

PeopleSoft®

EnterpriseOne 8.9 PeopleBook

Gestion de la relation client

Septembre 2003

EnterpriseOne 8.9 PeopleBook
Gestion de la relation client
SKU CRM89FCRMU0309

Copyright 2003 PeopleSoft, Inc. Tous droits réservés.

Les informations de cette documentation sont confidentielles. Elles constituent un secret commercial dont le propriétaire est PeopleSoft, Inc. ("PeopleSoft"). Elles sont protégées par copyright et ne peuvent pas être divulguées, selon les termes du contrat approprié de PeopleSoft. Tout ou partie de cette documentation ne peut pas être reproduite, stockée ou transmise, sous aucune forme ou par aucun moyen, y compris mais sans être limité à des médias électroniques, graphiques, mécaniques, des photocopies, des enregistrements, etc., sans autorisation écrite préalable de PeopleSoft.

Cette documentation est susceptible d'être modifiée sans préavis et ne représente aucun engagement sur le plan du contenu ou d'erreurs éventuelles de la part de PeopleSoft. Toute erreur découverte dans ce manuel doit être reportée par écrit à PeopleSoft.

Le logiciel accompagnant cette documentation fait l'objet d'une licence d'utilisation et ne peut être utilisé ou copié que conformément aux termes du contrat de licence et du présent document.

PeopleSoft, PeopleTools, PS/nVision, PeopleCode, PeopleBooks, PeopleTalk et Vantive sont des marques déposées. Pure Internet Architecture, Intelligent Context Manager et The Real-Time Enterprise sont des marques de PeopleSoft, Inc. Tous les autres noms de société ou de produit sont des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Les informations du présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Déclaration concernant les logiciels libres

Ce produit inclut les logiciels développés par la société Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright (c) 1999-2000 The Apache Software Foundation. Tous droits réservés. CE LOGICIEL EST FOURNI " EN L'ETAT " ET TOUTE GARANTIE EXPRIMEE OU IMPLICITE, Y COMPRIS MAIS NON LIMITEE AUX GARANTIES DE COMMERCIALISATION ET DE COMPATIBILITE SONT DECLINEES. EN AUCUN CAS, LA SOCIETE APACHE SOFTWARE FOUNDATION ET SES CONTRIBUTEURS NE PEUVENT ETRE TENUS RESPONSABLES DE PREJUDICES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPECIAUX ET EXEMPLAIRES (INCLUANT MAIS NON LIMITEES A LA FOURNITURE DE BIENS OU DE SERVICES DE REMPLACEMENT, A LA PERTE DE JOUISSANCE, AUX DONNEES, AUX BENEFICES ET PERTES D'EXPLOITATION) QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE ET SELON TOUTE THEORIE DE RESPONSABILITE, QU'IL S'AGISSE D'UN CONTRAT, DE RESPONSABILITE STRICTE OU CIVILE (Y COMPRIS LA NEGLIGENCE) SURVENANT A LA SUITE DE L'UTILISATION DU LOGICIEL ET MEME EN CAS D'AVERTISSEMENT DE TELS PREJUDICES.

PeopleSoft décline toute responsabilité liée à l'utilisation ou à la distribution de tout logiciel libre, partiel ou documentation, ainsi que tout préjudice résultant de l'utilisation de ce logiciel et de cette documentation.

Table de matières

Introduction à CRM - Gestion de la relation client	1
J.D. Edwards et CRM.....	1
Présentation générale de CRM	1
Système d'informations CRM	2
Points d'entrée et onglets dans CRM 2.0	3
Navigation	11
Utilisation de l'interface CRM	11
Paramétrage de votre navigateur Internet.....	11
Points d'entrée.....	12
Liens rapides	13
Listes principales	13
Liste alphabétique.....	13
Liste de type arborescence	14
Onglets	14
Actions	14
Ajout d'un enregistrement.....	15
Suppression d'un enregistrement de la base de données	16
Désactivation d'un enregistrement de la base de données.....	16
Enregistrement de la mise à jour ou de la création d'un enregistrement	17
Annulation de la saisie ou de la modification d'un enregistrement.....	17
Ajout d'un enregistrement existant à une liste.....	17
Suppression d'un enregistrement de la liste.....	18
Etats.....	18
Boutons d'action	18
Assistants	21
Navigation à l'aide du clavier	31
Paramètres régionaux	32
Affichage	32
Affichage Liste	32
Exemple : Liste principale.....	33
Exemple : Page onglets.....	33
Barre d'outils de l'affichage détaillé	34
Filtres	35
Déplacement de page en page	35
Tri des colonnes d'une liste	36
Affichage détaillé	36
Barre d'outils de l'affichage détaillé	36
Retour à un affichage liste	37
Champs obligatoires	37
Bouton de recherche	37
Webagents.....	38
Liens Web.....	38
Utilisation d'un lien pour accéder à un autre onglet	38
Boutons Détailler/Résumer.....	38
Boutons flèche vers le haut et flèche vers le bas	39
Utilisation du calendrier	39
Grille de données.....	40

Indicateurs visuels	41
Fonction de recherche.....	43
Recherche rapide	43
Recherche étendue	43
Onglet Recherche simple	43
Onglet Recherche avancée	45
Onglet Recherche enregistrée.....	47
Tâches administratives	48
Gestion des données associées aux adresses	48
Point d'entrée Pays.....	48
Gestion des états/provinces	49
Point d'entrée Etat/province.....	49
Gestion des villes.....	50
Point d'entrée Ville.....	50
Gestion des codes postaux	50
Paramétrage des données internationales.....	51
Point d'entrée Monnaie.....	51
Point d'entrée Taux de change.....	52
Point d'entrée Fuseau horaire	52
Création de fuseaux horaires	52
Paramétrage de la sécurité	53
Point d'entrée Rôle	53
Ajout d'un rôle dans CRM.....	54
Ajout d'employés	54
Point d'entrée Employé.....	54
Gestion des données des employés	55
Gestion des adresses des employés.....	56
Spécification du mode de communication privilégié d'un employé	56
Comptes associés à un employé.....	57
Opportunités associées à un employé	57
Affichage du pipeline des opportunités.....	57
Partenaires associés à un employé.....	57
Gestion des incidents affectés à un employé.....	58
Affichage des groupes de services d'un employé	58
Saisie d'une remarque sur un employé	58
Paramétrage des données utilisateurs	58
Gestion des noms utilisateurs et des mots de passe	58
Affectation d'un rôle à un utilisateur	60
Paramétrage des options de notification	60
Point d'entrée Paramétrage notification	60
Paramétrage des fichiers système	62
Point d'entrée Fichier système	62
Création d'un nouveau fichier système	62
Ajout de valeurs de code à un fichier système.....	63
Personnalisation des préférences système.....	64
Point d'entrée Préférences système.....	64
Préférences système	64
Paramétrage des plans d'action	65
Point d'entrée Plan d'action	65
Création d'un plan d'action	65

Création de modèles d'activité pour les plans d'action.....	66
Affichage et gestion des données des produits.....	67
Points d'entrée Maintenance produit et Produits et services	67
Paramétrage de l'intégration des tâches administratives	68
Tâches administratives de vente	69
Force de vente	69
Procédure de constitution des équipes de vente	70
Exemple : Constitution d'une équipe de vente	71
Point d'entrée Industrie	72
Affichage du classement des industries	73
Problèmes liés à une industrie	73
Affichage des comptes associés à une industrie	74
Affichage des opportunités associées à une industrie	74
Affichage du pipeline d'opportunités d'une industrie	74
Création d'un signet pour les informations d'une industrie	75
Saisie d'une remarque sur une industrie	75
Point d'entrée Secteur industriel	75
Création d'un secteur industriel	76
Affichage des comptes associés à un secteur industriel.....	76
Affichage des opportunités associées à un secteur industriel.....	77
Affichage du pipeline des opportunités associées à un secteur industriel	77
Gestion de la liste des industries associées à un secteur industriel	77
Gestion de la liste des employés affectés à un secteur industriel	78
Point d'entrée Région	79
Création d'une région	79
Gestion de la liste des employés affectés à une région	80
Affichage des comptes associés à une région	80
Affichage des opportunités associées à une région	81
Affichage du pipeline des opportunités d'une région.....	81
Gestion de la liste des pays d'une région	81
Gestion de la liste d'états/provinces d'une région	82
Gestion de la liste des villes d'une région	82
Gestion de la liste des codes postaux d'une région	83
Qualification des leads et des opportunités.....	83
Point d'entrée Qualification.....	84
Paramétrage du classement de qualification	84
Création des questions de qualification.....	84

Méthodologie de vente	87
Point d'entrée Méthodologie de vente	87
Création d'une méthodologie de vente	87
Création des étapes du cycle d'une méthodologie de vente	88
Création des inducteurs de vente d'une méthodologie de vente	89
Paramétrage des données des produits	89
Saisie de la description des produits	90
Affichage de la tarification par magasin/usine et des données du stock	91
Saisie des caractéristiques des produits	91
Affichage des opportunités associées à un produit	92
Association d'un partenaire à un produit	92
Association d'un fichier à un produit	92
Insertion d'un signet pour un produit	92
Saisie d'une remarque sur un produit	92
Point d'entrée Catalogue produits	93
Création d'un catalogue de produits	93
Ajout de produits à un catalogue	94
Ajout d'employés au catalogue de produits d'une équipe de vente	94
Insertion d'un signet pour un catalogue de produits	95
Point d'entrée Profil	95
Création d'une nouvelle question destinée au profil	96
Point d'entrée Concurrent	97
Saisie des données de la concurrence	97
Saisie d'adresses supplémentaires pour les concurrents	98
Saisie des données des produits de la concurrence	98
Saisie des opportunités associées à un concurrent	99
Affichage du pipeline des opportunités associées à un concurrent	99
Mise en annexe d'un fichier à un concurrent	99
Insertion d'un signet pour un concurrent	99
Saisie d'une remarque sur un concurrent	99
Point d'entrée Partenaire	100
Gestion des données des partenaires	100
Saisie des données d'adresses supplémentaires des partenaires	101
Saisie des données des contacts du partenaire	101
Affichage des employés fournissant le support technique à un partenaire	101
Création de nouvelles activités associées à un partenaire	102
Affichage des opportunités associées à un partenaire	102
Affichage du pipeline des opportunités associées à un partenaire	102
Affichage des demandes de service associées à un partenaire	103
Mise en annexe d'un fichier sur un partenaire	103
Insertion d'un signet sur un partenaire	103
Insertion d'une remarque sur un partenaire	103
Partage des données clients avec les partenaires	103
Partage des données des comptes par les partenaires	104
Planification des activités par les partenaires	104
Utilisation des calendriers par les partenaires	104
Affichage des articles de la base des connaissances	105
Partage des données des leads par les partenaires	105
Partage des données des opportunités par les partenaires	105
Consultation des communiqués de presse par les partenaires	105
Consultation des données produits par les partenaires	105
Partage des données des contacts par les partenaires	106
Création des commandes clients par les partenaires	106
Saisie des demandes de service par les partenaires	106
Saisie des tâches par les partenaires	106

Utilisation et personnalisation de CRM	107
Personnalisation de votre interface	107
Point d'entrée Préférence utilisateur	107
Champs de saisie : onglet Détail utilisateur	108
Vérification des rôles utilisateurs	110
Spécification des modes de réception des notifications	110
Collecte des données	112
Mise en annexe de fichiers	112
Signets pour les sites Web	113
Remarques	114
Point d'entrée Répertoire employés	115
Champs de lecture seule : Onglet Détail répertoire	115
Point d'entrée Contact	116
Actions liées aux contacts	116
Champs de saisie : Onglet Contact	117
Création du profil d'un contact	118
Gestion des données d'adresse d'un contact	119
Gestion des activités associées aux contacts	120
Suivi des opportunités associées à un contact	120
Utilisation optimale du pipeline des contacts	120
Création d'un devis pour un contact	120
Saisie d'une commande client pour un contact	120
Recherche de l'événement ayant fait du contact un lead	121
Création de demandes de service générées par un contact	121
Vérification des courriers électroniques envoyés à un contact	121
Notifications CRM	121
Alertes	122
Envoi de rappels d'activité	123
Notification d'une modification d'opportunité	123
Synchronisation des activités, Contacts et Tâches	123
Synchronisation des données CRM avec Lotus Notes, Microsoft Outlook ou votre assistant digital	124
Utilisation du SyncWizard	135
Résolution des erreurs de synchronisation	135
Problèmes internes	136
Point d'entrée Incident	136
Champs de saisie : Onglet Détail incident	136
Champs de lecture seule : Onglet Détail incident	136
Vérification de l'historique des problèmes internes	137
Gestion des points de contact	138
Identification de vos contacts	138
Point d'entrée Activité	138
Filtres d'activités	139
Création et gestion d'activités	139
Champs de saisie : Onglet Activité	139
Champs de lecture seule : Onglet Activité	140
Remarques associées aux activités	141
Activités périodiques	141
Plan d'appel	143
Champs de saisie : Onglet Plan d'appel	143
Point d'entrée Courrier électronique	143
Filtres de courrier électronique	144

Création de courriers électroniques.....	144
Champs de saisie : Onglets Contenu et Destinataire.....	144
Champs de lecture seule : Onglet Contenu	144
Sélection des destinataires.....	145
Ajout d'annexes aux courriers électroniques.....	145
Consultation des messages dont l'envoi a échoué	146
Point d'entrée Tâches.....	146
Filtres de tâches	146
Saisie de tâches personnelles dans CRM.....	146
Champs de saisie : Onglet Détail tâches.....	147
Saisie et consultation des demandes de service	147
Suivi des données des points de contact.....	148
Calendrier.....	148
Point d'entrée Calendrier	148
Consultation du calendrier de vos employés.....	149
Consultation et gestion des activités de votre calendrier	149
Navigation au sein du calendrier	150

Gestion de votre centre d'appels 151

Paramétrage des fonctions de votre centre d'appels	151
Création des données de gestion du service client.....	151
Point d'entrée Statut du service.....	152
Création et gestion des niveaux de statut des services	152
Point d'entrée Groupe de services	153
Gestion des groupes de services	153
Saisie des données d'un employé pour un groupe de services.....	154
Consultation et gestion des demandes de service associées aux groupes.....	155
Affectation de plusieurs produits à un groupe de services.....	155
Point d'entrée Priorité de service.....	156
Création et gestion des niveaux de priorité.....	158
Point d'entrée Type de service	159
Point d'entrée Base de connaissances	160
Création d'un article dans la base de connaissances	161
Filtre de la base de connaissances	161
Champs de saisie : Onglet Détail base de connaissances	161
Champs de lecture seule : Onglet Détail base de connaissances	162
Mise en annexes de fichiers aux articles de la base de connaissances.....	162
Création de remarques pour un article de la base de connaissances	162
Consultation des contrats de service	162
Point d'entrée Priorité de service.....	162
Filtres des contrats de maintenance.....	163
Saisie des demandes de service.....	163
Point d'entrée Demande de service	163
Filtres des demandes de service.....	163
Saisie d'une demande de service.....	164
Champs de saisie : Onglet Demande de service	164
Champs de lecture seule : Onglet Demande de service.....	168
Saisie et consultation de l'historique des demandes de service	174
Création d'un bon de travail lorsqu'un appel de maintenance est requis.....	175
Création de devis suite à une demande de service	175
Création d'une commande client suite à une demande de service.....	175
Saisie d'activités associées à une demande de service	175
Mise en annexes de fichiers à des demandes de service.....	176
Création de remarques sur les demandes de service.....	176

Envoi et affichage des notifications relatives aux demandes de service	176
Exemple : Types de notification.....	176
Saisie des bons de travail	180
Point d'entrée Bon de travail.....	180
Filtres des bons de travail.....	181
Champs de saisie : Onglet Bon de travail	181
Champs de lecture seule : Onglet Bon de travail	187
Ajout de frais divers et de main-d'œuvre à un bon de travail	188
Ajout de pièces à un bon de travail	189
Gestion des codes de classement des bons de travail	194
Affichage de l'historique des statuts d'un bon de travail	195
Mise en annexes de fichiers à des bons de travail.....	196
Création de remarques sur les bons de travail.....	196
Programme Bons de travail/saisie des heures.....	196
Base de données des produits installés (Immobilisations).....	201
Gestion de la base de données des produits installés	201
Point d'entrée Base installée	203
Filtres de la base installée	203
Champs de saisie : Onglet Base installée	203
Champs de lecture seule : Onglet Base installée.....	205
Consultation de l'historique des emplacements et de la propriété des équipements	208
Consultation et modification des codes de catégorie de la base installée	208
Consultation des modifications du statut de la base installée	210
Filtres d'historique des statuts	210
Gestion des demandes de service en fonction de la base installée	211
Gestion des bons de travail en fonction de la base installée	211
Consultation des contrats de maintenance pour une base installée.....	211
Annexe de fichiers à une base installée	211
Création de remarques sur une base installée.....	212
Gestion des données de marketing	213
Campagnes publicitaires	213
Point d'entrée Campagne.....	213
Gestion des données de campagne publicitaire	214
Gestion des événements de campagne publicitaire.....	215
Gestion des leads générés par une campagne.....	216
Consultation des opportunités associées aux campagnes publicitaires	217
Consultation du pipeline associé à une campagne publicitaire	217
Point d'entrée Événement	218
Gestion des données d'un événement.....	218
Gestion des adresses pour les événements	219
Gestion des activités d'événement.....	220
Gestion du coût des événements	220
Gestion des leads d'un événement	220
Gestion des opportunités d'un événement.....	221
Consultation du pipeline associé à un événement.....	221

Gestion des remarques sur les événements	221
Point d'entrée Communiqué de presse	221
Affichage et gestion des communiqués de presse	222
Gestion des données de vente	223
Analyse des ventes	223
Point d'entrée Compte	223
Filtres des comptes.....	224
Champs de saisie : Onglet Compte.....	224
Champs de lecture seule : Onglet Compte	226
Consultation et modification des codes de catégorie d'un compte	229
Création du profil d'un compte.....	230
Capture des données financières d'un compte	231
Gestion de plusieurs adresses de compte	231
Gestion d'une liste de comptes associés au même secteur industriel	232
Gestion des contacts des comptes.....	232
Consultation de l'équipe de vente d'un compte	232
Gestion de l'activité des comptes	232
Consultation des partenaires d'un compte	233
Champs de lecture seule : Onglet Compte/partenaires	233
Gestion des opportunités de compte.....	233
Affichage du pipeline des opportunités par compte	234
Création et consultation de devis pour un compte	234
Consultation et gestion des commandes clients	235
Consultation de la base installée d'un compte	235
Création et gestion des contrats de maintenance	236
Gestion des demandes de service d'un compte.....	236
Création d'un bon de travail pour un compte.....	236
Consultation des données associées aux comptes	236
Création d'annexes relatives aux comptes.....	236
Registre des remarques associées aux comptes.....	236
Point d'entrée Maintenance produit.....	237
Consultation des données générales des produits	237
Consultation de la disponibilité et de la tarification des produits.....	237
Données des caractéristiques des produits	238
Gestion du cycle de vie d'une opportunité	239
Point d'entrée Lead.....	239
Champs de saisie : Onglet Lead	240
Consultation et modification des codes de catégorie d'un lead	241
Gestion de plusieurs adresses pour un lead	241
Champs de saisie : Onglets Lead/Adresse	242
Qualification d'un lead ou d'une opportunité	242
Création et gestion des activités associées à un lead.....	243
Identification des intérêts produits d'un lead	243
Consultation des données des partenaires avec lesquels vous effectuez le suivi commun d'un lead	243
Création de remarques sur un lead	243
Point d'entrée Opportunité.....	243
Champs de saisie : Onglet Opportunité.....	244
Champs de lecture seule : Onglet Opportunité	245
Ajout et modification des opportunités.....	248
Consultation des devis d'une opportunité.....	250
Consultation des commandes clients des opportunités	250
Partage des informations génératrices de vente	250
Création d'activités associées à une opportunité	251

