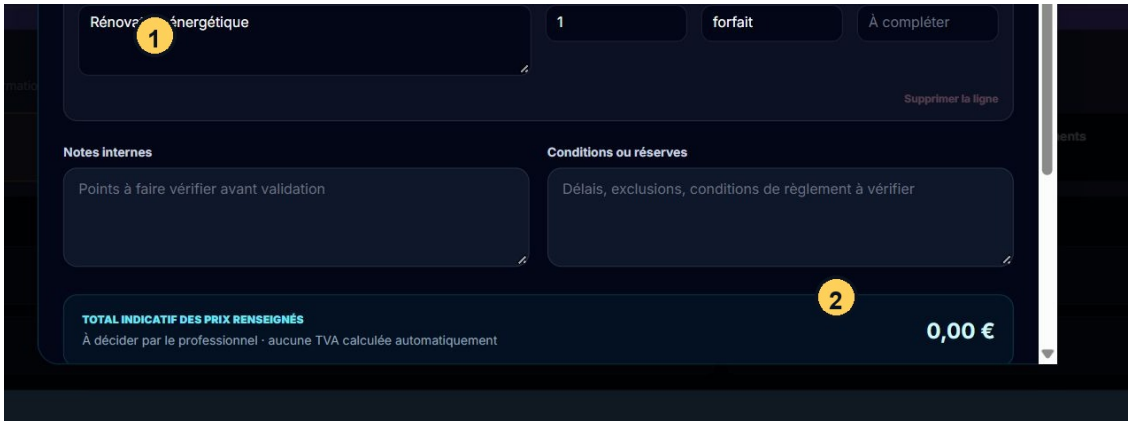
Bas du formulaire de compte rendu : prochaine action, indicateur devis et rappel sur la validation humaine.

1. Sélectionnez Compte rendu après RDV.
2. Choisissez le résultat : Devis à préparer, Informations à compléter, Nouvelle action nécessaire, Dossier terminé ou Projet sans suite.
3. Renseignez la synthèse factuelle, les mesures et observations, les éléments encore nécessaires et la prochaine action interne.
4. Si un devis doit être préparé, laissez l'option correspondante activée.
5. Ajoutez une prochaine échéance si vous souhaitez un rappel interne.
6. Relisez puis sélectionnez Enregistrer le compte rendu.

> Résultat attendu
> Le compte rendu est rattaché au dossier. Le statut et les rappels peuvent être mis à jour, mais aucun récapitulatif n'est envoyé automatiquement.

Processus 10 Préparer un brouillon de devis BTP

OBJECTIF	Structurer les lignes d'un devis interne à partir du compte rendu.	DURÉE	5 à 15 minutes



Extrait du brouillon : lignes, notes, réserves et total indicatif sans calcul automatique de TVA.

1. Enregistrez d'abord le compte rendu. Sans compte rendu, le brouillon de devis ne peut pas être enregistré.
2. Sélectionnez Préparer le devis BTP.
3. Vérifiez le titre, la référence interne et la durée de validité.
4. Choisissez la présentation des prix : à décider, prix saisis HT ou prix saisis TTC. Elixmail ne calcule pas la TVA.
5. Pour chaque ligne, renseignez la désignation, la quantité, l'unité et, seulement après vérification, le prix unitaire.
6. Ajoutez les réserves, délais, exclusions ou conditions de règlement à confirmer.
7. Enregistrez le brouillon puis faites-le contrôler selon votre circuit interne.

> Limite essentielle
> Ce module prépare un brouillon interne. Il ne crée pas un devis officiel, ne calcule pas la TVA et ne transmet rien au client ou à un logiciel tiers.

Processus 11 Faire valider le brouillon en interne

OBJECTIF	Appliquer le circuit d’approbation avant toute utilisation externe.	**DURÉE**	Selon votre organisation