Gestion de l'équipe de vente affectée à une opportunité	251
Champs de saisie : Opportunité/onglet Equipe de vente	252
Enregistrement des coûts encourus pour une affaire.....	252
Gestion d'une liste de personnes pouvant influencer une affaire.....	252
Consultation des informations sur les concurrents en compétition pour une opportunité.....	253
Consultation de l'historique des étapes du cycle de vente d'une opportunité.....	253
Annexes.....	253
Création de remarques sur une opportunité.....	254
Point d'entrée Prévisions	254
Filtres de prévisions.....	254
Champs de saisie : Onglet Détail prévisions	254
Champs de lecture seule : Onglet Détail prévisions.....	255
Critères des prévisions	256
Consultation des opportunités d'une prévision.....	256
Consultation du pipeline associé à des prévisions	256
Point d'entrée Devis.....	256
Champs de saisie : Onglet Devis	257
Champs de lecture seule : Onglet Devis	257
Génération des devis.....	263
Mises en annexe de fichiers à un devis.....	266
Commandes clients du point d'entrée Devis	266
Remarques sur la conversion d'un devis en commande client	266
Point d'entrée Commande client.....	267
Filtres des commandes clients	267
Champs de saisie : Onglet Commande client	268
Champs de lecture seule : Onglet Commande client	269
Ajout et modification de devis ou de commandes clients.....	276
Configuration d'articles de devis ou de commande client	279
Intégration avec ERP J.D. Edwards par l'intermédiaire d'XPI	281
Appel XPI à relancer.....	281
Appel en attente.....	281
CRM Wireless	283
Activation de l'accès à CRM Wireless depuis votre PC Compaq iPaq Pocket.....	283
Rôles	283
Onglets et points d'entrée disponibles	284
Limitation des fonctions lors de l'accès depuis un périphérique sans fil	287
Utilisation de CRM en mode déconnecté	289
CRM Mobile Sales.....	289
Points d'entrée disponibles.....	290
Fonctions standard du mode déconnecté	291
Limitation des fonctions en mode déconnecté	292
Rôles des utilisateurs de CRM Mobile Sales	293
Règles de synchronisation	293

Introduction à CRM - Gestion de la relation client

Cette documentation en ligne décrit les fonctions CRM ainsi que son intégration aux applications J.D. Edwards.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

J.D. Edwards et CRM

CRM est l'une des sept lignes de produits de la solution de gestion collaborative pour les entreprises J.D. Edwards 5. La gestion de la relation client va bien au-delà de l'automatisation des ventes et de l'assistance relative au service client et au marketing. La ligne de produits CRM J.D. Edwards permet aux sociétés de gérer la totalité du cycle clients, de son acquisition au service après-vente jusqu'au support technique. CRM J.D. Edwards inclut les modules suivants :

- Automatisation des forces de vente
- Automatisation du marketing
- Gestion de la relation partenaire
- Service sur site
- Configurateur graphique de ventes

Cette documentation en ligne décrit les fonctions CRM ainsi que son intégration aux applications J.D. Edwards. Pour obtenir de plus amples informations sur J.D. Edwards 5, visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.jdedwards.com>.

Présentation générale de CRM

CRM est un outil de gestion du cycle client qui permet de créer une vue complète de chaque client. Il permet l'élaboration d'une relation solide, élément essentiel à la fidélité des clients. L'utilisation de CRM pour gérer la totalité du cycle client permet d'augmenter la satisfaction client, d'établir une meilleure prévision des demandes et d'augmenter la rentabilité de l'entreprise. La liste suivante décrit certains liens CRM avec les différents points de contact client.

- Automatisation de la force de vente et du marketing. Permet la gestion des comptes, des leads, des contacts et des opportunités, la planification et l'implémentation des stratégies, la réalisation de meilleures prévisions, l'exécution et l'évaluation des promotions et des campagnes publicitaires.
- Gestion de la relation partenaire. Permet une collaboration étroite avec les partenaires via le Web, la transmission des leads aux revendeurs et offre aux partenaires un affichage unique et en toute sécurité des leads.
- Centre d'appels et services sur site. Permet la saisie d'appels de différentes origines, la gestion des incidents, des pièces du stock, du suivi de la garantie, des autorisations de retour des produits et des contrats de service.

- Commerce en ligne. Permet le passage de commandes et la vérification de leurs statuts, l'accès à la disponibilité des stocks, à la tarification des produits, à l'affichage des données clients et à l'utilisation d'outils de marketing et de personnalisation sophistiqués.

Le système de sécurité CRM basé sur les rôles offre des fonctions élaborées pour chaque type d'utilisateur. En effet, chaque utilisateur est en mesure de fournir, de consulter et de gérer les informations dont il a besoin pour créer une expérience client positive, qu'il soit employé, ingénieur commercial ou responsable du marketing.

Système d'informations CRM

La consultation des données et le mode de fonctionnement de l'application étant basés sur les rôles utilisateurs, le système d'informations CRM est organisé principalement par tâche. Par exemple, si vous êtes un ingénieur commercial, vous devez savoir comment effectuer les opérations suivantes :

- Navigation dans le système
- Utilisation et personnalisation du système
- Interaction avec les clients
- Utilisation des outils tels que la gestion des opportunités et la création de commandes clients

Ce système d'informations explique les tâches des catégories suivantes, respectivement :

- Navigation dans CRM
- Utilisation et personnalisation de CRM
- Gestion des éléments constituant les points de contact
- Gestion des données de vente

Vous trouverez ci-dessous une description de chaque catégorie du système d'informations CRM ainsi que les rôles utilisateurs s'y rapportant :

- Navigation dans CRM. Quel que soit leur rôle, tous les utilisateurs doivent connaître la structure de l'interface utilisateur afin d'être en mesure de naviguer entre les écrans et d'accéder aux informations dont ils ont besoin.
- Tâches administratives. Ces tâches sont strictement réservées à l'administrateur système, c'est-à-dire au responsable du paramétrage de l'application permettant aux utilisateurs la saisie des données et l'utilisation de l'application. Cette personne assure le paramétrage initial du système ainsi que sa gestion.
- Tâches administratives de vente. Le responsable des ventes doit paramétrer et gérer les fonctions d'automatisation de la force de vente de l'application.
- Gestion du centre d'appels. Ces tâches incombent au responsable du centre d'appels et aux représentants du service d'assistance technique. Le responsable du service paramètre l'application pour permettre au personnel de support technique de l'utiliser. Les représentants du service d'assistance technique entrent les demandes de service et envoient des notifications.
- Utilisation et personnalisation de CRM. Tous les utilisateurs peuvent personnaliser l'application afin d'accroître leur productivité grâce à l'extraction d'informations relatives aux comptes, aux employés et aux contacts. Les utilisateurs peuvent

également accéder aux articles de la base de connaissances et reporter les problèmes du système interne.

- Gestion des éléments constituant les points de contact. Les responsables de service, les représentants du service d'assistance technique et les ingénieurs commerciaux ont souvent besoin d'un contact direct avec les prospects, les partenaires, les vendeurs et autres employés. CRM aide ces utilisateurs à mieux gérer leur temps et leurs activités en vue d'une communication plus précise et effective.
- Gestion des données de marketing. Tous les membres du service marketing peuvent bénéficier de CRM afin de mieux gérer et exécuter les programmes de marketing, d'analyser les résultats et d'utiliser les budgets alloués de façon plus efficace.
- Gestion des données de vente. Les ingénieurs commerciaux peuvent capturer et gérer les données des prospects et des clients, fournissant ainsi le soutien et la gestion nécessaire liés aux revenus et aux données du pipeline dont ils ont besoin.
- Utilisation de CRM en mode déconnecté. De nombreuses personnes, particulièrement les ingénieurs commerciaux, ont besoin d'utiliser CRM lorsqu'ils sont en déplacement et n'ont pas accès à l'Internet. Ils doivent connaître les fonctions non disponibles en mode déconnecté ainsi que la procédure de synchronisation de leur ordinateur portable.

Points d'entrée et onglets dans CRM 2.0

Les objets de gestion de l'application CRM sont identifiés par des points d'entrée et des onglets. Des points d'entrée et des onglets standard sont intégrés au logiciel, mais les clients peuvent cependant utiliser le jeu d'outils CRM pour les configurer selon leurs propres procédures commerciales. Les points d'entrée et les onglets affichés lors de l'ouverture de session sont basés sur le rôle utilisateur. Seul le rôle "superuser" peut afficher tous les objets. Le tableau ci-dessous répertorie les points d'entrée et les onglets standard correspondants.

<ul style="list-style-type: none"> • Compte 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail compte • Classement • Profil • Données financières • Adresse • Industrie • Contact • Equipe de vente • Activité • Partenaire • Opportunité • Pipeline • Devis • Commande client • Fichier Equipements • Contrat de maintenance • Demande de service • Bon de service • Société • Annexes • Signet • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail action • Modèle d'activité
<ul style="list-style-type: none"> • Activité 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail activité • Périodicité • Remarque • Plan d'appel
<ul style="list-style-type: none"> • Alerte 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail alerte
<ul style="list-style-type: none"> • Secteur industriel 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail secteur industriel • Compte • Opportunité • Pipeline • Industrie • Equipe de vente

<ul style="list-style-type: none"> • Calendrier 	<ul style="list-style-type: none"> • Jour • Semaine • Mois
<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'appel 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail plan d'appel
<ul style="list-style-type: none"> • Campagne 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail campagne • Evénement • Lead • Opportunité • Pipeline
<ul style="list-style-type: none"> • Ville 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail ville • Code postal
<ul style="list-style-type: none"> • Concurrent 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail concurrent • Adresse • Produits concurrents • Opportunité • Pipeline • Annexes • Signet • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail contact • Profil • Adresse • Activité • Opportunité • Pipeline • Devis • Commande client • Evénement • Demande de service • Adresse électronique • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Pays 	<ul style="list-style-type: none"> • Info. pays • Etat/province
<ul style="list-style-type: none"> • Monnaie 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail monnaie
<ul style="list-style-type: none"> • Section document 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail section document
<ul style="list-style-type: none"> • Modèle document 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail modèle

<ul style="list-style-type: none"> • Adresse électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu • Destinataire • Annexes • Echecs
<ul style="list-style-type: none"> • Liste de distribution 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail liste de distribution • Membre
<ul style="list-style-type: none"> • Employé 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail employé • Adresse • Compte • Opportunité • Pipeline • Partenaire • Incident • Groupe de services • Paramétrage service • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Répertoire employés 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail répertoire
<ul style="list-style-type: none"> • Événement 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail événement • Adresse • Activité • Coûts • Lead • Opportunité • Pipeline • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Taux de change 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail taux de change
<ul style="list-style-type: none"> • Prévisions 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail prévisions • Critères prévisions • Opportunité • Pipeline
<ul style="list-style-type: none"> • Incident 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail incident • Historique

<ul style="list-style-type: none"> • Industrie 	<ul style="list-style-type: none"> • Industrie • Problèmes industrie • Compte • Opportunité • Pipeline • Signet • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Base installée 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail base installée • Classement • Historique compte/site • Historique statuts • Demande de service • Bon de service • Contrat de maintenance • Annexes • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Base connaissances 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail base de connaissances • Annexes • Signet • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Langue 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail langue
<ul style="list-style-type: none"> • Lead 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail lead • Classement • Adresse • Qualification • Activité • Intérêt porté au produit • Partenaire • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Paramétrage notification 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail paramétrage

<ul style="list-style-type: none"> • Opportunité 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail opportunité • Devis • Commande client • Qualification • Inducteur de ventes • Activité • Equipe de vente • Coûts • Prescripteur • Concurrent • Etape cycle de vente • Annexes • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Partenaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail partenaire • Adresse • Contact • Equipe de vente • Activité • Opportunité • Pipeline • Demande de service • Annexes • Signet • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Communiqué de presse 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail communiqué
<ul style="list-style-type: none"> • Catalogue produits 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail catalogue • Produit • Equipe de vente • Signet

<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance produit 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail produit • Tarification mag./usine • Caractéristique produit • Opportunité • Partenaire • Annexes • Signet • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Produits et services 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations générales • Fonctions/avantages
<ul style="list-style-type: none"> • Profil 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail profil
<ul style="list-style-type: none"> • Qualification 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail qualification • Question
<ul style="list-style-type: none"> • Devis 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail devis • Commande client • Annexes
<ul style="list-style-type: none"> • Rôle 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail rôle
<ul style="list-style-type: none"> • Méthodologie de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail méthodologie • Etape cycle de vente • Inducteur de ventes
<ul style="list-style-type: none"> • Commande client 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail commande
<ul style="list-style-type: none"> • Contrat de maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail contrat
<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de services 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail groupe • Employé • Demande de service • Produits
<ul style="list-style-type: none"> • Bon de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail bon de service • Classement • Historique statuts • Annexes • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Priorité de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail priorité

<ul style="list-style-type: none"> • Demande de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail demande • Historique demandes • Bon de service • Devis • Commande client • Activité • Annexes • Remarque
<ul style="list-style-type: none"> • Statut service 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail statut
<ul style="list-style-type: none"> • Type de service 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail type service
<ul style="list-style-type: none"> • Etat/province 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail état/province • Ville
<ul style="list-style-type: none"> • Préférences système 	<ul style="list-style-type: none"> • Préférences système
<ul style="list-style-type: none"> • Fichier système 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail fichier • Valeurs
<ul style="list-style-type: none"> • Région 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail région • Equipe de vente • Compte • Opportunité • Pipeline • Pays • Etat/province • Ville • Code postal
<ul style="list-style-type: none"> • Fuseau horaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail fuseau horaire
<ul style="list-style-type: none"> • Tâches 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail tâches
<ul style="list-style-type: none"> • Evénements futurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Résumé
<ul style="list-style-type: none"> • Préférence utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Détail admin. • Rôle • Détail utilisateur • Paramétrage notification

Navigation

Cette section détaille la navigation de l'interface utilisateur CRM.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Utilisation de l'interface CRM

L'interface CRM comprend cinq composants de base :

- Points d'entrée
- Liens rapides
- Listes principales
- Onglets
- Actions
- Paramètres régionaux

Les points d'entrée et les liens rapides sont statiques. Les points d'entrée sont affichés dans la barre verticale à gauche de l'écran et les liens rapides apparaissent horizontalement dans l'angle supérieur droit de l'écran. Les listes principales, les onglets et les actions sont dynamiques. Ils varient selon le point d'entrée sélectionné. Les données sont affichées sous forme de liste ou sous forme détaillée. Vous devez cliquer sur un élément de la liste pour accéder aux données détaillées.

Paramétrage de votre navigateur Internet

La gestion de la relation client étant une application HTML, vous devez effectuer certaines opérations pour assurer son bon fonctionnement dans votre navigateur Internet.

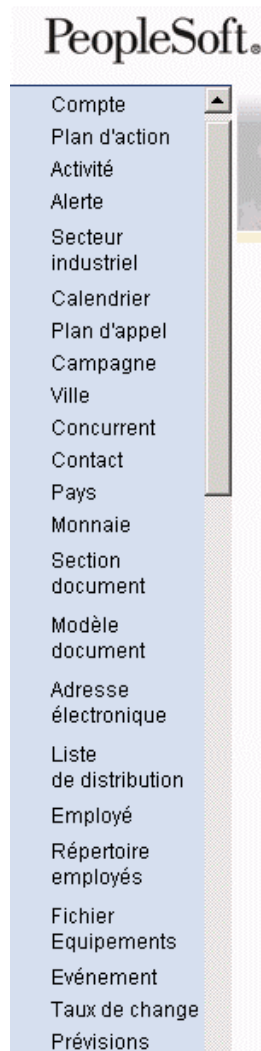
Lors de l'utilisation de CRM, votre navigateur Internet cumule les pages de l'application. Afin d'afficher correctement les écrans CRM, J.D. Edwards recommande de supprimer ces fichiers de la mémoire cache avant chaque ouverture de session.

De plus, avant chaque ouverture de l'application, votre navigateur Internet doit être configuré pour vérifier si une nouvelle version de la page existe. Pour ce faire, dans les paramètres de votre navigateur Internet, sélectionnez l'option Every visit to page dans la zone Check for newer versions of stored pages. Pour Netscape, dans les préférences de la mémoire cache, sélectionnez Every time I view the page dans l'option Compare the page in cache to the page on the network.

J.D. Edwards recommande d'utiliser l'interface et les outils de navigation CRM plutôt que ceux de votre navigateur Internet. Par exemple, utilisez le bouton Liste principale pour retourner au fichier actif plutôt que le bouton Précédent de votre navigateur Internet.

Reportez-vous à la documentation de votre navigateur Internet ou Netscape pour obtenir de plus amples informations sur la suppression des fichiers en mémoire cache ou sur la configuration des paramètres de votre navigateur.

Points d'entrée



Une fois que vous avez entré votre ID utilisateur et votre mot de passe, les composants statiques, les points d'entrée et les liens rapides s'affichent. Les points d'entrée, situés dans la partie gauche de l'écran, regroupent les informations clés de votre société (Compte, Activité, Contact, etc.). Le nombre et le type de points d'entrée affichés dépendent de votre rôle utilisateur. Le système n'affiche que les points d'entrée dont vous avez besoin pour effectuer votre travail.

Lorsque vous placez votre curseur sur un point d'entrée, il devient rouge. Lorsque vous cliquez sur un point d'entrée, une flèche orange apparaît vous permettant ainsi de toujours savoir dans quel point d'entrée vous vous trouvez. Utilisez la barre de défilement pour faire défiler la liste des points d'entrée.

Lorsque vous cliquez sur un point d'entrée, les enregistrements qui lui sont associés apparaissent dans la partie droite de l'écran. Par exemple, si vous cliquez sur **Compte**, une liste de tous les enregistrements de compte s'affiche. Vous pouvez alors sélectionner un élément de la liste principale pour accéder aux onglets correspondants. A partir des onglets, vous pouvez ajouter, gérer et supprimer les données, ainsi qu'effectuer un certain nombre des tâches

Renseignements complémentaires

- ☐ *Onglets*
- ☐ Styles de présentation

Liens rapides

Les liens rapides sont disponibles dans l'angle supérieur droit de l'application. La liste ci-dessous décrit ces boutons et leurs fonctions.

- Page d'accueil. Permet de retourner à l'écran d'accueil CRM.
- Aide. Ouvre le système d'aide.
- Déconnexion. Permet de quitter l'application.

Listes principales

Lors de la sélection d'un point d'entrée, la liste principale correspondante des enregistrements s'affiche. Pour accéder aux données détaillées d'un enregistrement de la liste, cliquez sur le lien interactif (en bleu).

Remarque

Avant l'affichage des enregistrements, un écran de recherche peut s'afficher, particulièrement si le volume des enregistrements disponibles pour ce point d'entrée est tel que la recherche peut s'avérer longue.

CRM dispose de deux types de liste principale : une liste de type alphabétique et une liste de type arborescence.

Renseignements complémentaires

- ☐ Effectuer une recherche

Liste alphabétique

Les listes alphabétiques sont utilisées pour les volumes importants de données. Les contacts, les comptes et les partenaires sont des exemples de données classées alphabétiquement. Ces listes alphabétiques permettent une recherche facile. Par exemple, pour rechercher un contact nommé Pierre Blanc, entrez B dans le champ de recherche rapide pour que le système affiche tous les contacts dont le nom de famille commence par la lettre B. Pour classer une liste par ordre alphabétique, cliquez sur le nom de la colonne en

question, tel que Nom, Ville ou URL, et le système affiche la liste alphabétiquement de A à Z. Cliquez à nouveau sur le nom de la colonne et le système les classe alphabétiquement de Z à A.