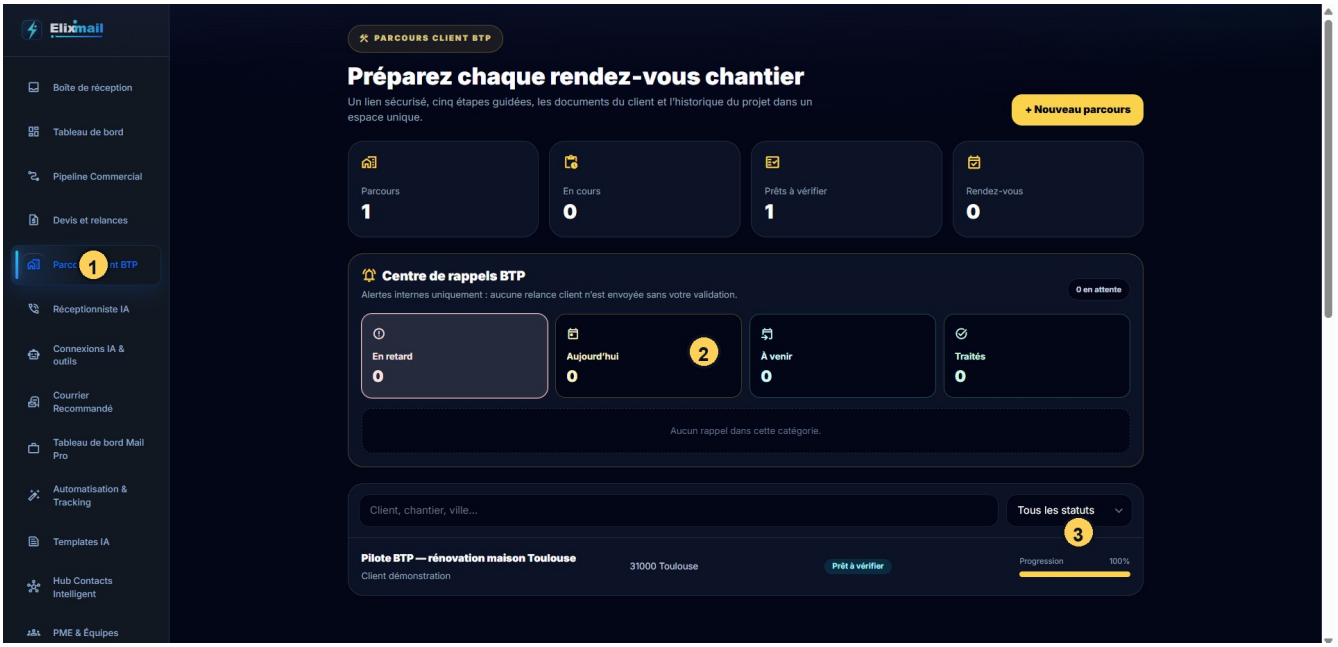
Cette partie concerne surtout le responsable devis, la direction ou l’administrateur du pilote.

1. Dans Approbations de devis BTP, vérifiez si une politique d’approbation renforcée est active.
2. Contrôlez le seuil qui nécessite une validation Direction, le délai d’approbation et l’escalade après retard.
3. Affectez le brouillon à un membre de l’équipe d’approbation disposant d’un compte Elixmail existant.
4. Le valideur ouvre Ma boîte de validations, vérifie le dossier, puis approuve ou demande une correction.
5. En cas d’absence, configurez une délégation limitée dans le temps.
6. Utilisez Audit CSV si une preuve de traçabilité interne est nécessaire.

> Séparation des rôles
> Au-dessus du seuil défini, le second niveau Direction doit être traité par une personne distincte si la politique renforcée l’exige.

Processus 12 Traiter les rappels

OBJECTIF	Voir les tâches en retard, du jour, à venir et déjà traitées.	DURÉE	2 minutes par jour



Centre de rappels BTP : catégories, recherche et dossier associé.

1. Ouvrez le Centre de rappels BTP.
2. Sélectionnez En retard, Aujourd'hui, À venir ou Traités (repère 2).
3. Ouvrez le dossier concerné dans la liste (repère 3).
4. Effectuez l'action demandée, puis marquez le rappel comme traité ou reportez-le si nécessaire.

> Aucune relance automatique
> Les rappels sont internes. Ils ne déclenchent aucun email ou SMS client sans votre action et votre validation.

13 Recherche, statuts et historique

Ces fonctions servent à retrouver rapidement un dossier et à comprendre ce qui s’est passé.

Rechercher un dossier

1. Dans la barre de recherche du module BTP, saisissez un nom de client, un chantier ou une ville.
2. Utilisez le filtre de statut : Brouillon, Envoyé au client, En cours, Prêt à vérifier, Rendez-vous planifié, Terminé ou Annulé.
3. Sélectionnez la ligne du dossier pour l’ouvrir.