Renseignements complémentaires

- ☐ Tri des colonnes

Liste de type arborescence

Les listes de type arborescence (ou hiérarchiques) affichent les données sous forme de structure organisée en niveaux ou échelons successifs. Le point d'entrée Employé utilise le style arborescence. Cliquez sur le signe plus (+) en regard d'un enregistrement pour développer les niveaux de la hiérarchie. Cliquez sur le signe moins (-) pour les réduire. La fonction de recherche rapide n'est pas disponible dans une liste au format arborescence.

Onglets

Les onglets affichent les données détaillées d'un élément sélectionné dans la liste principale. Après avoir choisi un point d'entrée et cliqué sur un élément de la liste principale, les onglets et données correspondants s'affichent. Lorsqu'un onglet dispose de plusieurs enregistrements associés à l'élément de la liste principale, l'onglet affiche une page d'onglets. Cette page d'onglets fonctionne comme la liste principale. Les onglets permettent d'afficher et d'entrer des données, d'effectuer des mises à jour et autres tâches associées à votre rôle utilisateur.

Par exemple, si vous sélectionnez le point d'entrée Activité, la liste de tous les enregistrements classés par date s'affiche en commençant par l'activité la plus récente. Sélectionnez l'activité que vous souhaitez vérifier, puis cliquez sur le lien dynamique dans la colonne Description pour accéder au détail. Sous l'onglet Détail activité, vous pouvez consulter les données de l'activité, y compris la date et heure de début, ainsi que la priorité. Vous pouvez également modifier ou supprimer les données de l'activité. Le point d'entrée Activité a deux onglets en plus de l'onglet Détail activité : Périodicité et Remarque. Vous pouvez donc rendre une activité périodique ou écrire une remarque concernant une activité.

Renseignements complémentaires

- ☐ Affichage de listes
- ☐ Point d'entrée Activité

Actions

Les actions sont des outils permettant de manipuler les données. Les actions apparaissent en affichage liste et en affichage détaillé avec les autres outils de navigation.

La liste suivante répertorie les actions disponibles dans l'application :

- Nouveau
- Enregistrer
- Annuler
- Supprimer

- Désactiver
- Ajouter
- Supprimer
- Etats

Seuls les actions disponibles sont affichées dans la barre d'outils. Par exemple, les actions Ajouter et Supprimer sont affichées dans la barre d'outils lorsque l'ajout et la suppression d'enregistrements d'une liste sont possibles. Les actions Nouveau et Supprimer sont affichées lorsque vous pouvez créer et supprimer des enregistrements de la base de données principale. Sous l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Compte, vous pouvez ajouter ou supprimer des ingénieurs commerciaux de l'équipe de vente affectée au compte sélectionné dans la liste principale. Cependant, vous ne pouvez pas ajouter de membres car une équipe est constituée d'employés devant exister dans le système. Inversement, l'onglet Contact du point d'entrée Compte inclut l'action Nouveau, mais pas les actions Ajouter ou Supprimer. L'onglet Contact contient ces actions car lors de la création d'un nouveau compte, vous n'ajoutez pas de contact existant dans le système mais vous créez de nouveaux contacts.

Renseignements complémentaires

- ☐ Barre d'outils en mode liste
- ☐ Barre d'outils en mode détaillé

Ajout d'un enregistrement

Sélectionnez Nouveau dans la barre d'outils en mode liste ou détaillé pour créer un nouvel enregistrement. La procédure d'ajout d'un nouvel enregistrement est la même pour tous les points d'entrée et onglets. Le type d'enregistrement créé dépend cependant du point d'entrée ou de l'onglet activé. Si vous cliquez sur Nouveau dans la liste des comptes, vous créez un nouveau compte. Si vous cliquez sur Nouveau sous l'onglet Contact du point d'entrée Compte, vous créez un nouveau contact pour le compte sélectionné dans la liste des comptes.

► Pour ajouter un nouvel enregistrement

1. Sélectionnez le point d'entrée à partir duquel vous souhaitez ajouter un nouvel enregistrement.
2. Cliquez sur Nouveau pour créer un nouvel enregistrement.

Remarque

Lorsque vous choisissez Nouveau depuis la liste principale ou depuis l'onglet Détail, le système ajoute le nouvel enregistrement dans la liste. Lorsque vous choisissez Nouveau à partir d'un onglet autre que Détail, le système ajoute le nouvel enregistrement à la page onglets active.

3. Entrez les données des champs obligatoires, puis celles des champs facultatifs sélectionnés.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Suppression d'un enregistrement de la base de données

Cliquez sur Supprimer dans la barre d'outils en mode détaillé pour supprimer un enregistrement de la base de données. La procédure de suppression d'un enregistrement est la même pour tous les points d'entrée et onglets.

► Pour supprimer un enregistrement

1. Dans la liste principale, sélectionnez l'élément à partir duquel vous souhaitez supprimer un enregistrement.
2. Pour supprimer un élément à partir de la liste, sélectionnez-le, puis cliquez sur Supprimer sous l'onglet Détail.
3. Sélectionnez l'onglet à partir duquel vous souhaitez supprimer un enregistrement.
4. Sélectionnez l'enregistrement à supprimer.
5. Cliquez sur Supprimer dans la barre d'outils.
6. Le système vous invite à confirmer la suppression.
7. Cliquez sur OK.

Le programme supprime alors l'enregistrement de façon permanente.

Désactivation d'un enregistrement de la base de données

Cliquez sur Désactiver dans la barre d'outils en mode détaillé pour désactiver un enregistrement dans la base de données. Une fois qu'un enregistrement est désactivé, il est grisé dans la liste principale. Il n'est cependant pas supprimé de la base de données et reste accessible grâce à l'utilisation du filtre Enregistrements inactifs de la liste principale.

► Pour désactiver un enregistrement de la base de données

1. Dans la liste principale ou dans la page onglets, cliquez sur le lien dynamique de l'enregistrement à désactiver pour accéder à sa vue détaillée.
2. Cliquez sur Désactiver dans la barre d'outils en mode détaillé.
3. Cliquez sur OK.
4. Le système vous invite à confirmer la désactivation.
5. Cliquez sur OK.

L'enregistrement n'apparaît plus ni dans la liste principale ni dans la liste détaillée. Pour rechercher les enregistrements désactivés, utilisez le filtre Enregistrements désactivés.

Remarque

Vous ne pouvez pas désactiver une opportunité à moins d'utiliser une valeur dotée d'une probabilité de 100 % pour l'étape du cycle.

Enregistrement de la mise à jour ou de la création d'un enregistrement

Utilisez l'action Enregistrer lors de l'ajout ou de la mise à jour d'enregistrements en mode détaillé afin d'éviter la suppression des nouvelles données.

► Pour enregistrer la mise à jour ou la création d'un enregistrement

1. Remplissez les données ou les champs nécessaires à la création ou à la mise à jour d'un enregistrement.
2. Cliquez sur Enregistrer dans la barre d'outils en mode détaillé.

Le nouvel enregistrement est enregistré dans la base de données.

Annulation de la saisie ou de la modification d'un enregistrement

Utilisez l'action Annuler lorsque vous souhaitez annuler la création d'un nouvel enregistrement ou de toutes modifications effectuées à un enregistrement existant depuis le dernier enregistrement dans la base de données.

Ajout d'un enregistrement existant à une liste

Utilisez l'action Ajouter de la barre d'outils en mode liste ou détaillé pour ajouter un enregistrement existant à une liste. Par exemple, choisissez Ajouter sous l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Opportunité pour ajouter un ingénieur commercial à l'équipe de vente associée à une opportunité spécifique.

► Pour ajouter enregistrement à une liste

1. Sélectionnez Ajouter à partir de l'onglet contenant la liste à laquelle vous souhaitez ajouter un élément.

La fenêtre de recherche apparaît.

2. Entrez les données dans les champs que vous souhaitez utiliser pour la recherche de l'enregistrement.

Remarque

Une recherche plus étroite réduit le nombre d'enregistrements disponibles proposés dans l'écran d'ajout. L'écran Ajout permet de sélectionner l'enregistrement à associer à une liste. Les recherches n'affectent pas la page onglets active.

3. Cliquez sur Rechercher.
L'écran d'ajout s'affiche.
4. Cliquez sur les options en regard des éléments à ajouter à la liste, puis effectuez une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur OK pour ajouter les options sélectionnées à la page onglets active.
 - Cliquez sur Annuler pour retourner à la page d'onglets actifs sans ajouter de nouvel enregistrement.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Recherche étendue*

Suppression d'un enregistrement de la liste

L'action Supprimer est disponible dans la barre d'outils en mode liste ou détaillé selon les cas. L'action Supprimer permet d'ôter un enregistrement d'une liste. Par exemple, choisissez Supprimer sous l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Compte pour retirer un ingénieur commercial de l'équipe de vente associée à une opportunité spécifique.

► Pour supprimer un enregistrement d'une liste

1. Sélectionnez Supprimer à partir de l'onglet contenant l'enregistrement à supprimer de la liste.
L'écran de suppression s'affiche.
2. A partir des options de la liste, sélectionnez les enregistrements à supprimer, puis effectuez une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur OK pour supprimer les enregistrements sélectionnés de la page onglets active.
 - Cliquez sur Annuler pour retourner à la page d'onglets actifs sans ajouter de nouvel enregistrement.

Etats

L'action Etats permet d'afficher une liste d'états disponibles dans le point d'entrée actif. L'action Etats est disponible dans la barre d'outils en mode liste ou détaillé. Par exemple, si vous cliquez sur Etats dans la liste principale du point d'entrée Activité, une fenêtre affiche tous les états d'activités disponibles.

Cliquez sur l'état que vous souhaitez consulter pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre. Pour consulter des exemples et descriptions des états disponibles, reportez-vous à la documentation sur les états.

Boutons d'action

Les boutons d'action offrent des fonctions supplémentaires sous les onglets auxquels ils se rapportent. Ils sont affichés directement sous la barre d'outils. Les fichiers de description et d'emplacement des boutons d'action décrivent chacun d'entre eux, l'onglet sous lesquels ils sont disponibles et leurs fonctions. Pour obtenir de plus amples informations sur l'utilisation des boutons d'action, reportez-vous à la section décrivant les fonctions de chaque onglet sous lequel le bouton réside. Par exemple, pour accéder à une description détaillée de l'utilisation du bouton Affectation immédiate d'un avertissement, reportez-vous à la section Gestion des activités.

Description et emplacement des boutons d'action

La liste ci-dessous répertorie les boutons d'action suivis de leur emplacement et d'une brève description de leur fonction. Pour une explication détaillée de l'utilisation d'un bouton d'action, reportez-vous à la section documentant la fonction de l'onglet où se trouve le bouton.

Boutons d'action	Emplacement	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Affectation immédiate avertissement 	Mode détail, onglet Activité	Envoie une notification à tous les employés de la liste d'affectation de l'activité les informant de l'activité.
<ul style="list-style-type: none"> Annuler commande client 	Détail commande	Annule une commande client.
<ul style="list-style-type: none"> Annuler article 	Liste des articles en commande client	Annule un article de commande client.
<ul style="list-style-type: none"> Contrôler les stocks 	Onglet Lignes de commande client Onglet Détail opportunité Onglet Détail devis	Affiche le nombre d'articles actuellement en stock ou en rupture de stock, le cas échéant.
<ul style="list-style-type: none"> Tout réaliser 	Onglet Détail activité	Marque toutes les activités de la liste des activités comme réalisées.
<ul style="list-style-type: none"> Vérification solvabilité 	Mode détail, onglet Commande client Mode détail, onglet Opportunité Mode détail, onglet Devis	Affiche un message en rouge dans la partie supérieure de l'écran pour indiquer si le compte a réussi ou échoué le contrôle de solvabilité.
<ul style="list-style-type: none"> Convertir lead 	Mode détail, onglet Lead	Convertit un lead en compte et crée un enregistrement de compte, d'opportunité et de contact. Les données de l'enregistrement du lead apparaissent comme valeurs par défaut dans certains champs.
<ul style="list-style-type: none"> Convertir en devis 	Onglet Détail opportunité	Génère un enregistrement de devis.
<ul style="list-style-type: none"> Convertir en commande client 	Onglets Détail devis, Détail opportunité	Génère un enregistrement de commande client.
<ul style="list-style-type: none"> Adresse par défaut 	Mode détail, onglet Contact	Utilise l'adresse associée de l'onglet Détail compte.
<ul style="list-style-type: none"> Modèle par défaut 	Point d'entrée Activité, onglet Plan d'appel	Utilise les modèles prédéfinis pour planifier un appel.
<ul style="list-style-type: none"> Annexes courrier électronique 	Onglet Annexes	Met en annexe un fichier à tout courrier électronique à partir de l'onglet Annexes.
<ul style="list-style-type: none"> Fusion courrier électronique 	Liste principale Contacts	Affiche le point d'entrée Courrier électronique avec un nouveau message ouvert. L'onglet Destinataire inclut toutes les personnes de la liste de contacts.

• Bloquer	Onglet Détail prévisions	Bloque les prévisions lorsque vous êtes sur le point de les soumettre ce qui rend l'écran accessible en lecture seule.
• Générer	Onglet Critères des prévisions	Calcule les prévisions en fonction des critères entrés dans les champs de l'onglet.
• Générer document	Onglet Devis	Crée un devis pouvant être envoyé par les ingénieurs commerciaux aux prospects ou aux clients.
• Lier plan d'action	Mode liste, onglet Activité	Affiche un écran de recherche permettant de sélectionner un plan d'action. Les activités du plan d'action sont automatiquement ajoutées à votre liste d'activités et à votre calendrier.
• Fusion courrier électronique	Liste principale Contacts et page d'onglets	Permet aux utilisateurs d'envoyer rapidement un courrier électronique à plusieurs destinataires.
• Fusion texte	Toutes les listes affichant les contacts	Extrait les noms et les adresses et exporte les données dans Word.
• Nouvelle activité	Tous les onglets du point d'entrée Calendrier	Affiche le point d'entrée Activité, vous permettant de créer un nouvel enregistrement d'activité.
• Niveau supérieur	Mode détail, onglet demande de service	Affecte la demande de service à l'employé du groupe de services sélectionné et doté du niveau de compétence supérieur.
• Retarifier article	Mode détail, onglet Commande client Mode détail, onglet Devis	Recalcule les prix des articles dans la grille de données de la liste d'articles qui n'ont pas l'option Remplacement de la tarification activée.
• Détailler/Résumer	Tous les onglets associés à une liste principale de type hiérarchie	Affiche les éléments en mode liste de l'enregistrement principal et tous les enregistrements secondaires de l'enregistrement principal sélectionné.
• Soumettre devis	Onglet Détail devis	Permet d'entrer une commande client pour traitement.
• Soumettre commande client	Onglet Lignes de commande client	Permet d'entrer une commande client pour traitement.
• Synchroniser Outlook	Liste principale Activité	Synchronise vos activités, contacts et tâches à effectuer avec Outlook.

• Synchroniser assistant personnel	Liste principale Activité	Synchronise vos activités, contacts et tâches à effectuer avec votre assistant digital personnel.
• Synchroniser Notes	Liste principale Activité	Synchronise vos activités, contacts et tâches à effectuer avec Lotus Notes.
• Synchroniser activités Outlook	Calendrier	Synchronise vos activités avec Outlook.
• Synchroniser activités assistant personnel	Calendrier	Synchronise vos activités avec votre assistant digital personnel
• Synchroniser activités Notes	Calendrier	Synchronise vos activités avec Notes.

Assistants

Certains boutons d'action peuvent lancer des assistants. Les assistants sont destinés à vous guider étape par étape afin de vous permettre d'exécuter les tâches d'une procédure rapidement et aisément.

Emplacement et description des assistants

La liste ci-dessous répertorie les boutons d'action qui lancent un assistant, ainsi que leur emplacement et une description de leur fonction.

Assistant	Emplacement	Fonction
Exporter données	La plupart des listes principales et des pages onglets	Collecte les données des listes pour les exporter dans une feuille de calcul Excel.
Génération document	Onglet Devis	Génère un devis pour les prospects et les clients.
Annexes courrier électronique	Onglet Annexes	Permet à l'utilisateur d'intégrer des annexes aux courriers électroniques.
Fusion courrier électronique	Points d'entrée et page onglets	Permet aux utilisateurs d'envoyer rapidement un courrier électronique à plusieurs destinataires.
Fusion texte	Listes des contacts et des personnes	Extrait les noms et les adresses et exporte les données dans Word.

Renseignements complémentaires

- ☐ Pour exporter les données d'une liste
- ☐ Pour générer un devis
- ☐ Pour envoyer des annexes
- ☐ Pour envoyer un message à plusieurs destinataires

- ❑ Reportez-vous à la section *Paramétrage de l'intégration de Office* pour obtenir de plus amples informations sur la façon dont l'administrateur système active les fonctions de fusion de texte et d'exportation des données.

► **Pour exporter les données d'une liste**

La fonction d'exportation de données est disponible dans la plupart des points d'entrée et rassemble les données des listes en vue de leur exportation dans une feuille Excel. Si vous souhaitez des listes encore plus condensées, vous pouvez tout d'abord filtrer les données car la fonction d'exportation des données ne rassemble que les données de la liste affichées à l'écran.

1. Sélectionnez le point d'entrée et la liste principale ou la page d'onglets correspondante dont vous souhaitez exporter les données.
2. Cliquez sur Exporter données.
L'écran de sélection des colonnes d'exportation apparaît.
3. Dans l'écran Colonnes disponibles pour l'exportation, sélectionnez les colonnes dont vous souhaitez exporter les données.
 - Pour sélectionner une suite de colonnes successives, sélectionnez la première colonne, maintenez la touche Majuscule, puis sélectionnez la dernière colonne souhaitée.
 - Pour sélectionner différentes colonnes, sélectionnez la première colonne, maintenez la touche Contrôle, puis sélectionnez chaque colonne individuellement.
 - Pour sélectionner toutes les colonnes pour exportation, cliquez sur la flèche triple dirigée vers la droite afin de placer toutes les colonnes dans la partie droite de la fenêtre Colonnes sélectionnées pour l'exportation.
4. Cliquez sur la flèche double dirigée vers la droite pour placer les colonnes sélectionnées dans la partie droite de la fenêtre Colonnes sélectionnées pour l'exportation
 - Pour supprimer toute colonne sélectionnée pour l'exportation, choisissez la colonne à retirer de la sélection, puis cliquez sur la flèche double dirigée vers la gauche.
5. Cliquez les boutons Haut ou Bas pour organiser les colonnes dans Excel selon vos besoins, en vous assurant que la colonne à afficher en premier se trouve en début de liste.
6. Cliquez sur Suivant.
L'écran d'enregistrement du fichier de données apparaît.
7. Définissez le nom et l'emplacement d'enregistrement du fichier en remplissant les champs obligatoires suivants :
 - Enregistrer emplacement et nom fichier
 - File Type
 - Ouvrir fichier à l'enregistrement
8. Cliquez sur Terminer.

Remarque

Si c'est la première fois que vous utilisez l'exportation de données, une fenêtre Java WebStart apparaît. Java WebStart doit être installé pour que vous soyez en mesure d'utiliser la fonction d'exportation de données. Cliquez sur OK, puis sur Start pour télécharger le programme sur votre disque dur. Cette fenêtre ne s'affiche qu'une fois pour le téléchargement initial.

9. Le message suivant s'affiche : Exportation de données réussie. L'emplacement du fichier est également affiché. Cliquez sur Terminer.

La feuille de calcul Excel s'affiche avec les données.

► Pour envoyer des annexes

La fonction d'envoi d'annexes par courrier électronique est disponible dans tous les onglets Annexes et permet aux utilisateurs d'intégrer des annexes aux courriers.

1. Sélectionnez le point d'entrée et l'onglet correspondant Annexes à partir duquel vous souhaitez envoyer une annexe par courrier électronique.
2. Cliquez sur Annexes courrier électronique.
L'écran correspondant s'affiche.
3. Sélectionnez parmi les annexes disponibles associés à l'onglet Annexes.
4. Cliquez sur Terminer.
Vous naviguez sous l'onglet Contenu du point d'entrée Courrier électronique
5. Sous l'onglet Contenu, entrez les données des champs Objet et Texte, puis sélectionnez les options suivantes selon vos besoins :
 - Envoyer un courrier électronique à chaque destinataire
 - Utiliser la télécopie pour les adresses incorrectes
 - Créer une activité pour chaque courrier
6. Sous l'onglet Contenu, cliquez sur Nouveau.
7. Entrez les données dans les champs suivants, puis cliquez sur Recherche :
 - Nom liste
 - Type liste
8. Vous pouvez laisser ces champs vides pour effectuer une recherche dans toutes les listes de distribution.
9. Sélectionnez les listes destinataires, puis cliquez sur OK.
10. Cliquez sur Envoyer.

► Pour envoyer un message à plusieurs destinataires

La fonction Fusion courrier électronique est disponible sous les onglets et les points d'entrée tels que Contact et Répertoire employés et permet aux utilisateur d'envoyer rapidement un courrier à plusieurs adresses électroniques. Si vous souhaitez une liste de

contacts encore plus succincte, vous pouvez d'abord filtrer les données à l'aide de la liste déroulante, de la recherche rapide ou de la recherche étendue.

1. Sélectionnez le point d'entrée et la liste principale ou la page d'onglets à partir de laquelle vous souhaitez envoyer des courriers électroniques à vos contacts.
2. Cliquez sur Fusion courrier électronique.
3. Sous l'onglet Contenu, entrez les données des champs Objet et Texte, puis sélectionnez les options suivantes selon vos besoins :
 - Envoyer un courrier électronique à chaque destinataire
 - Utiliser la télécopie pour les adresses incorrectes
 - Créer une activité pour chaque courrier
4. Sous l'onglet Contenu, cliquez sur Nouveau.
5. Entrez les données dans les champs suivants, puis cliquez sur Recherche :
 - Nom liste
 - Type liste
6. Vous pouvez laisser ces champs vides pour effectuer une recherche dans toutes les listes de distribution.
7. Sélectionnez les listes destinataires, puis cliquez sur OK.
8. Cliquez sur Envoyer.

► **Pour fusionner des données**

1. Sélectionnez le point d'entrée et l'onglet à partir desquels vous souhaitez exporter les données des adresses. La fonction de fusion est disponible des emplacements suivants :
 - Point d'entrée Compte, onglet Contact.
 - Point d'entrée Secteur industriel, onglet Equipe de vente.
 - Point d'entrée Répertoire employés.
 - Point d'entrée Contact.
 - Point d'entrée Partenaire, onglet Contact.
 - Point d'entrée Région, onglet Equipe de vente.
2. Cliquez sur Fusion texte.
L'écran de sélection de modèle de fusion s'affiche.
3. Sélectionnez une des options suivantes :
 - Activez l'option Utiliser un modèle existant.
 - Cliquez sur Suivant. L'utilisation d'un modèle existant est la valeur par défaut.
 - Entrez le chemin du modèle de fusion à utiliser. x:\répertoire\nom du fichier (x étant le répertoire source de résidence du modèle)
 - Vous pouvez également cliquer sur Browse pour rechercher le modèle à utiliser.
 - Sélectionnez un des fichiers répertoriés dans la fenêtre de sélection de modèle.

4. Cliquez sur Suivant.
L'écran d'enregistrement des données de fusion apparaît.
5. Définissez le nom et l'emplacement du fichier à enregistrer en entrant des données dans le champ Enregistrer emplacement et nom fichier et en sélectionnant un type de fichier dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur Suivant.
L'écran d'aide à la fusion s'affiche.
7. Choisissez si vous souhaitez utiliser ou non l'aide au publipostage Microsoft Word.
Si vous cliquez sur Oui, le modèle s'ouvre afin de vous permettre d'ajouter des attributs et d'effectuer les révisions souhaitées. Si vous cliquez sur Non, le modèle fusionne avec la liste principale ou la page d'onglets dans laquelle vous avez sélectionné Fusion texte, sans ouverture pour révision.

Remarque

Si vous répondez Non, le modèle sélectionné doit comporter les champs de fusion obligatoires identifiés plus haut.

8. Cliquez sur Terminer.
L'application Java Web Start démarre sur votre PC.

Si vous avez choisi d'utiliser l'aide au publipostage, le modèle Word s'ouvre avec l'aide ainsi que l'écran de fusion de texte. Effectuez les opérations suivantes :
 - a. Cliquez sur Modifier pour modifier le document principal ou votre lettre type.
 - b. Utilisez la liste déroulante d'insertion des champs de fusion pour sélectionner les attributs à utiliser. Tous les attributs sélectionnés sont affichés dans cette liste.
 - c. Cliquez sur le bouton Fusion pour commencer la fusion de texte.
 - d. Sélectionnez Nouveau document pour créer un nouveau document ou Imprimer pour imprimer le document fusionné.
 - e. Fermez le modèle de fusion ; Word vous demande d'enregistrer vos modifications dans le document.Le message suivant s'affiche : Fusion terminée.
9. Cliquez sur Terminer.
L'application vous renvoie à la liste principale ou à la page d'onglets à partir de laquelle vous avez effectué la fusion de texte.

Remarque

Pour créer un modèle de fusion de texte, vous pouvez ouvrir un nouveau document Word, puis utiliser l'aide à la fusion pour insérer les champs de fusion, tel que décrit dans l'étape 8, sous-étapes a et b. Enregistrez le nouveau document en tant que modèle.

► **Pour insérer des attributs dans un courrier électronique ou un document à l'aide de marqueurs**

Lorsque vous créez des courriers électroniques ou des sections de documents pour un devis par exemple, vous pouvez utiliser des marqueurs pour les personnaliser.

1. Ouvrez un courrier électronique ou un nouveau document au format texte ou HTML.
2. Entrez le texte souhaité.
3. Effectuez les opérations suivantes pour insérer des attributs :
 - a. Entrez trois fois le signe pourcentage (%).
 - b. Entrez le nom de l'attribut.
 - c. Entrez trois fois le signe pourcentage (%).

Lorsqu'un courrier ou un document est créé, la valeur du champ est affichée à la place des signes pourcentage et des attributs. Par exemple, dans un courrier électronique adressé à Pierre Blanc, les mots Pierre Blanc sont affichés à la place des signes de pourcentage et des attributs. %%%prénom%%% %%%Nom%%%

Attention

Vous devez entrer les attributs tels qu'ils apparaissent dans le jeu d'outils CRM en respectant la casse.

Exemples d'attributs

Exemples d'attributs les plus utilisés pour les listes de personnes :

- préfixe
- nom
- prénom
- secondPrénom
- surnom
- suffixe
- titre
- dateDeNaissance
- afficherAdresse_ligne1
- afficherAdresse_ligne2
- afficherAdresse_ville
- afficherAdresse_province/état
- afficherAdresse_CodePostal
- téléphone
- adressElectronique

Remarque

Pour obtenir une liste complète des attributs, demandez à votre administrateur système de lancer un état des métadonnées à partir du générateur d'états du jeu d'outils CRM.

Exemple : Modèle de fusion de texte

Remarque

Les attributs insérés dans un modèle de fusion de texte sont grisés.

J.D. Edwards

14045 Ballantyne Corporate Place

Suite 101

Charlotte, NC 28277

«afficherAdresse_ligne1»

«afficherAdresse_ligne2»

«afficherAdresse_ligne3»

«afficherAdresse_ligne4»

«afficherAdresse_province/état», «afficherAdresse_pays» «afficherAdresse_codePostal»

Cher client «préfixe» «nom»,

Nous effectuons actuellement une mise à jour de nos fichiers et souhaitons vérifier si les informations suivantes sont correctes. Merci de bien vouloir les vérifier. Si ces informations ont changé, veuillez les corriger et nous retourner le formulaire dans l'enveloppe timbrée ci-jointe ou contactez-nous au (800) 123-5555.

Société :

«afficherAdresse_nom»

Titre:

«titre»

Adresse :

«afficherAdresse_ligne1»

«afficherAdresse_ligne2»

«afficherAdresse_ligne3»

«afficherAdresse_ligne4»

«afficherAdresse_province/état», «afficherAdresse_pays» «afficherAdresse_codePostal»

Téléphone bureau :

«téléphoneBureau»

Téléphone domicile :

«téléphoneDomicile»

Nous vous en remercions par avance.

Meilleures salutations.

J.D. Edwards & Company

Exemple : Marqueurs dans un courrier électronique ou une section de document

J.D. Edwards & Company
14045 Ballantyne Corporate Place
Suite 101
Charlotte, NC USA 28277

%%%soldToAccount%%% %%%salesOrder.soldToContact.firstName%%%
%%%salesOrder.soldToContact.lastName%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine1%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine2%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine3%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine4%%%
%%%addressSoldToDisplay.city%%%, %%%addressSoldToDisplay.state%%%
%%%addressSoldToDisplay.country%%% %%%addressSoldToDisplay.zipPostalCode%%%

Cher %%%salesOrder.soldToContact.prefix%%%
%%%salesOrder.soldToContact.lastName%%%,

J.D. Edwards vous remercie pour votre demande de devis. Nous sommes ravis de l'intérêt que vous portez à nos produits.

J.D. Edwards est le leader de l'industrie et sa suite de produits permet de répondre aux besoins spécifiques de chaque client. Notre réputation est basée sur la qualité, l'efficacité et le service. Notre réseau mondial nous permet de vous garantir un service immédiat de qualité quel que soit votre emplacement géographique.

Si vous avez des questions concernant ce devis, contactez-nous au 1-800-555-5555 en mentionnant le numéro de devis %%%numéroDevis%%%.

Nous vous remercions à nouveau de l'intérêt que vous portez aux produits J.D. Edwards.

Meilleures salutations,

%%commandeClient.entréePar.prénom%% %commandeClient.entréePar.nom%%
%%commandeClient.entréePar.titre%%

Objet : Devis

N° devis : %%%numéroCommande%%%

Total ligne article : %%%totalLigneArticle%% %%%totalCodeMonétaire%%%

► Pour générer un devis

Utilisez l'assistant de génération de documents pour créer un devis à partir de l'onglet Détail devis ou Devis des points d'entrée Demande de service ou Opportunité. Ces documents sont créés comme annexes aux devis et sont enregistrés au format HTML afin que les ingénieurs commerciaux puissent les télécharger et les modifier individuellement.

1. Cliquez sur Générer document pour lancer le directeur de génération des documents et créer un devis.
2. Sélectionnez un nom dans la liste déroulante des modèles actifs. Vous créez des modèles à partir du point d'entrée Modèle document.
3. Entrez le nom du fichier dans le champ Enregistrer fichier sous. N'entrez pas l'extension (.html) et n'utilisez pas les caractères suivants : \, /, :, *, ., "<, > ou |. Les utilisateurs qui exécutent leur application à partir d'un serveur IBM Websphere doivent utiliser des lettres minuscules pour les noms de fichier et de répertoire.
4. Entrez une brève description du fichier dans le champ correspondant. Ces données apparaissent dans le champ Description de l'onglet Annexes.
5. Cliquez sur Suivant.
6. Sélectionnez les sections à inclure dans votre devis à partir de la liste de sections associées au modèle choisi et apportez les modifications nécessaires à leur séquence.
 - Cliquez sur une des options affichées dans la colonne Sélectionner pour spécifier les sections à inclure dans votre devis.
 - Entrez un numéro dans la colonne Séquence en regard de chaque option sélectionnée pour indiquer l'ordre d'affichage des sections de texte dans le document. Entrez 1 pour la première section du document, 2 pour la seconde section, etc.
7. Cliquez sur Suivant.
8. Affichez un aperçu du document créé.

9. Cliquez sur Terminer pour enregistrer le devis comme annexe, puis sur Précédent pour retourner à l'écran de sélection des sections ou cliquez sur Annuler pour quitter l'assistant de génération de documents sans créer de devis.

Remarque

Les instructions et les messages d'erreur sont affichés dans la partie supérieure de l'assistant de génération de documents pour vous aider lors de la création de devis.

► Pour copier un modèle

Le bouton Copier modèle permet de copier un modèle et de le modifier si cette opération s'avère plus rapide que la création d'un nouveau modèle. Ce bouton est disponible sous l'onglet Détail modèle document.

1. Accédez au modèle que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur Copier modèle.
3. Remplacez le nom affecté automatiquement par le système par un nom unique dans le champ Nom modèle.
4. Entrez une brève description du nouveau modèle dans le champ Description.
5. Cliquez sur Ajouter ou Supprimer dans la liste des sections de document pour spécifier les sections de votre modèle.
6. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour paramétrer un nouveau modèle de document

Utilisez le point d'entrée Modèle document pour créer des modèles permettant de générer des devis à partir de l'onglet Devis.

1. Cliquez sur Nouveau dans la liste des modèles de document.
2. Entrez un nom descriptif pour le modèle dans le champ Nom modèle.
3. Entrez une brève description du modèle dans le champ correspondant. Cette description s'affiche dans la liste principale des modèles de document pour aider l'utilisateur à visualiser les modèles créés.
4. Cliquez sur Ajouter ou Supprimer pour sélectionner les sections du modèle que vous créez. Vous créez les sections de document dans le point d'entrée Section document. Les sections sont séquencées selon leur ordre de sélection. Par exemple, si la section Détail devis est la première entrée, elle sera la première section. Pour modifier l'ordre des sections, cliquez sur l'icône crayon et modifiez le numéro dans le champ Séquence.
5. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour créer une section de document

Utilisez le point d'entrée Section document pour créer les sections composant les modèles de document. Les modèles sont ensuite utilisés pour générer des devis.

1. Cliquez sur le point d'entrée Section document.
2. Cliquez sur Nouveau.

3. Entrez un nom de section descriptif. Si ce nom de modèle existe déjà, vous recevez le message suivant : Ce nom de section existe déjà. Entrez un nom de section unique, puis enregistrez.
4. Sélectionnez un type de document dans la liste déroulante. Les options sont les suivantes :
 - HTML – Permet de lier uniquement des fichiers HTML aux sections de votre document.
 - Texte – Permet de lier uniquement des fichiers Texte aux sections de votre document.
 - Résumé devis – Permet de générer le code HTML à utiliser dans l'assistant et inclus dans le devis. Les documents HTML générés si vous sélectionnez Résumé devis fournissent un résumé du devis comprenant les données de l'onglet Détail devis ainsi qu'un fichier résumé similaire à la liste des éléments de l'onglet Détail devis.
 - Détail devis – Permet de générer le code HTML à utiliser dans l'assistant et inclus dans le devis. Les documents HTML générés si vous sélectionnez Détail devis fournissent les données détaillées du devis, y compris les images et les paramètres associés au produit configuré.
5. Entrez une brève description de la section du document devant apparaître dans la liste des sections lors de la création de modèle.
6. Liez les fichiers devant constituer les sections du document :
 - Cliquez sur le lien Sélectionner fichier.
 - Entrez le nom du fichier ou cliquez sur Browse pour y accéder.
 - Cliquez sur Soumettre. Un message vous informe que le fichier a été lié correctement.
 - Cliquez sur OK et le nom de fichier apparaît maintenant pour les recherches.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Navigation à l'aide du clavier

L'utilisation du clavier permet la saisie d'un volume important de données et de transactions et permet d'effectuer de nombreuses actions sans utiliser la souris. Une combinaison de touches permet une saisie plus rapide des données. Liste des raccourcis clavier disponibles dans l'application :

Action	Raccourci clavier
Enregistrer	<Alt> + S
Nouveau	<Alt> + N
Supprimer	<Alt> + D
Annuler	<Alt> + C
Ajouter	<Alt> + A
Retirer	<Alt> + R
Recherche rapide	<Alt> + Q

Recherche étendue	<Alt> + X
Etats	<Alt> + P
Liste principale	<Alt> + M
Page onglets	<Alt> + L

Remarque

Dans votre Internet Explorer, appuyez sur Entrée après le raccourci clavier. La navigation au clavier requiert Microsoft Internet Explorer version 5.0 ou supérieure ou Netscape version 6.0 ou supérieure.

Paramètres régionaux

Paramètres régionaux: français (France) ▼

Lorsque vous sélectionnez des paramètres régionaux dans la liste déroulante correspondante, CRM affiche automatiquement l'interface dans la langue associée aux paramètres régionaux du fichier yourelate.properties file. Le système convertit toutes les monnaies selon les paramètres régionaux du fichier des propriétés à l'aide du taux du point d'entrée Taux de change. Les dates sont également affichées au format des paramètres régionaux.

Les modifications apportées aux données ne sont affichées que pour la session en cours. Lors de l'ouverture d'une nouvelle session, le système affiche les valeurs par défaut des préférences utilisateur. Vous pouvez accéder au point d'entrée Préférence utilisateur pour les modifier, le cas échéant.

Affichage

Toutes les données CRM sont affichées sous la forme d'une liste ou de détails. Le premier format fournit la liste des enregistrements tandis que l'autre offre les données détaillées de chaque enregistrement. Lorsque vous cliquez sur l'élément d'une liste, vous accédez toujours à son détail.

Affichage Liste

L'application CRM contient deux types d'affichage : l'affichage Liste et l'affichage Détail. L'affichage Liste affiche une liste des enregistrements. Il peut s'agir de listes principales qui répertorient tous les enregistrements d'un point d'entrée ou de pages onglets qui affichent la liste des enregistrements d'un onglet. Dans la liste, vous pouvez cliquer sur un enregistrement pour accéder aux détails. Utilisez le bouton Liste principale pour retourner à la liste principale.

Exemple : Liste principale

La liste principale est la liste affichée dès que vous accédez à un point d'entrée. Elle présente tous les enregistrements associés au point d'entrée. Par exemple, la liste principale Opportunité répertorie toutes les opportunités du système ou un sous-ensemble de ces dernières si un filtre a été appliqué. L'écran ci-dessous affiche la liste principale du point d'entrée Compte.

Compte >
Compte

Filtre: Mes comptes Recherche rapide: Recherche étendue Etats Nouveau

Exporter données

Nom	N° répertoire adresses	Classement	Type recherche	Ville	Etat/province	Code postal
202516 Customer	202516	Bill To and Ship To Address	Prospects			
Beecher Arthur Incorporated	142519	Bill To and Ship To Address	Customers	Charlotte	NC	28277
Beecher, Inc.	142851	Bill To and Ship To Address	Customers			
Capital System	4242	Bill To and Ship To Address	Customers	Atlanta	GA	30342
Continental Incorporated	3333	Bill To and Ship To Address	Customers	Raleigh	NC	27604
Creekside Warehouse	4244	Bill To Address Only	Employees	Billings		59100
Customer, Sao Paulo	76420	Bill To and Ship To Address	Customers	Sao Paulo	SP	98765-011
Denise July 22	140880	Bill To and Ship To Address	Customers			
Editions de l'Odeon	3006	Bill To and Ship To Address	Customers	Paris		75006
Hesse Industries	143239	Bill To and Ship To Address	Customers	Denver	CO	80124
Hewlett-Packard Company	143087	Bill To and Ship To Address	Customers	Palo Alto	CA	94304-1185
iPAQ Inc.	142404	Bill To and Ship To Address	Customers	san diego	CA	92107
Lisa's Account	143010	Bill To and Ship To Address	Customers	Charlotte	NC	
Schwartz Warehouse Gemeinschaft	3007	Bill To and Ship To Address	Customers	Frankfurt		63228

Renseignements complémentaires

- Filtres

Exemple : Page onglets

La page onglets est la liste affichée dès que cliquez sur un onglet. Elle présente tous les enregistrements associés à l'onglet. Par exemple, l'onglet Opportunité du point d'entrée Compte présente une liste des opportunités associées au compte sélectionné dans la liste principale Compte. De même, l'onglet Opportunité du point d'entrée Événement présente une liste des opportunités créées à la suite de l'événement que vous avez sélectionné dans la liste principale Événement.