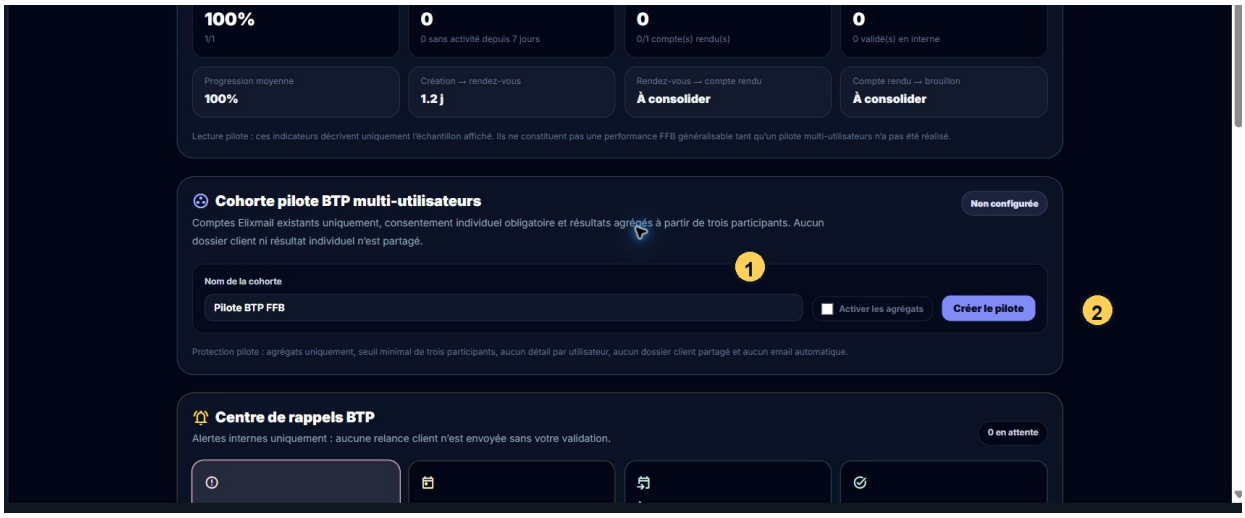
Lire l’historique

1. Descendez jusqu’à Historique du dossier.
2. Chaque ligne indique l’action, son auteur - client ou professionnel - et la date.
3. Utilisez cet historique pour vérifier une création de lien, une réponse enregistrée, un document reçu, un rendez-vous ou un rappel traité.

> Bon réflexe
> Avant de modifier un dossier, consultez la dernière activité. Cela évite de demander au client une information qu’il vient d’ajouter.

14 Participer au pilote multi-utilisateurs

La cohorte pilote permet d’observer l’usage sans partager les dossiers ni les résultats individuels.



Configuration du pilote : nom de cohorte, agrégats et création réservée à l’administrateur.

Pour un utilisateur test

- Donnez votre consentement avant d’être ajouté au pilote.
- Utilisez votre propre compte Elixmail ; ne partagez pas vos identifiants.
- Réalisez le scénario test avec des données fictives ou autorisées par le protocole du pilote.
- Signalez ce qui est clair, ce qui bloque et ce qui manque. Un retour négatif est utile s’il décrit précisément le moment du blocage.

Ce que l’administrateur peut voir

Les résultats sont agrégés à partir d’au moins trois participants. Aucun dossier client, aucune réponse détaillée et aucun résultat individuel n’est partagé par cette synthèse.

15 Scénario de test complet

Suivez ce scénario du début à la fin. Cochez chaque ligne après validation.

Étape	Action de test	Résultat attendu	OK
1	Ouvrir Parcours client BTP	Le tableau de bord s’affiche	□
2	Créer un dossier fictif	Le dossier apparaît en Brouillon	□
3	Créer un lien de 7 jours	Le lien est copié	□
4	Ouvrir le lien côté client	La page client affiche 5 étapes	□
5	Compléter coordonnées et chantier	Les étapes passent en validé	□
6	Déposer une image et un PDF fictifs	Les 2 fichiers apparaissent dans le dossier	□
7	Enregistrer et reprendre plus tard	Le même lien retrouve les données	□
8	Vérifier les réponses côté pro	La progression et les réponses sont visibles	□
9	Planifier un rendez-vous	La date apparaît dans le dossier	□
10	Ouvrir Préparer le rendez-vous	Le brief et les points de vigilance s’affichent	□
11	Enregistrer un compte rendu	Le compte rendu est rattaché au dossier	□
12	Préparer un brouillon de devis	Le brouillon reste interne et non envoyé	□
13	Vérifier le Centre de rappels	Le rappel est classé dans la bonne catégorie	□
14	Révoquer le lien client	Le lien n’est plus utilisable	□

16 Dépannage rapide

Commencez par la solution la plus simple. Si le problème persiste, notez l'étape et le message affiché.