Pour utiliser une liste, cliquez sur le lien de l'enregistrement que vous souhaitez consulter. Dans la liste Opportunité de l'exemple précédent, le lien se trouve dans la colonne Description. Si vous cliquez sur le lien 56K Modems, dans la colonne Description, sous l'onglet Opportunité du point d'entrée Compte, vous accédez à la page onglets Opportunité qui affiche les données détaillées relatives à l'opportunité de vente des modems 56K pour Creekside Warehouse. Utilisez les boutons flèches vers le haut ou vers le bas de l'affichage détaillé pour visualiser toutes les opportunités du compte Creekside Warehouse.

Remarque

Chaque fois que vous créez un enregistrement et que vous retournez à la liste principale associée, le nouvel enregistrement est ajouté en haut de la liste.

Compte > Creekside Warehouse > Opportunité >

Opportunité for Creekside Warehouse Liste principale

Détail compte	Classement	Profil	Données financières						
Adresse	Industrie	Contact	Equipe de vente	Activité	Partenaire	Opportunité	Pipeline	Devis	
Commande client	Fichier Equipements	Contrat de maintenance	Demande de service	Bon de service	Société	Annexes	Signet	Remarque	

Filtre: [Tout] Recherche rapide: >> Recherche étendue + Nouveau

Exporter données

Compte de facturation	Description	Cycle de vente	Clôture	%	Potentiel	Code monétaire
Creekside Warehouse	i	Won Business	15/05/2003	100	0,00 USD	
Creekside Warehouse	SBQ	Skip	18/08/2003	90	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Robert Test	Proposal	12/12/2003	30	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Desktop Order	Quote	15/12/2002	25	8 000,00 USD	
Creekside Warehouse	Motherboard Replacements	Hardware Assessment	06/10/2003	20	4 200,00 USD	
Creekside Warehouse	Great	Hardware Assessment	18/10/2003	20	977,00 USD	
Creekside Warehouse	56K Modems	Assessment	12/01/2003	10	2 800,00 USD	
Creekside Warehouse	CD Rom drive stock replenishment	Assessment	12/01/2003	10	340,00 USD	
Creekside Warehouse	Monitor Upgrades	Assessment	12/01/2003	10	2 900,00 USD	
Creekside Warehouse	Hardware Accessories	Assessment	15/01/2003	10	3 200,00 USD	
Creekside Warehouse	t	Assessment	15/11/2003	10	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Printers for admitting department	Assessment	12/01/2004	10	2 400,00 USD	

Barre d'outils de l'affichage détaillé

Filtre: [Tout]	Recherche rapide: >>	Recherche étendue	Etats	Nouveau
Synchroniser Notes	Synchroniser Outlook	Synchroniser assistant personnel		
Pages: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >> Enregistrements: 1 - 20 de 2907				

Lorsque vous êtes dans une liste principale ou dans une page onglets, vous pouvez utiliser la barre d'outils. Cette barre d'outils permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Recherche rapide pour accéder à l'élément d'une liste.
- Recherche étendue pour réduire une liste en fonction de critères.
- Application d'un filtre permettant de réduire les éléments d'une liste en fonction de critères prédéfinis.
- Utilisation de boutons tels que Nouveau et Etats permettant d'effectuer des tâches dans la liste active.

Dans les pages onglets associées aux listes principales qui utilisent une hiérarchie, la fonction Détailler est ajoutée pour vous permettre d'afficher tous les attributs d'un enregistrement secondaire.

Renseignements complémentaires

- ☐ Recherche rapide
- ☐ Recherche étendue
- ☐ Filtres
- ☐ Actions

Filtres

Les filtres offrent des critères prédéfinis permettant de réduire le nombre d'éléments d'une liste. Par exemple, du point d'entrée Opportunité, vous pouvez consulter une des listes suivantes :

- Mes opportunités
- Opportunités perdues
- Opportunités gagnées

Autres éléments disponibles dans la liste des filtres :

- Filtres créés lorsque vous effectuez une recherche étendue et que vous l'enregistrez.
- Mots clés utilisés lors de recherches rapides.
- Nouveaux enregistrements créés dans un point d'entrée actif.

Remarque

Les mots clés et les nouveaux enregistrements apparaissent dans la liste des filtres jusqu'à la déconnexion.

Renseignements complémentaires

- ☐ Onglet Recherche enregistrée

► Pour effectuer une recherche à l'aide d'un filtre

1. Sélectionnez le point d'entrée ou l'onglet à partir duquel vous souhaitez effectuer une recherche dans une liste.
2. Sélectionnez le filtre dans la liste déroulante.

Le système effectue automatiquement la recherche et renvoie tous les enregistrements du point d'entrée actif répondant aux critères du filtre sélectionné.

Déplacement de page en page

Lorsque vous accédez à une liste contenant plusieurs pages d'enregistrements, vous pouvez utiliser une fonction située dans la partie supérieure de l'écran, à gauche de la barre d'outils, pour vous déplacer de page en page. Pour accéder à la page 1, cliquez sur le chiffre 1, pour accéder à la page 8, cliquez sur le chiffre 8, etc. A partir de la première page de la liste principale Contact classée alphabétiquement, vous pouvez par exemple afficher l'enregistrement d'un contact dont le nom est Zickerman en cliquant sur la dernière page de la liste des numéros de page.

Renseignements complémentaires

- ❑ Affichage détaillé

Tri des colonnes d'une liste

Chaque liste a un tri par défaut. Par exemple, la liste Activité est triée par date, en commençant par la date la plus ancienne et la liste Compte est triée alphabétiquement par nom. Vous pouvez cependant les trier différemment. Lorsque vous placez le curseur sur les en-têtes de colonne dont le tri peut être modifié, le curseur est changé en main. Pour trier une liste, cliquez sur l'en-tête de la colonne et la liste apparaît par ordre numérique ou alphabétique en commençant par 1 ou A, respectivement. Cliquez à nouveau pour trier la liste dans l'ordre inverse.

Affichage détaillé

Lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans une liste, vous accédez toujours aux données détaillées de cet enregistrement. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans une liste principale, un onglet Détail est toujours affiché. Par exemple, si vous choisissez un compte dans la liste principale Compte, l'onglet Détail compte apparaît. Puis, si vous cliquez sur un autre onglet, un affichage détaillé ou sous forme de liste s'affiche selon le type de données. Si une page onglets s'affiche, cliquez sur un enregistrement de la liste pour accéder à ses données détaillées.

Remarque

Gardez à l'esprit que les enregistrements affichés sous une page onglets sont toujours associés à l'élément sélectionné dans la liste principale. Pour déterminer l'élément sélectionné dans la liste principale, consultez le panneau situé dans l'écran directement sous le champ Paramètres régionaux. Cette zone affiche le chemin de votre emplacement actuel dans l'application. Par exemple, si vous sélectionnez le point d'entrée Compte et cliquez sur Capital System dans la liste principale, l'onglet Détail compte s'affiche. Le chemin affiche alors `Capital System > Détail >`.

Barre d'outils de l'affichage détaillé



Lorsque vous êtes en vue détaillée, utilisez la barre d'outils correspondante pour effectuer les opérations suivantes :

- Déterminer le nombre d'enregistrements dans la liste active.
- Vérifier les données détaillées de chaque enregistrement de la liste active.
- Exécuter les actions disponibles.

Les outils de navigation affichent le nombre d'enregistrements de la liste active ainsi que l'emplacement de l'enregistrement en cours. Les boutons flèche vers le haut et flèche vers le bas permettent d'afficher l'enregistrement suivant ou précédent de la liste.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Déplacement de page en page*

Retour à un affichage liste

Souvent, après sélection d'un élément de la liste principale, il s'avère nécessaire de retourner dans cette liste. Par exemple, si vous mettez à jour les données d'un compte, vous pouvez avoir besoin d'accéder à un autre compte. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Liste principale qui est toujours disponible dans la partie supérieure droite de l'écran.

Au cours d'autres opérations, vous pouvez sélectionner un élément dans la page onglet et après avoir affiché le détail de cet enregistrement, vous souhaitez retourner à la page onglet pour sélectionner un autre enregistrement. Pour ce faire, cliquez sur un des onglets en affichage détaillé.

Champs obligatoires

★ Choix langue:

French

Les champs obligatoires sont des champs qui doivent être renseignés avant l'enregistrement. Chaque onglet comporte des champs obligatoires différents. Il est impossible d'enregistrer un nouvel enregistrement si au moins un caractère n'est pas entré dans les champs obligatoires. De même, vous ne pouvez pas enregistrer un enregistrement existant si vous retirez la valeur d'un champ obligatoire et ne la remplacez pas. Les champs obligatoires sont précédés d'un astérisque (*). Dans les graphiques, le champ Site est obligatoire et l'utilisateur doit donc sélectionner un site avant enregistrement.

Bouton de recherche



Le bouton de recherche permet d'utiliser l'écran de recherche simple afin de sélectionner l'enregistrement à ajouter dans le champ. Ce bouton de recherche permet d'inclure dans votre recherche davantage d'enregistrements que ce que le système peut afficher dans une liste déroulante.

► Pour sélectionner un enregistrement avec le bouton de recherche

1. Cliquez sur le bouton de recherche en regard du champ dans lequel vous souhaitez entrer une valeur.
2. Pour restreindre la recherche, entrez un critère de sélection dans un ou plusieurs champs.
3. Cliquez sur le bouton de recherche pour ouvrir l'écran de sélection.
4. Choisissez l'option souhaitée, puis cliquez sur OK.

Webagents

Les *Webagents* sont des outils CRM qui permettent de créer des références intelligentes vers l'Internet. Ils sont uniques car ils appellent automatiquement des informations de l'Internet. Ils résident dans l'application CRM et apparaissent en général dans la partie inférieure des écrans ou en regard de certains champs. Par exemple, si vous cliquez sur l'icône Yahoo à côté d'un champ d'adresse, un navigateur Internet ouvre une carte routière et affiche la direction liée à l'adresse.

► Pour lancer un Webagent

1. Placez le curseur sur un icône Webagent pour l'afficher.
2. Cliquez sur le nom du Webagent pour le lancer.

Liens Web

Les liens Web sont des champs sur lesquels vous cliquez pour accéder immédiatement à un site Web ou pour envoyer un courrier électronique. Ils apparaissent sous forme de listes d'adresses Web, tels que <http://www.jdedwards.com> et sous forme d'adresses telles que info@jdedwards.com. Lorsque vous entrez une adresse Web ou une adresse électronique dans un champ, le système l'active en la soulignant et affiche le texte en bleu. Cliquez sur le texte en bleu pour exécuter le lien.

Lorsque vous cliquez sur un lien, les opérations suivantes se produisent :

- S'il s'agit d'un lien URL, votre navigateur Internet ouvre une fenêtre et le site Web apparaît.
- Si le lien URL est une adresse électronique, votre logiciel de courrier électronique par défaut s'ouvre et affiche l'adresse dans le champ Destinataire.

Utilisation d'un lien pour accéder à un autre onglet

Les liens qui ne sont pas des URL apparaissent dans des onglets. Les champs qui agissent comme des liens permettent d'accéder à un onglet associé afin d'obtenir plus d'informations. Par exemple, l'onglet Opportunité du point d'entrée Compte inclut plusieurs liens au niveau des champs. Un de ces liens est Compte de facturation. Vous pouvez cliquer sur ce lien pour accéder à l'onglet Détail compte et afficher les données détaillées de la société à laquelle vous devez expédier des produits.

Boutons Détailler/Résumer

Les boutons Détailler et Résumer apparaissent dans les pages d'onglets des points d'entrée des listes hiérarchiques. Ils permettent d'effectuer une des opérations suivantes :

- Affichage des enregistrements de l'élément sélectionné dans la liste principale.
- Affichage des enregistrements de l'élément sélectionné dans la liste principale, ainsi que ceux des éléments affichés en dessous de celui sélectionné dans la liste principale.

Par exemple, ce bouton peut s'avérer utile sous l'onglet Partenaire du point d'entrée Employé. (Seul l'administrateur système a accès à ce point d'entrée.) Le point d'entrée Employé répertorie le nom des employés et la structure hiérarchique dont ils font partie. Si

vous sélectionnez un employé qui reporte à un supérieur et qui est lui-même responsable d'autres employés, cliquez sur l'onglet Partenaire et une liste des partenaires faisant partie de l'équipe de vente de l'employé choisi dans la liste principale s'affiche. Si vous cliquez sur Résumer, vous affichez tous les partenaires de l'équipe de vente de l'employé sélectionné dans la liste principale, ainsi que tous les autres partenaires faisant partie de l'équipe des employés dont il est responsable.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Liste de type arborescence*

Boutons flèche vers la gauche et flèche vers la droite



Après avoir sélectionné un enregistrement dans une liste pour accéder à son détail, il peut être intéressant de survoler d'autres enregistrements pour consultation ou comparaison. L'accès constant à l'affichage d'une liste pour effectuer une sélection peut prendre du temps et s'avérer compliqué ; utilisez plutôt les boutons flèche vers le haut ou vers le bas. Par exemple, depuis l'onglet Contact du point d'entrée Compte, vous pouvez sélectionner le premier nom parmi cinq contacts. Si vous souhaitez rechercher un contact qui est ingénieur, il n'est pas nécessaire de retourner à la liste pour effectuer une nouvelle sélection. Cliquez sur la flèche vers le bas pour consulter le second enregistrement, cliquez à nouveau pour consulter le troisième, etc.

Utilisation du calendrier



L'icône calendrier s'affiche en regard des champs de date afin de vous permettre d'entrer manuellement des dates. Cliquez sur l'icône, puis choisissez une date dans le calendrier. La date du jour apparaît en rouge.

► Pour sélectionner une date dans le calendrier



1. Dans tout écran contenant des dates, cliquez sur l'icône calendrier en regard du champ de date.

Le calendrier s'ouvre au mois actuel.

2. Sélectionnez le mois souhaité dans la liste déroulante.
3. Utilisez les flèches vers le bas ou vers le haut pour sélectionner l'année.
4. Cliquez sur un jour.

Le calendrier se ferme automatiquement. Le système affiche la date sélectionnée dans le champ date de l'écran.

Grille de données

Liste articles cmde client											
Modifier	N° ligne	Produit	Qté	UM	Prix	UM prix	Prix total article	Qté dispo.	Rupture de stock	Config.	Derni
	1,000	2-Door Custom Base Cabinet	3	Each	0,00	Each	0,00			Yes - Parent	Enter Order
	2,000	Mountain Bike_Red	6	Each	798,00	Each	4 788,00			No	Enter Order

La grille de données permet de gérer une liste des éléments associés à un onglet. La grille de données des onglets Opportunité, Devis et Commande client de CRM 2.0 sont numérotés afin de faciliter la recherche des éléments par les employés.

Les opportunités créées dans CRM sont numérotées par ordre croissant (1, 2, 3, etc.) en commençant par la première entrée. Si vous en supprimez une, le numéro des opportunités suivantes remonte d'un chiffre.

La soumission de commandes clients ou de devis déclenche un appel XPI. Si l'appel réussit, les numéros affectés aux éléments dans J.D. Edwards apparaissent dans la grille de données CRM.

Remarque

Les numéros de ligne n'apparaissent pas pour les éléments de commande client ou de devis en attente. Ces lignes sont numérotées une fois que les enregistrements sont soumis et que l'appel XPI aboutit.

► Pour ajouter une nouvelle ligne à une grille de données

1. Cliquez sur Nouveau dans la grille pour afficher la fenêtre de recherche.
2. Entrez les données requises.
3. Cliquez sur Enregistrer dans la barre d'outils en mode détaillé.

Renseignements complémentaires

- ☐ Recherche étendue

► Pour supprimer un élément d'une grille de données

1. Cliquez sur Supprimer dans la grille de données.
2. La fenêtre de sélection s'ouvre et affiche tous les éléments de la grille de données.
3. Cliquez l'option pour chaque élément à supprimer de la grille de données.
4. Cliquez sur OK pour les supprimer.
5. Cliquez sur Annuler pour quitter la fenêtre de sélection sans enregistrer les modifications.
6. Cliquez sur Enregistrer dans la barre d'outils en mode détaillé.

► Pour modifier les données de la grille

1. Pour afficher une fenêtre de format libre, cliquez deux fois sur la ligne de la grille à modifier.
2. Modifiez les données des champs selon vos besoins.
3. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer les modifications ou sur Annuler pour retourner à l'onglet sans modifier les données.
4. Cliquez sur Enregistrer dans la barre d'outils en mode détaillé.

Indicateurs visuels

Les indicateurs visuels sont des icônes affichées en dessous de la barre d'outils dans divers onglets tels que Compte, Contact et Demande de service. Ils permettent d'identifier rapidement les caractéristiques des clients et des comptes. Il existe trois types d'indicateur visuel :

- Lingots d'or
- Calendrier
- Dossier

Remarque

Un développeur peut personnaliser la valeur de ces icônes afin de répondre aux besoins spécifiques de votre société. Par exemple, l'icône avec quatre lingots représente une opportunité égale ou supérieure à 1 000 000,01 EUR. Si vos opportunités ont peu de chances d'atteindre ce montant, un développeur peut personnaliser la fourchette de valeurs représentées par les quatre lingots.

Indicateur visuel lingots d'or

Les lingots d'or indiquent la valeur potentielle des opportunités associées à un compte. Le nombre de lingots affichés est directement proportionnel au potentiel financier du compte.



Aucune opportunité.



Fourchette d'opportunités de 1,00 à 250 000,00 EUR.



Fourchette d'opportunité de 250 000,01 à 500 000,00 EUR.



Fourchette d'opportunité de 500 001,01 à 1 000 000,00 EUR.



Opportunité égale ou supérieure à 1 000 000,01 EUR.

Indicateur visuel calendrier

Le calendrier indique si des activités ont été créées pour un compte et, le cas échéant, si elles ont été créées durant les deux derniers mois de l'année en cours ou l'année précédente. L'arrière plan de l'icône calendrier fournit ces informations.



- Un fond vert indique qu'au moins une activité a été créée pour ce compte ou ce contact lors des deux derniers mois.
- Un fond jaune indique qu'aucune activité n'a été créée pour ce compte ou ce contact lors des deux derniers mois.
- Un fond rouge indique qu'aucune activité n'a été créée pour ce compte ou ce contact pour l'année précédente.

Indicateur visuel dossier

Le dossier indique si une demande de service a été créée pour ce compte et, le cas échéant, si cette demande est en cours ou en retard. L'arrière plan de l'icône dossier fournit ces informations.



- Un dossier sans couleur de fond indique qu'aucune demande de service n'a été créée pour ce compte.
- Un fond vert indique que des demandes de service ont été créées pour ce compte, mais qu'aucun service n'est en cours.
- Un fond jaune indique que le compte a au moins une demande de service en cours.
- Un fond rouge indique que le compte a au moins une demande de service en retard.

Fonction de recherche

Cette fonction permet d'effectuer une recherche dans une liste les enregistrements individuels ou de jeu d'enregistrements répondant aux critères entrés. Il existe deux types de recherche : recherche étendue et recherche rapide.

Recherche rapide

Vous pouvez entrer un mot clé et effectuer une recherche dans toute liste à l'aide de la fonction de recherche rapide. Lors d'une recherche rapide, le mot clé entré apparaît dans la liste des filtres pour réutilisation jusqu'à déconnexion.

► Pour effectuer une recherche rapide

1. A partir de la liste dans laquelle vous souhaitez effectuer la recherche, entrez un mot clé dans le champ Recherche rapide de la barre d'outils.
2. Cliquez sur Rechercher ou appuyez sur Entrée pour lancer la recherche.

La recherche renvoie tous les enregistrements de la base de données contenant le mot clé entré. Le mot clé apparaît dans la liste des filtres et est marqué d'un astérisque jusqu'à votre déconnexion.

Recherche étendue

La recherche étendue permet d'effectuer des recherches au sein d'onglets à partir d'une liste, dans d'autres champs sous d'autres onglets associés au point d'entrée sélectionné et de gérer les recherches enregistrées.

Lorsque vous cliquez sur Recherche étendue dans la barre d'outils en mode liste, un ou plusieurs des onglets suivants apparaissent :

- Recherche simple
- Recherche avancée
- Recherche enregistrée

Onglet Recherche simple

Le but d'une recherche simple est d'autoriser les utilisateurs à identifier un sous-ensemble d'enregistrements qu'ils souhaitent visualiser dans toutes les listes.

► Pour effectuer une recherche simple

1. Cliquez sur Recherche étendue à partir de la liste principale ou de la page onglet au sein de laquelle vous souhaitez effectuer une recherche.

Un onglet vide de format libre apparaît. Par exemple, sous l'onglet Contact du point d'entrée Compte, un onglet Contact vide s'affiche. Dans la liste principale Compte, un onglet vide Détail compte s'affiche.

2. Entrez les données dans les champs souhaités afin de n'obtenir que les enregistrements répondant aux critères.

Par exemple, entrez A dans le champ Nom et cliquez sur Rechercher pour obtenir la liste des enregistrements de la base de données commençant par la lettre A. De même, entrez A dans le champ Nom et sélectionnez Prospects dans la liste déroulante Type pour que le système vous propose les prospects dont le nom commence par A.

3. Cliquez sur Rechercher pour lancer la recherche et obtenir les enregistrements répondant aux critères entrés ou appuyez sur Annuler pour interrompre la recherche et retourner à l'écran précédent.

Remarque

Si vous cliquez sur Rechercher sans entrer de données dans les champs fournis, le système renvoie les enregistrements extraits en fonction du filtre par défaut de l'onglet ou du point d'entrée actif.

La fonction de recherche simple offre des options supplémentaires décrites dans la section *Options de recherche simple*.

Options de recherche simple

Fonction	Description
<ul style="list-style-type: none">• Appliquer autre filtre	Permet d'appliquer à votre recherche des filtres prédéfinis.
<ul style="list-style-type: none">• Enregistrer recherche	Permet d'enregistrer les critères de recherche pour utilisation future.
<ul style="list-style-type: none">• Nom recherche	Permet de nommer et d'enregistrer la recherche créée afin qu'elle apparaisse dans la liste déroulante Filtre. Vous devez cliquer sur Enregistrer la recherche pour être en mesure d'entrer un nom dans ce champ.

<ul style="list-style-type: none"> Type recherche 	<p>Permet de spécifier la façon dont la recherche affecte la liste d'enregistrements dans la liste de l'onglet à partir de laquelle vous effectuez votre recherche. Les options sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Obtenir nouvelle liste. Permet de remplacer la liste des enregistrements existants par une nouvelle liste ne contenant que ceux répondant aux critères de sélection. Ajouter au fichier. Permet d'ajouter les enregistrements répondant aux critères de sélection à une liste existante. Supprimer de la liste. Permet de supprimer d'une liste existante les enregistrements répondant aux critères de sélection. Restaurer. Permet d'afficher uniquement les enregistrements répondant aux critères de sélection dans une liste.
--	--

Renseignements complémentaires

- ☐ Onglet Recherche enregistrée

Onglet Recherche avancée

La recherche avancée permet d'effectuer des recherches complexes sur tous les champs des onglets associés à un point d'entrée. Par exemple, la recherche peut renvoyer tous les comptes dont l'effectif est supérieur à 150 ou dont le taux de croissance dans la ville de Boston est supérieur ou égal à 15. Utilisez les champs décrits sous l'onglet Recherche avancée pour définir votre recherche.

Champs de recherche avancée

Champ	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Supprimer 	Cette option permet de supprimer tous les éléments d'une ligne.
<ul style="list-style-type: none"> (Entrez une parenthèse ouvrante (pour marquer le début d'un groupe de critères de recherche.
<ul style="list-style-type: none"> champ 	Utilisez le bouton de recherche en regard du champ pour sélectionner le champ à rechercher.

<ul style="list-style-type: none"> Opérateur 	<p>Utilisez cette liste déroulante pour définir la relation recherchée entre le champ et la valeur. Les opérateurs affichés dépendent du champ à rechercher.</p> <p>Pour les champs numériques, les opérateurs sont les suivants :</p> <p>Egal à</p> <p>Tout - Non nul</p> <p>Inférieur à</p> <p>Inférieur ou égal à</p> <p>Supérieur à</p> <p>Supérieur ou égal à</p> <p>Différent de</p> <p>Non spécifié - Nul</p>
<ul style="list-style-type: none"> 	<p>Pour les champs de caractère, les opérateurs sont les suivants :</p> <p>Correspond exactement à</p> <p>Tout - Non nul</p> <p>Commence par</p> <p>Se termine par</p> <p>Contenant</p> <p>Différent de</p> <p>Non spécifié</p> <p>Ne commençant pas par</p> <p>Ne se terminant pas par</p> <p>Ne contenant pas</p> <p>Se prononçant comme</p> <p>Contenant tous les mots clés</p> <p>Contenant tout mot clé</p>
<ul style="list-style-type: none"> 	<p>Pour les champs de date, les opérateurs sont les suivants :</p> <p>Est</p> <p>Tout - Non nul</p> <p>Est différent de</p> <p>Non spécifié - Nul</p> <p>Postérieur</p> <p>Antérieur</p> <p>Egal ou postérieur</p> <p>Egal ou antérieur</p>

•	Pour les champs contenant des objets, les opérateurs sont les suivants : Est Est différent de Tout - Non nul Non spécifié - Nul
•	Pour les champs d'option, les opérateurs sont les suivants : Est Est différent de
• Valeur	Ce champ permet d'entrer les caractères sur lesquels vous souhaitez effectuer la recherche conjointement aux options Champ et Opérateur.
•)	Entrez une parenthèse fermante) pour spécifier la fin des critères de recherche.
• ET/OU	Choisissez ET pour rechercher des enregistrements répondant à la fois au critère de cette ligne et de la ligne suivante. Choisissez OU pour rechercher des enregistrements répondant au critère de cette ligne ou au critère de la ligne suivante.

Onglet Recherche enregistrée

Dans CRM, il est possible de créer et d'enregistrer différentes recherches permettant d'accéder rapidement aux informations dont vous avez besoin. Lorsque vous enregistrez des recherches sous l'onglet Recherche simple, elles apparaissent dans la liste déroulante Filtre. Vous pouvez ensuite les supprimer de cette liste lorsque vous n'en avez plus besoin. Vous supprimez les recherches enregistrées à partir de l'onglet Recherche enregistrée.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Onglet Recherche simple*

► Pour supprimer une recherche enregistrée

1. Cliquez sur l'onglet Recherche enregistrée
2. Cliquez sur l'option en regard de la recherche à supprimer.
3. Cliquez sur Supprimer les expressions contrôlées.

Tâches administratives

Les tâches administratives sont les opérations obligatoires réalisées en vue du bon fonctionnement de l'application CRM. Certaines d'entre elles sont déjà réalisées lors de l'acquisition du logiciel, mais vous pouvez cependant choisir de les effectuer vous-mêmes pour améliorer le paramétrage de base de l'application. Seules les opérations de gestion vous incombent. Vous devez cependant effectuer certaines opérations administratives pour permettre aux utilisateurs d'entrer des données dans CRM. Par exemple, l'administrateur système doit ajouter les employés dans l'application. Après avoir ajouté les enregistrements des employés dans le point d'entrée Employé, l'administrateur utilise le point d'entrée Préférence utilisateur pour leur affecter un nom et un mot de passe utilisateur leur permettant de se connecter. Les utilisateurs (employés) ne peuvent pas entrer de données dans le système avant la réalisation de ces tâches administratives.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Gestion des données associées aux adresses

La plupart des données d'adresse affichées dans CRM sont gérées dans le système ERP J.D. Edwards. Vous pouvez cependant utiliser les points d'entrée Pays, Etat/province et Ville de CRM pour effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les pays et les états/provinces disponibles dans le système.
- Associer un état/province à un pays, une ville à un état/province et un code postal à une ville.
- Entrer une nouvelle ville.
- Entrer un nouveau code postal.

Les données de ces points d'entrée sont disponibles aux utilisateurs lors de la saisie d'adresses dans toute l'application. Les adresses sont aussi utilisées lors du traitement des données de la force de vente.

Renseignements complémentaires

- ☐ Force de vente

Point d'entrée Pays

Le point d'entrée Pays permet d'afficher la liste de tous les pays de votre application CRM. Vous associez un état/province à un pays de telle sorte que lorsqu'un utilisateur choisit un pays dans le champ Pays d'un onglet, la liste déroulante affiche tous les états/provinces associés au pays sélectionné.

Utilisez l'onglet Détail pays pour naviguer dans la liste des pays et de leurs codes ou cliquez sur Etats pour accéder à un document contenant ces informations.

Remarque

Les champs de l'onglet Détail pays affichent les données de la table des codes définis par l'utilisateur du système J.D. Edwards 00, type CN.

Gestion des états/provinces

L'onglet Etat/province affiche les états ou les provinces associés à chaque pays dans l'application CRM et permet d'ajouter états et pays si nécessaire. Utilisez cet onglet pour déterminer les états/provinces affichés dans la liste déroulante lorsqu'un utilisateur sélectionne un pays. Sous cet onglet, vous pouvez afficher les données de tous les états entrés par l'intermédiaire du système ERP J.D. Edwards, y compris le nom de l'état, son code et le nom du pays associé.

Remarque

Les champs de l'onglet Etat/province affichent les données de la table des codes définis par l'utilisateur du système J.D. Edwards 00, type S.

► Pour associer un état/province à un pays

1. Ouvrez le point d'entrée Pays.
2. Cliquez sur l'enregistrement de pays auquel vous souhaitez associer un état.
3. Cliquez sur l'onglet Etat/province pour afficher la liste déroulante ou sélectionnez un état/province pour afficher l'onglet Détail.
4. Cliquez sur Ajouter pour ouvrir l'écran de recherche des états/provinces.
5. Choisissez un état, puis cliquez sur OK.

Le système l'ajoute automatiquement à la liste d'états associée au pays.

6. Cliquez sur Enregistrer.

Renseignements complémentaires

- ☐ Recherche étendue

Point d'entrée Etat/province

Le point d'entrée Etat/province permet d'afficher et de gérer tous les états du système, de leur associer une ville ou d'ajouter une nouvelle ville. Les données de ce point d'entrée sont utilisées lors du traitement des données de la force de vente. Lorsque des villes sont associées à un état, leurs codes postaux leur sont également automatiquement associés. La saisie du code postal dans l'adresse d'un compte permet de déterminer les employés affectés à l'équipe de vente.

Utilisez l'onglet Détail état/province pour afficher les états disponibles dans CRM. Vous pouvez consulter le pays, le nom de l'état/province associé ainsi que son code.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Force de vente*
- ☐ *Point d'entrée Pays*

Gestion des villes

L'onglet Ville permet d'entrer et de gérer les villes des états sélectionnés dans la liste principale. Vous devez entrer un code et un nom de ville. Le champ Etat/province affiche l'état sélectionné dans la liste principale, mais pour associer la ville à un état différent, utilisez le bouton de recherche. Cliquez sur le champ de recherche Etat/province pour accéder à l'onglet de détail.

► Pour ajouter une ville

1. Ouvrez le point d'entrée Etat/province
2. Cliquez sur l'état auquel vous souhaitez ajouter une ville.
3. Cliquez sur l'onglet Ville.
4. Cliquez sur Nouveau.
5. Remplissez les champs suivants :

- Code ville
- Ville

6. Cliquez sur Enregistrer.

La ville est ajoutée à la page onglets associée à l'état affiché dans le champ Etat/province.

Point d'entrée Ville

Le point d'entrée Ville permet de créer des codes postaux et de les associer à une ville. Les codes postaux sont utilisés lors du traitement de la force de vente pour affecter une équipe de vente à un compte.

Utilisez l'onglet Détail ville pour afficher les ville disponibles dans CRM. Vous pouvez consulter les codes et noms de ville.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Force de vente*

Gestion des codes postaux

L'onglet Code postal permet de consulter et d'entrer tous les codes postaux d'une ville. Chaque ville doit être dotée d'un code postal. Vous ne pouvez pas modifier le code postal une fois l'enregistrement enregistré.

► Pour ajouter un code postal

1. Ouvrez le point d'entrée Ville.
2. Cliquez sur la ville à laquelle vous souhaitez ajouter un code postal.

3. Cliquez sur L'onglet Code postal.
4. Cliquez sur Nouveau.
5. Entrez le code postal dans le champ correspondant.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Le code postal est ajouté à la page onglets et est associé à la ville sélectionnée dans la liste principale.

Paramétrage des données internationales

La croissance du marché international et l'utilisation de l'Internet pousse les sociétés vers une communication globale. Cependant, la communication à une telle échelle se traduit parfois par des challenges internes lorsque s'y ajoutent les barrières linguistiques, les fuseaux horaires et les taux de change. Votre application CRM simplifie les paramétrages nécessaires à la communication internationale.

► Pour gérer les paramétrages régionaux disponibles dans l'application

Les paramétrages régionaux affichés dans la liste déroulante de la partie supérieure de l'application ainsi que la sélection affichée lorsque vous cliquez sur le bouton de recherche du point d'entrée Préférence utilisateur sont extraits et filtrés du fichier `yourelate.properties`. Pour ajouter ou supprimer des paramètres régionaux, vous devez modifier ce fichier de propriétés.

1. Ouvrez le fichier `yourelate.properties`.
2. Accédez à la section Internationalization Properties du fichier.
3. Accédez ensuite à la section `App.Supported.Locales property`.
4. Ajoutez ou supprimez les paramètres régionaux selon vos besoins.
5. Sélectionnez Enregistrer dans le menu Fichier.
6. Si vous ajoutez un nouveau paramètre régional, vérifiez qu'il existe dans le fichier des paramètres régionaux. La sélection disponible à partir du bouton de recherche du point d'entrée Préférence utilisateur représente les données communes des éléments des fichiers de paramètres régionaux et ceux du fichier `yourelate.properties`.

Remarque

Lorsque les utilisateurs modifient les paramètres régionaux à partir du point d'entrée Préférence utilisateur ou de la liste déroulante de la partie supérieure de l'application, les composants d'écran tels que les points d'entrée, les onglets et les champs sont affichés dans la nouvelle langue. Les dates et les devises sont également affichées au format associé à la langue.

Point d'entrée Monnaie

Utilisez l'onglet Détail monnaie du point d'entrée Monnaie pour afficher toutes les devises actuellement gérées par l'application CRM ainsi que leurs codes. Les données de cet onglet ne sont pas modifiables.

Remarque

Les champs de l'onglet Détail monnaie affichent les données du fichier F0013 J.D. Edwards.

Attention

Même si votre société n'utilise pas le traitement multidevise, vous devez paramétrer au moins un code monétaire afin que l'application CRM puisse fonctionner.

Point d'entrée Taux de change

L'onglet détail du point d'entrée Taux de change permet d'afficher tous les taux de change actuels gérés par l'application. Les taux de change déterminent la conversion des devises par CRM. Les données de cet onglet ne sont pas modifiables. Vous devez déterminer la périodicité nécessaire à la mise à jour des taux de change. (En général, cette mise à jour est effectuée mensuellement). Les mises à jour sont effectuées par l'intermédiaire du fichier F0015 de J.D. Edwards.

Point d'entrée Fuseau horaire

Le point d'entrée Fuseau horaire permet de vérifier si tous les champs associés à l'heure affichent correctement l'heure locale de l'utilisateur ayant ouvert la session. Le point d'entrée Fuseau horaire permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Vérifier et imprimer un état répertoriant les différents fuseaux horaires disponibles dans le système.
- Utiliser l'onglet Détail fuseau horaire pour afficher la liste des fuseaux horaires.
- Cliquez sur le bouton Etats pour générer un état de tous les fuseaux horaires disponibles dans le système. Reportez-vous à la documentation CRM sur les états pour obtenir un exemple d'état et de ses données.

Création de fuseaux horaires

A partir de la liste principale Fuseau horaire, vous pouvez vérifier tous les fuseaux horaires disponibles dans l'application. L'onglet Détail permet de vérifier les données des fuseaux horaires ou d'en créer de nouveaux.

La valeur du champ Décalage représente la différence entre l'heure du méridien de Greenwich et l'heure du fuseau que vous créez. Cette valeur varie en fonction des zones horaires.

Pour les fuseaux horaires qui adoptent l'heure d'été, l'option Ajustement heure d'été est activée.

Selon les informations fournies par l'équipe responsable de l'implémentation XPI, entrez un code de fuseau horaire XPI ainsi qu'un code de règle d'heure d'été dans les champs correspondants.

Attention

Si vous n'entrez pas de code de fuseau horaire XPI ni de code d'heure d'été ou si vous entrez des codes ne correspondant pas aux codes XPI associés, les utilisateurs reçoivent

une erreur lors qu'ils tentent de créer des demandes de service. Dans ce cas, vous pouvez rectifier la situation en entrant les données correctes, mais vous devez vous reconnecter pour valider les modifications.

Paramétrage de la sécurité

CRLM utilise un système de sécurité basé sur les rôles. Les rôles suivants sont disponibles dans CRM :

- Base. Ce rôle est affecté à tous les utilisateurs.
- Superuser. Ce rôle permet d'accéder à toutes les fonctions.
- Sales Manager (SalesMgr)
- Marketing Manager (MarketMgr)
- Service Manager (ServiceMgr)
- Partner (Partner)
- Sales Representative (SalesRep)

Chaque rôle est doté de droits d'accès liés à des points d'entrée, des onglets, des actions et des champs spécifiques. Ces rôles sont initialement créés à l'aide du jeu d'outils CRM et sont ajoutés au système par l'intermédiaire du point d'entrée Rôle. Pour affecter un ou plusieurs rôles à un utilisateur, utilisez le point d'entrée Préférence utilisateur, onglet Rôle.

Attention

Pour gérer un calendrier des services dans CRM, paramétrez un utilisateur dont le seul rôle est la connexion du calendrier des services au serveur d'objets. Ce calendrier requiert actuellement un utilisateur paramétré avec le nom Salesadm et le mot de passe Hot. Cet utilisateur n'a besoin que du rôle de base affecté à l'aide de l'onglet Rôle. Les fonctions d'alerte ne fonctionnent pas correctement sans un utilisateur par défaut pour les exécuter.

Pour créer un nouveau rôle, vous devez d'abord le définir dans le jeu d'outils CRM (reportez-vous à la documentation relative au jeu d'outils CRM pour obtenir de plus amples informations sur la création et la gestion de la sécurité basée sur les rôles). Ajoutez ensuite ce rôle dans l'application en entrant son nom dans le point d'entrée Rôle tel qu'il apparaît dans le jeu d'outils CRM. Vous devez définir un rôle dans le jeu d'outils CRM avant de l'ajouter dans le point d'entrée Rôle.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Gestion des données associées aux adresses*

Point d'entrée Rôle

L'onglet Détail du point d'entrée Rôle permet d'afficher les rôles créés pour la sécurité. Vous pouvez ajouter de nouveaux rôles, mais ils doivent d'abord être créés dans le jeu d'outils CRM, puis ajoutés à l'application. Les rôles déterminent les points d'entrée, les onglets, les

actions et les champs disponibles pour l'utilisateur. Pour affecter un ou plusieurs rôles à un utilisateur, utilisez le point d'entrée Préférence utilisateur.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Paramétrage des données utilisateurs*

Ajout d'un rôle dans CRM

L'onglet Détail rôle permet d'afficher la liste des rôles disponibles dans le système ou d'en ajouter un nouveau. Cet onglet permet également d'ajouter des rôles si ceux existant ne répondent pas à vos besoins ou si votre société subit une expansion et que la définition de nouveaux types d'employés dotés de niveaux de sécurité différents s'avère nécessaire. Pour ajouter un rôle, vous devez d'abord le définir dans le jeu d'outils CRM, puis l'ajouter dans l'application en entrant les mêmes valeurs que celles du jeu d'outils.