Problème	À vérifier	Action
Le module ne s'ouvre pas	Connexion et navigateur	Actualisez la page, reconnectez-vous et réessayez avec Chrome ou Edge à jour.
Créer le parcours est impossible	Nom du chantier	Renseignez le champ obligatoire puis réessayez.
Le lien client ne fonctionne plus	Expiration ou révocation	Créez un nouveau lien avec la durée adaptée. N'utilisez pas l'ancien lien.
Une étape client ne passe pas en vert	Champs obligatoires	Complétez les champs signalés puis sélectionnez Mettre à jour l'étape.
Le fichier ne se dépose pas	Format et taille	Utilisez un fichier image ou PDF lisible, sans mot de passe, puis réessayez.
Le brouillon de devis est bloqué	Compte rendu	Enregistrez d'abord le compte rendu après rendez-vous.
Un rappel semble absent	Date et catégorie	Vérifiez En retard, Aujourd'hui, À venir et Traités, puis ouvrez le dossier.
Les données semblent anciennes	Actualisation	Actualisez la page et comparez la dernière activité dans l'historique.

Demander de l'aide
Écrivez à contact@elixmail.fr. Indiquez votre compte, le nom du dossier fictif, l'étape exacte, le résultat attendu, le résultat obtenu et joignez une capture d'écran sans données sensibles.

17 Ce que la V0 fait et ne fait pas

Cette distinction évite les malentendus pendant le pilote.

Fonction	Disponible en V0	Limite actuelle
Dossier BTP	Création, statuts, recherche, historique	Pas de partage d'équipe complet entre entreprises
Lien client	Individuel, limité dans le temps, révocable	À partager manuellement après contrôle
Questionnaire	5 étapes, sauvegarde, reprise, documents	Le contenu reste à adapter selon les métiers pilotes
Rendez-vous	Date, brief, compte rendu, rappels internes	Pas d'invitation externe automatique
Devis	Brouillon interne, lignes, versions, approbations	Pas de devis officiel, pas de calcul automatique de TVA
Connecteurs BTP	Préparation possible par export ou API après étude	Batigest, Obat, Tolteck et autres non connectés nativement à ce stade
Notifications	Alertes internes	Pas d'email ou SMS client automatique

18 Glossaire

Les mots utilisés dans l’interface sont résumés ici.

Terme	Définition simple
Parcours	Dossier numérique qui rassemble les réponses, documents et actions liés à un projet BTP.
Étape validée	Partie du questionnaire enregistrée avec les informations obligatoires.
Lien client	Adresse personnelle permettant au client d’ouvrir son questionnaire.
Révocation	Action qui bloque l’utilisation future d’un lien sans supprimer les données déjà reçues.
Brief	Synthèse factuelle destinée à préparer le rendez-vous.
Compte rendu	Trace écrite du rendez-vous et des prochaines actions.
Brouillon de devis	Préparation interne non officielle, non envoyée et sans calcul automatique de TVA.
Approbation	Validation interne effectuée par une personne autorisée.
Cohorte pilote	Groupe d’utilisateurs volontaires dont les résultats sont étudiés de manière agrégée.

Principes de conception du guide

Le guide utilise des étapes numérotées, une action par étape, des libellés d’interface en gras, des résultats attendus et des modules courts. Cette structure reprend les recommandations de Microsoft Learn, du GOV.UK Design System et de Nielsen Norman Group pour les instructions destinées aux débutants.

Références : Microsoft Writing step-by-step instructions ; Microsoft Procedures and instructions checklist ; GOV.UK Step by step navigation ; Nielsen Norman Group Instructional video guidelines.

Fin du guide
Vous pouvez maintenant réaliser le scénario test complet. Pour toute difficulté, contactez contact@elixmail.fr avec une capture d’écran sans données sensibles.