► Pour ajouter un rôle

1. Sélectionnez le point d'entrée Rôle.
2. Cliquez sur Nouveau au-dessus de la liste principale pour ouvrir un enregistrement vide ou sélectionnez un rôle dans l'affichage détaillé, puis cliquez sur Nouveau.
3. Entrez le nom du rôle dans le champ Rôle.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau rôle est ajouté à votre application CRM.

Ajout d'employés

Les points d'entrée Préférence utilisateur et Employé permettent d'ajouter de nouveaux enregistrements d'employés. Le point d'entrée Employé permet la saisie et la gestion des données des employés telles que leur nom, titre et adresse. Une fois ces données entrées et enregistrées dans le point d'entrée Employé, le système crée automatiquement un enregistrement dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Le point d'entrée Préférence utilisateur permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Affectation d'un nom utilisateur à un employé.
- Affectation d'un service à un employé.
- Sélection du supérieur hiérarchique de l'employé.
- Création d'un nom utilisateur pour l'employé.
- Affectation de rôles à un employé.

Point d'entrée Employé

Le point d'entrée Employé permet la création et la gestion d'enregistrements d'employés. La liste principale Employé est une liste hiérarchique, c'est-à-dire que vous pouvez afficher plusieurs niveaux de report hiérarchique, mais vous ne pouvez pas appliquer de filtre à cette liste. Cliquez sur les signes plus (+) ou moins (-) en regard des dossiers pour développer ou réduire les listes. Cliquez sur le nom d'un employé pour accéder au détail. Le point d'entrée Employé permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisie et gestion des données des employés.
- Saisie de plusieurs adresses pour un employé.
- Affichage des comptes d'un employé.
- Saisie et gestion des données relatives aux opportunités des employés.
- Affichage du pipeline de vente d'un employé.
- Saisie et gestion des données relatives aux incidents affectés à un employé.
- Affichage des groupes de service auxquels un employé est affecté.

Gestion des données des employés

L'onglet Détail employé permet la saisie et la gestion des données des employés de la société. L'ajout de nouveaux employés est nécessaire lors de l'embauche et la mise à jour lors de promotions. Entrez le nom et le prénom de l'employé dans les champs correspondants, sélectionnez le service auquel il appartient dans la liste déroulante du même nom, puis choisissez le type d'adresse (bureau, domicile, courrier, expédition, factures ou colis).

Pour déterminer l'emplacement d'affichage d'un employé dans la liste principale hiérarchique, sélectionnez le supérieur de l'employé dans la liste déroulante Responsable direct. Pour inclure une photo de l'employé dans la partie supérieure de l'onglet, entrez le nom du fichier d'image dans le champ Image. La valeur par défaut du champ Statut est Actif. Si vous modifiez le statut à Inactif, la date du jour apparaît dans le champ Date d'inactivité. Enfin, entrez les données du profil de base de l'employé dans les champs d'adresse et de téléphone. Le champ Pays est obligatoire.

Remarque

Lors de l'ajout d'un employé dans ce point d'entrée, le système crée automatiquement un enregistrement utilisateur dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Utilisez ce point d'entrée pour affecter un nom utilisateur à l'employé.

Fonctions de l'onglet Détail employé

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Statut • Champ Date d'inactivité 	Lorsque vous paramétrez le champ Statut à Inactif, le champ Date d'inactivité affiche la date à laquelle vous avez effectué cette opération.
<ul style="list-style-type: none"> • Ignorer escalade service 	Lorsque vous activez cette option, l'employé est exclu du traitement de l'escalade. Cette option peut être utilisée temporairement lorsqu'un employé est en congé.

► Pour ajouter un nouvel employé

1. Sélectionnez le point d'entrée Employé.
2. Cliquez sur Nouveau à partir de la liste principale Employé pour ouvrir un enregistrement vide.
3. Remplissez les champs obligatoires suivants :
 - Prénom

- Nom
 - Service
 - Type d'adresse
 - Pays
4. Remplissez les champs facultatifs selon vos besoins.
 5. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouvel employé est ajouté à l'application CRM.

Gestion des adresses des employés

L'onglet Adresse permet la création et la gestion de toutes les adresses associées à un employé, y compris celles destinées aux expéditions et au courrier. Les données entrées sous l'onglet Détail employé apparaissent sous l'onglet Adresse. Ces données sont automatiquement identifiées comme adresse principale. La valeur Oui apparaît dans le champ de lecture seule Principale. Si vous créez une nouvelle adresse et que l'option Principale est activée, elle devient la nouvelle adresse principale et apparaît sous l'onglet Détail. Si vous tentez de créer plusieurs enregistrements de même type, vous recevez l'erreur suivante : Ce type d'adresse existe déjà.

Spécification du mode de communication privilégié d'un employé

L'onglet Paramétrage service permet de spécifier les méthodes de communication privilégiées entre représentants du service d'assistance technique et clients. Sélectionnez Téléphone, Conversation Internet, Courrier électronique ou Télécopie dans la liste déroulante. Créez un nouvel enregistrement pour chaque méthode de communication utilisée par l'employée. Sélectionnez une méthode comme premier choix et activez l'option Valeur par défaut pour cet enregistrement. Le mode de communication sélectionné comme valeur par défaut s'affiche automatiquement dans le champ Canal de l'onglet Détail demande, mais vous pouvez modifier cette valeur. Si vous ne spécifiez aucune valeur dans ce champ, Téléphone apparaît par défaut.

► Pour créer un mode de communication

1. Sélectionnez le point d'entrée Employé.
2. Sélectionnez l'employé pour lequel vous souhaitez spécifier les préférences de communication.
3. Cliquez sur l'onglet Paramétrage service.
4. Cliquez sur Nouveau.
5. Sélectionnez une option dans la liste déroulante Canal.
6. Sélectionnez l'option souhaitée par défaut dans le champ Canal sous l'onglet Détail demande du point d'entrée Demande service.
7. Créez un nouvel enregistrement pour chaque canal de communication utilisé entre employés et clients.

Comptes associés à un employé

L'onglet Compte permet d'afficher tous les comptes pour lesquels l'employé fait partie de l'équipe de vente. Tous les champs de cet onglet sont en lecture seule. Les données du compte peuvent être modifiées par l'intermédiaire du point d'entrée Compte.

Opportunités associées à un employé

L'onglet Opportunité permet d'afficher les opportunités actuelles des employés. Un employé est associé à une opportunité lorsqu'une équipe de vente dotée d'une opportunité lui est affectée.

Utilisez les filtres suivants pour réduire le nombre d'enregistrements de la liste onglet Opportunité : Opportunités actuelles, Opportunités perdues, Mes opportunités, Opportunités gagnées ou Enregistrements inactifs.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Point d'entrée Opportunité*

Affichage du pipeline des opportunités

L'onglet Pipeline permet d'afficher une représentation graphique de toutes les opportunités associées à un employé. A chaque opportunité est affectée une probabilité de clôture selon l'étape du cycle de vente. Chaque cercle de l'entonnoir représente la probabilité statistique de concrétisation de l'opportunité. La valeur de chaque cercle est la somme du revenu potentiel de chaque opportunité multipliée par chaque pourcentage de probabilité.

Fonctions de l'onglet Pipeline

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Probabilité• Champ Potentiel	Ce champ affiche la somme des revenus potentiels de chaque opportunité multipliée par le pourcentage de chaque probabilité.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Total	Ce champ affiche la somme des probabilités affichées dans l'entonnoir.

► Pour afficher les données d'une opportunité du pipeline

1. Dans le point d'entrée Employé, cliquez sur l'onglet Pipeline.
2. Cliquez sur un des cercles du pipeline contenant un montant.
Les opportunités incluses dans la fourchette de probabilité apparaissent sous l'entonnoir.
3. Cliquez sur le lien Description pour afficher le détail d'une opportunité.
L'onglet Détail opportunité du point d'entrée Opportunité apparaît.

Partenaires associés à un employé

L'onglet Partenaires permet d'afficher tous les partenaires qu'un employé doit prendre en charge. Tous les champs de cet onglet sont en lecture seule. Les données des partenaires peuvent être modifiées par l'intermédiaire du point d'entrée Partenaire.

Gestion des incidents affectés à un employé

L'onglet Incident permet d'afficher et de gérer les incidents affectés à un employé. Vous affectez un incident à un employé à partir du point d'entrée Incident. L'onglet Incident permet aussi de créer de nouveaux incidents. Lorsque vous créez un nouvel incident, le système ne l'affecte pas automatiquement à l'employé sélectionné dans la liste principale. Vous devez sélectionner le nom de l'employé dans la liste déroulante Affecté à.

Renseignements complémentaires

- ☐ Problèmes internes

Affichage des groupes de services d'un employé

L'onglet Groupe de services permet d'afficher les groupes de services auxquels un employé est affecté. Tous les champs de cet onglet sont en lecture seule.

Renseignements complémentaires

- ☐ Point d'entrée Groupe de services

Saisie d'une remarque sur un employé

L'onglet Remarque permet la saisie et la gestion d'un nombre illimité de remarques sur un employé sélectionné. Vous pouvez entrer une remarque indiquant par exemple qu'un employé a reçu une prime de mérite. Les remarques entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous l'onglet Remarque de l'application.

Renseignements complémentaires

- ☐ Remarques

Paramétrage des données utilisateurs

Le point d'entrée Préférence utilisateur permet d'affecter un nom utilisateur et un rôle aux employés et contacts ayant accès à CRM. Le nom utilisateur permet de se connecter à l'application. Les rôles affectés à un utilisateur déterminent les points d'entrée, les onglets et les actions qui lui sont disponibles. Vous pouvez filtrer la liste principale pour afficher tous les utilisateurs du système ou uniquement vos propres données utilisateur.

Gestion des noms utilisateurs et des mots de passe

L'onglet Détail administratif permet d'affecter un nom utilisateur à chaque employé et contact à qui vous souhaitez donner accès à l'application. Lors de l'ajout d'un nouvel employé ou contact, le système génère automatiquement un enregistrement utilisateur dans le point d'entrée Préférence utilisateur et met à jour les champs de lecture seule Prénom, Nom, Titre et Type de personne. Pour donner à un employé ou un contact le droit de connexion, entrez un nom utilisateur. Le mot de passe du nouvel utilisateur est automatiquement le terme newpass. Il peut être changé après la connexion initiale. Si un utilisateur oublie son mot de passe, vous pouvez le réinitialiser à newpass en cliquant sur Réinitialiser mot de passe. Vous pouvez également entrer ou modifier l'URL du site Web de l'utilisateur dans le champ Page d'accueil. Enfin, les valeurs par défaut apparaissent dans les champs suivants obligatoires en fonction du paramétrage de l'utilisateur ayant créé l'enregistrement de l'employé ou du

contact, mais vous pouvez utiliser le contrôle de sélection des volumes importants pour modifier ces valeurs.

- Paramétrages régionaux par défaut
- Code pays par défaut
- Code monétaire par défaut
- Magasin/usine par défaut
- Version traitement devis
- Version traitement commandes clients
- Version traitement base installée
- Version traitement bons de service
- Centre service par défaut
- Fuseau horaire

Les versions et options de traitement permettent de contrôler le traitement et la tarification des commandes clients. Reportez-vous à la documentation J.D. Edwards Gestion des commandes clients ou consultez votre système administrateur pour obtenir de plus amples informations sur les versions et les options de traitement.

Remarque

L'onglet Détail administratif n'apparaît que si vous choisissez un utilisateur autre que vous-même dans la liste principale. Si vous choisissez vos données utilisateur, vous accédez à l'onglet Détail utilisateur.

Renseignements complémentaires

- ☐ Point d'entrée Préférence utilisateur

► Pour affecter un nom utilisateur à un employé ou un contact

1. Sélectionnez le point d'entrée Préférence utilisateur.
2. Sélectionnez le nom de l'employé ou du contact dans la liste principale.
3. Entrez le nom utilisateur.
4. Cliquez sur Enregistrer.

Un nom utilisateur est maintenant affecté à l'employé ou au contact.

► Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur

1. Sélectionnez le point d'entrée Préférence utilisateur.
2. Sélectionnez le nom de l'utilisateur dans la liste principale.
3. Cliquez sur Réinitialiser mot de passe.

Le mot de passe utilisateur est automatiquement réinitialisé à newpass.

Affectation d'un rôle à un utilisateur

L'onglet Rôle permet d'affecter un ou plusieurs rôles à un utilisateur. Les rôles sont ajoutés au système par l'intermédiaire du point d'entrée Rôle. Ils sont définis à l'aide du jeu d'outils CRM et dictent les points d'entrée, les onglets, les champs, les données et les actions disponibles pour chaque utilisateur.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Paramétrage de la sécurité*

► Pour affecter un rôle à un utilisateur

1. Sélectionnez le point d'entrée Préférence utilisateur.
2. Sélectionnez le nom de l'utilisateur dans la liste principale.
3. Cliquez sur l'onglet Rôle.
4. Cliquez sur Ajouter.
5. Utilisez l'écran de recherche pour sélectionner le rôle à affecter à l'utilisateur.
6. Cliquez sur OK.

Le rôle est associé à l'utilisateur sélectionné.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Recherche étendue*

Paramétrage des options de notification

Pour améliorer le service client, utilisez le point d'entrée Paramétrage notification pour créer les types de notification permettant aux employés et aux contacts de choisir la façon dont ils souhaitent recevoir les notifications. Les deux options sont les suivantes : par l'intermédiaire du point d'entrée Alerte ou par courrier électronique. Les utilisateurs peuvent choisir les notifications qu'ils souhaitent recevoir sous l'onglet Paramétrage notification du point d'entrée Préférence utilisateur.

Attention

L'administrateur système peut créer de nouvelles options de notification, mais elles ne peuvent être activées que si un développeur spécifie une clé unique pour chaque type de notification système dans le jeu d'outils CRM.

Point d'entrée Paramétrage notification

Pour créer une option de notification, vous devez entrer une clé unique, c'est-à-dire un code de notification descriptif. Cette valeur est un code à 5 caractères défini par le développeur dans le jeu d'outils CRM afin d'identifier le type de notification. Par exemple, ACTAA est le code de la notification Affectation immédiate avertissement de l'onglet Activité et ACTRM est le code de rappel des activités. Le système détermine si une clé dupliquée existe lors de l'enregistrement. Si c'est le cas, le message suivant s'affiche : Ce code de notification existe déjà. Entrez une valeur unique.

Vous devez ensuite choisir un module (Ventes, Service ou Général) dans la liste déroulante Module pour spécifier le module d'origine de la notification. Sélectionnez également Employés, Contacts ou les deux pour spécifier les destinataires des notifications. Enfin, entrez une brève et une longue description de la notification afin de clarifier son utilisation.

Si vous ne souhaitez pas rendre disponible la nouvelle option de notification auprès des utilisateurs, sélectionnez Inactif. Cela permet de masquer l'option dans la liste des notifications lorsque l'utilisateur clique sur Ajouter sous l'onglet Paramétrage notification du point d'entrée Préférence utilisateur.

Attention

Lorsque vous cliquez sur Enregistrer après la création d'une nouvelle notification, le champ Code notification n'est plus modifiable.

Renseignements complémentaires

- ☐ Spécification des modes de réception des notifications
- ☐ *Notifications CRM*
- ☐ Envoi et affichage des notifications relatives aux demandes de service

► Pour créer une nouvelle option de notification

1. Sélectionnez le point d'entrée Paramétrage notification.
2. Cliquez sur Nouveau pour afficher un onglet Détail paramétrage vide.
3. Entrez les données selon les instructions ci-dessus.
4. Cliquez sur Enregistrer.
5. Pour créer une option de notification supplémentaire, cliquez sur Nouveau sous l'onglet Détail paramétrage.

Remarque

La création d'une option de notification ne signifie pas qu'elle est automatiquement activée. Un développeur doit créer une règle de gestion dans le jeu d'outils CRM et la mapper au code de notification créé dans le point d'entrée Paramétrage notification.

► Pour sélectionner les options de notification

1. Dans le point d'entrée Préférence utilisateur, sélectionnez l'onglet Paramétrage notification.
2. Cliquez sur Ajouter.
Une liste des options de notification disponibles s'affiche.
3. Cliquez sur une ou plusieurs des options de notification.
4. Cliquez sur OK pour retourner dans la liste Paramétrage notification.
Vos sélections apparaissent dans la liste.
5. Cliquez dans la colonne Description des options que vous souhaitez configurer.

L'onglet Détail paramétrage notification correspondant s'affiche.

6. Cliquez sur une ou plusieurs des options de notification.

- Saisie alerte
- Courrier électronique

7. Cliquez sur Enregistrer.

Le système envoie pour chaque événement une notification à l'aide de la méthode choisie.

Paramétrage des fichiers système

Le point d'entrée Fichier système permet la gestion des listes déroulantes et de leurs options. Les développeurs définissent initialement ces listes par l'intermédiaire du jeu d'outils CRM et active leur utilisation en entrant les codes et les descriptions dans le système CRM tels qu'ils apparaissent dans le jeu d'outils CRM.

Attention

Les descriptions du fichier système doivent être entrées *exactement* comme dans le jeu d'outils CRM.

Point d'entrée Fichier système

Le point d'entrée Fichier système permet d'ajouter de nouveaux fichiers système à l'application ou de nouvelles options aux listes déroulantes. Les fichiers système sont les listes déroulantes de l'application CRM et les options sont les valeurs des codes créés pour ces fichiers. Le développeur crée chaque fichier système à l'aide du jeu d'outils CRM, puis crée les enregistrements du fichier système correspondant dans le point d'entrée Fichier système. Ces fichiers système sont disponibles dans votre application CRM. L'administrateur système doit modifier ce point d'entrée lorsque vous ajoutez de nouveaux champs requérant un fichier système ou de nouvelles options à des listes déroulantes existantes.

Création d'un nouveau fichier système

L'onglet Détail fichier permet d'entrer les données des fichiers système. Vous devez entrer le code et la description du fichier système. Le champ Code passe en lecture seule lors de l'enregistrement. La valeur entrée dans le champ Description ne doit pas être obligatoirement le nom du champ auquel le fichier système est associé. Le champ Commentaire peut contenir des informations décrivant la fonction du fichier système ainsi que son emplacement d'utilisation dans l'application standard.

Attention

La description sous cet onglet doit être *identique* à celle du fichier système correspondant dans le jeu d'outils CRM.

► Pour créer un nouveau fichier système

1. Sélectionnez le point d'entrée Fichier système.
2. Cliquez sur Nouveau.
3. Remplissez les champs obligatoires ainsi que les champs facultatifs selon vos besoins :
 - Code
 - Description
 - Commentaire
4. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouveau fichier système est ajouté à votre application CRM.

Ajout de valeurs de code à un fichier système

L'onglet Valeurs permet la gestion des listes déroulantes de chaque fichier système. Par exemple, les valeurs des codes du fichier système Type événement campagne sont Publicité, Publipostage, Loisirs, Déjeuner, Courrier direct, Séminaire, Salon et Séminaire Web. Pour ajouter Panneau d'affichage comme nouvelle option, vous devez créer un nouvel enregistrement de code. Ensuite, lorsqu'un utilisateur ouvre la liste déroulante Type événement campagne, l'option Panneau d'affichage apparaît avec les autres options.

Entrez une valeur dans le champ Code. Le champ Code passe en lecture seule lors de l'enregistrement. Entrez une description. Cliquez ensuite sur l'option Codé programme pour informer l'utilisateur que le code est associé à des règles de gestion qui affectent les fonctions système actuelles. Le champ Commentaire peut contenir des informations décrivant la fonction du fichier système ainsi que son emplacement d'utilisation dans l'application. Vous pouvez mettre à jour, supprimer ou détailler ces commentaires qui sont alors enregistrés par le système et deviennent permanents.

Fonctions de l'onglet valeur

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Onglet Valeur	Lors de la création d'un fichier système, l'onglet Valeurs apparaît une fois que vous entrez un code et une description sous l'onglet Détail fichier et que vous cliquez sur Enregistrer.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Code	Le champ Code passe en lecture seule lorsque vous créez un code et que vous l'enregistrez.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Commentaire	Lorsque vous mettez à jour, supprimez ou détaillez les commentaires, les valeurs deviennent permanentes une fois enregistrées.

► Pour ajouter un nouveau code à un fichier système

1. Cliquez sur l'onglet Valeurs.
2. Cliquez sur Nouveau.

3. Remplissez les champs obligatoires suivants :
 - Code
 - Description
 - Codé programme
 - Commentaires
4. Remplissez les champs facultatifs selon vos besoins.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Le nouvel enregistrement du code de valeur est ajouté au fichier système.

Personnalisation des préférences système

L'application CRM est livrée avec des préférences système prédéfinies (c'est-à-dire des configurations et paramétrages prédéfinis), mais la personnalisation est possible par l'intermédiaire du point d'entrée Préférences système lors de l'implémentation chez les clients. Cette fonction n'est disponible qu'au niveau de l'administrateur système dont le rôle est Superuser.

Point d'entrée Préférences système

A partir du point d'entrée Préférences système, l'utilisateur doté du rôle superuser peut effectuer les opérations suivantes :

- Ajout de nouvelles préférences système.
- Affichage d'une liste des paramétrages existants ainsi que des valeurs de code des paramétrages système.
- Modification des paramétrages existants.

Préférences système

L'onglet Préférences système permet d'afficher les paramétrages de configuration système de l'application CRM standard et de créer de nouvelles préférences système personnalisées. Lorsque la lecture seule est activée pour l'option Fonction standard, cela signifie qu'une préférence système est paramétrée dans l'application CRM d'origine. Ces paramétrages ne peuvent pas être modifiés, mais vous pouvez cependant les désactiver en utilisant le champ Code. Lorsqu'une option standard est désactivée, cela signifie que l'administrateur système a personnalisé le paramétrage afin de répondre aux besoins de gestion.

► Pour activer/désactiver le paramétrage des préférences système

1. Dans la liste principale, sélectionnez le paramétrage système à modifier.
2. Remplissez le champ suivant :
 - ValeurEntrez 0 pour désactiver le paramétrage ou 1 pour l'activer.
3. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour paramétrer une préférence système personnalisée

1. Dans le point d'entrée préférences système, cliquez sur Nouveau dans la liste principale ou dans la page onglet.
2. Remplissez les champs suivants :
 - Code paramétrage système
 - Description paramétrage système
 - Valeur
 - Commentaires
3. Cliquez sur Enregistrer.

La nouvelle configuration est créée avec l'option Fonction standard désactivée.

Paramétrage des plans d'action

Un plan d'action est une série d'activités prédéfinies que les utilisateurs peuvent lier à un compte, une campagne ou autres points d'entrée où l'activité apparaît afin de générer automatiquement des enregistrements sous l'onglet Activité et dans le calendrier. Les plans d'actions sont idéals pour les tâches périodiques requérant un minimum d'étapes telles que les appels placés régulièrement par les ingénieurs commerciaux auprès des prospects. Au lieu d'entrer une activité pour chaque action associée à un appel téléphonique de ce genre, ils peuvent créer une activité et la lier au plan d'action de vente afin de générer automatiquement des enregistrements d'activités individuelles.

Un plan d'action peut aussi être associé à une étape du cycle de vente dans le point d'entrée Méthodologie de vente. Ensuite, lorsque l'utilisateur sélectionne la méthodologie de vente à laquelle le plan d'action et les étapes du cycle de vente sont associés, les activités du plan d'action s'affichent dans l'onglet Activité et dans le calendrier de l'utilisateur.

Point d'entrée Plan d'action

Dans le point d'entrée Plan d'action, les administrateurs système et responsables des ventes peuvent créer des plans d'action ainsi que les activités associées. Ils peuvent également gérer les plans d'actions et les modèles d'activité existants.

Création d'un plan d'action

Pour créer un plan d'action, donnez-lui un nom unique. Son nom doit être descriptif afin de permettre aux utilisateurs une sélection intuitive dans la liste de plans d'action lorsqu'ils cliquent sur le bouton Lier plan d'action d'une page onglets Activité.

Une description peut également être entrée pour détailler l'utilisation du plan d'action.

Le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session apparaît automatiquement dans le champ Entré par lorsque le plan d'action est créé.

Renseignements complémentaires

- ☐ Pour lier un plan d'action à une activité

Création de modèles d'activité pour les plans d'action

L'onglet Modèle activité permet d'établir les activités à créer lorsque l'utilisateur lie le plan d'action à une activité ou sélectionne une méthodologie et des étapes de vente associées à un plan d'action depuis l'onglet Opportunité.

Lorsque vous créez un modèle d'activité, entrez le nom de la nouvelle action dans le champ Plan d'action. Les données entrées dans ce champ apparaissent dans la colonne Description de la page onglets Activité. Vous devez aussi sélectionner un type d'action, par exemple appel, réunion, documentation, courrier électronique, service sur site ou suivi du service. Ces sélections apparaissent dans la colonne Type d'action de la page onglets Activité. Si vous sélectionnez le type appel, le champ Modèle s'affiche. Utilisez le bouton de recherche de champ pour lier un plan d'appel à un plan d'action si nécessaire.

Les champs Jours avant réalisation et Priorité sont obligatoires. Entrez un nombre de jours dans le champ Jours avant réalisation pour spécifier le nombre de jours avant le début de la tâche. Cette information apparaît également sous l'onglet Activité.

Les champs Heure début, Heure fin et Commentaires sont facultatifs. Si vous entrez une heure de début et de fin, l'activité apparaît dans votre calendrier en regard de ces heures (ainsi que dans le calendrier des employés à qui l'activité a été affectée). Si vous choisissez de ne pas entrer ces informations, l'activité s'affiche sur toute la journée. Les données entrées dans le champ Commentaires apparaissent sous l'onglet Activité.

Si vous souhaitez affecter un employé à l'activité d'un modèle, utilisez le bouton de recherche du champ Affecté à pour sélectionner le nom de l'employé.

► Pour créer un plan d'action

L'administrateur système ou le responsable des ventes crée des plans d'action dans le point d'entrée Plan d'action ; les utilisateurs les lient ensuite aux activités sous l'onglet Activité afin d'aider à la planification de tâches génériques tel que le suivi des appels à froid positifs. Pour créer un plan d'action, effectuez les opérations suivantes :

1. Accédez au point d'entrée Plan d'action.
2. Cliquez sur Nouveau.
3. Entrez un nom unique dans le champ Plan d'action.
4. Entrez une description de l'action dans le champ correspondant.
5. Cliquez sur Enregistrer.
6. Cliquez sur l'onglet Modèle d'activité.
7. Cliquez sur Nouveau.
8. Entrez les données ou sélectionnez une option parmi les champs obligatoires et facultatifs suivants :
 - Action
 - Type d'action
 - Affecté à
 - Jours avant réalisation
 - Priorité
 - Heure début

- Heure fin
- Commentaires
- Modèle

Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un modèle si vous souhaitez associer un plan d'appel au modèle d'activité.

9. Cliquez sur Enregistrer.

Affichage et gestion des données des produits

Les utilisateurs de CRM peuvent accéder aux informations relatives aux produits offerts par votre société. Ces données sont situées dans le point d'entrée Produits et services. L'administrateur système gère la description et les avantages des produits dans le point d'entrée Maintenance produit.

Points d'entrée Maintenance produit et Produits et services

Le point d'entrée Produits et services permet aux utilisateurs d'en savoir plus sur les produits offerts par la société. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Affichage de données générales sur les produits et services de votre société.
- Consultation des explications relatives aux fonctions et avantages des produits et services de votre société.

► Pour consulter les données des produits et services

1. Sélectionnez le point d'entrée Produits et services.
2. Cliquez sur le lien de la colonne Description de la liste principale pour afficher les données de l'onglet Informations générales qui comprend les éléments suivants :
 - Nom du produit
 - Image du produit
 - Description du produit
3. Cliquez sur l'onglet Fonctions/avantages, puis sur le lien de la colonne Brève description pour accéder aux données que vous souhaitez consulter, y compris :
 - Brève description
 - Description longue
 - Catégorie

► Pour consulter les données des produits et services

1. Sélectionnez le point d'entrée Maintenance produit.
2. Dans la liste principale, cliquez sur le lien de description du produit pour lequel vous souhaitez entrer ou modifier des données.
3. Entrez ou modifiez les données des champs suivants :
 - Image

- Groupe de services
 - Description longue
4. Pour rendre disponible les données de l'onglet Détail produit dans l'onglet Informations générales du point d'entrée Produits et services, activez l'option Accès public.
 5. Cliquez sur Enregistrer.
 6. Sélectionnez l'onglet Caractéristique produit pour créer ou modifier les informations à afficher sous l'onglet Fonctions/avantages du point d'entrée Produits et services. Ces données sont également affichées lorsque vous activez l'option Accès public de l'onglet Détail produit.
 7. Cliquez sur Nouveau pour entrer la description d'une nouvelle caractéristique produit ou cliquez sur un lien de la colonne Brève description pour modifier une caractéristique produit.
 8. Entrez les données dans les champs obligatoires et facultatifs suivants :
 - Brève description
 - Description longue
 - Catégorie
 9. Cliquez sur Enregistrer.

Paramétrage de l'intégration des tâches administratives

CRM 2.0 prend en charge Microsoft Office afin de permettre aux utilisateurs de bénéficier des fonctions d'exportation de données et de fusion de texte de l'application. Pour activer la fusion de texte, l'administrateur système doit effectuer les opérations suivantes :

- Octroyer l'accès aux actions personnalisées appropriées aux utilisateurs dans le jeu d'outils CRM.
- Définir, dans le fichier `yourelate.properties`, `officeIntegrationFileLocation=<path>`, l'emplacement des modèles de fusion de texte de la société sur le serveur.
- Paramétrer les modèles de fusion de texte de la société.
- Télécharger JDK 1.3.1 (ou supérieur) de <http://java.sun.com/products/> pour les utilisateurs n'en disposant pas sur leur PC.
- Installer Java™ WebStart 1.01 de <http://java.sun.com/products/javawebstart> sur les stations de travail locales des utilisateurs.
- Définir l'emplacement d'enregistrement des fichiers CSV de chaque utilisateur sous l'onglet Détail utilisateur du point d'entrée Préférence utilisateur.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Pour personnaliser des courriers électroniques ou des sections de documents à l'aide de marqueurs*
- ☐ *Exemples d'attributs*
- ☐ *Exemple : Modèle de fusion de texte*
- ☐ *Exemple : Modèle de sections de document et de courrier électronique*

Tâches administratives de vente

CRM est un outil de gestion particulièrement puissant. Pour le responsable des ventes, le système automatise de nombreuses opérations, permettant ainsi une meilleure gestion de la force de vente. CRM permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Gestion des régions et meilleure canalisation des efforts de la force de vente.
- Augmentation de la productivité et des revenus des ingénieurs commerciaux.
- Obtention rapide des états actualisés quant aux prévisions et pipelines des équipes de vente.

En tant que responsable des ventes, vous avez accès aux différents points d'entrée et onglets vous permettant de paramétrer les fonctions dont vous et vos équipes de vente ont besoin pour recueillir, stocker et analyser les données.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Force de vente

En tant que responsable des ventes, vous avez besoin de données à jour sur vos équipes de vente afin de gérer efficacement les comptes. Etant donné que les territoires et secteurs industriels changent constamment, CRM 2.0 offre aux utilisateurs un traitement automatisé par le biais duquel le système affecte les membres d'une équipe de vente aux comptes.

Si vous désactivez cette fonction dans le point d'entrée Préférences système, CRM aligne automatiquement votre force de vente au niveau du système en fonction des données du compte, du centre de coûts, de l'industrie et de la région. (La valeur 0 indique que la fonction de constitution de l'équipe de vente est désactivée, 1 indique qu'elle est activée.) Cette fonction vous permet de réaligner les secteurs aussi souvent que nécessaire. Vous pouvez également marquer les comptes que vous ne souhaitez pas affecter automatiquement.

L'équipe de vente est affectée automatiquement par défaut lorsque vous créez une opportunité pour un compte sous l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Opportunité.

Remarque

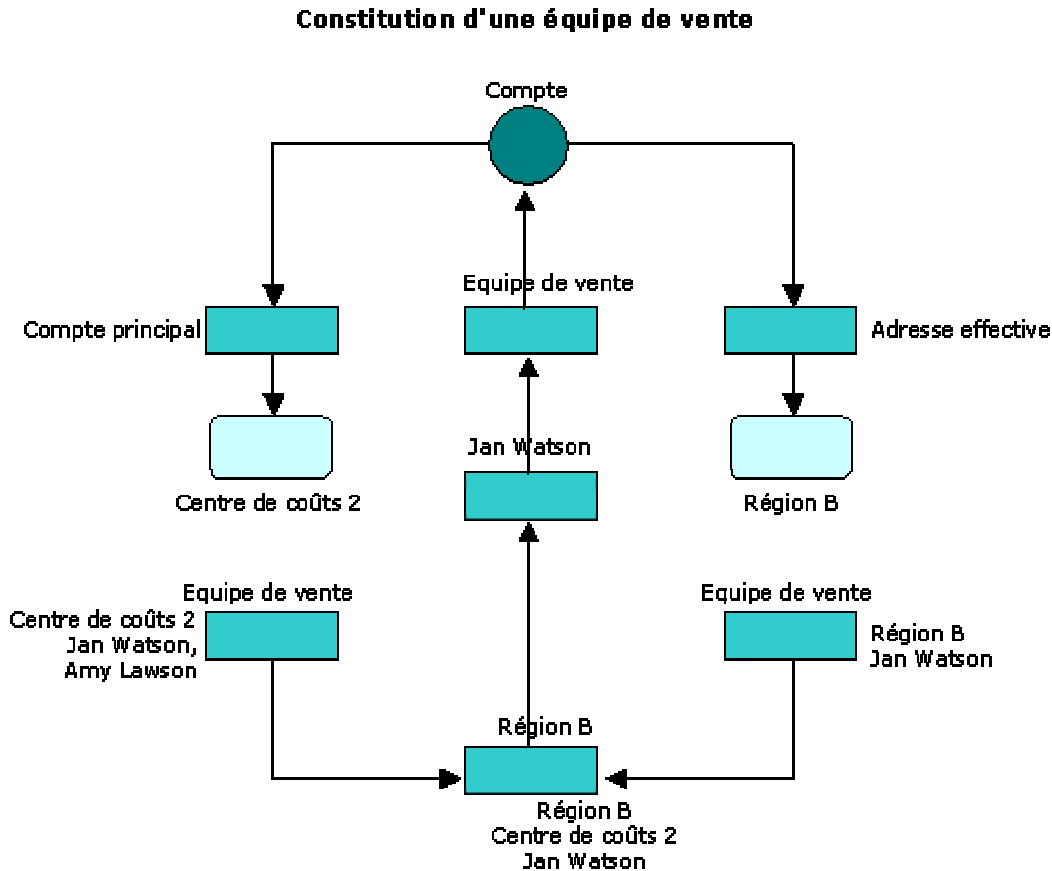
Les onglets Equipe de vente des point d'entrée suivants fournissent des données informatives seulement :

- Opportunité
- Catalogue produits
- Partenaire

Lors de la création manuelle d'équipes de vente depuis ces points d'entrée, vous n'affectez pas le traitement de la constitution des équipes de vente.

Procédure de constitution des équipes de vente

Le graphique ci-dessous illustre la procédure de création d'une équipe de vente :



Les actions ci-dessous initialisent le traitement automatique de la constitution des équipes de vente :

- L'administrateur système exécute manuellement la procédure ou lance le script de la base de données des équipes de vente en traitement par lots une fois les données créées, mises à jour ou supprimées dans l'onglet Région ou Secteur industriel. Cette opération met à jour les données des équipes de vente des comptes pour lesquels l'option Personnalisation équipe vente n'est pas activée.

Remarque

Lors du chargement initial du système, la procédure SP_INITIAL_ACCOUNT_LOAD doit être exécutée afin que le traitement de constitution des équipes de vente s'effectue correctement. Reportez-vous à la documentation relative à l'installation de CRM pour obtenir de plus amples informations sur ces procédures.

-
- Un utilisateur CRM doit créer un nouveau compte ou mettre à jour l'adresse ou le champ Industrie principale sous l'onglet Détail compte ou depuis le fichier Répertoire d'adresses clients. Cette action met à jour les données des équipes de vente du nouveau compte ou du compte mis à jour uniquement.
 - C'est également l'utilisateur CRM qui convertit un lead en compte. Cette opération met à jour les données des équipes de vente du nouveau compte.

Exemple : Constitution d'une équipe de vente

Lorsque les données de l'adresse ou du secteur d'activité principale sont modifiées sous l'onglet Détail compte, le système CRM exécute le traitement suivant :

- Il extrait le secteur industriel et la région en fonction de l'adresse et de la valeur du champ Secteur d'activité principale
 - a. Si l'option Personnalisation équipe de vente n'est pas activée et qu'une région et un secteur d'activité principale existent sous l'onglet Détail compte, les membres de l'équipe de vente actuelle sont supprimés de l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Compte.
 - b. Au contraire, si l'option Personnalisation équipe de vente est activée, aucune modification n'est apportée aux membres de l'équipe de vente actuelle de l'onglet Equipe de vente, point d'entrée Compte.
- Il extrait les membres de l'équipe de vente du secteur industriel spécifié dans l'onglet Détail compte.
- Il extrait les membres de l'équipe de vente de la région spécifiée dans l'onglet Détail compte.
- Il crée un enregistrement pour chaque membre de l'équipe de vente se trouvant la fois dans le secteur industriel et la région associés au compte ; ces données peuvent être vérifiées sous l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Compte.

► Pour activer le traitement de la constitution d'une équipe de vente

Le responsable des ventes doit effectuer les opérations de paramétrage suivantes des données d'adresse, de compte, de code d'industrie, de secteur industriel et de région pour que le système puisse constituer automatiquement les équipes de vente.

1. Paramétrage de la structure d'adresse

L'administrateur système gère les pays et les états/provinces dans le système ERP J.D. Edwards. Vous devez cependant entrer la ville et le code postal dans les onglets suivants :

- Entrez les villes des états/provinces sous l'onglet Ville du point d'entrée Etat/province.
- Entrez les codes postaux des villes sous l'onglet Code postal du point d'entrée Ville.

Remarque

La ville, l'état/province et le code postal pouvant être importés directement dans la base de données, vous n'avez en effet pas à entrer manuellement ces informations tel que décrit dans l'étape 1.

-
2. Vérifiez si l'administrateur système a paramétré les codes d'industrie dans le système ERP J.D. Edwards afin de pouvoir gérer le traitement de la constitution des équipes de vente.
 3. Paramétrage des secteurs d'activité
 - a. Créez la hiérarchie des secteurs industriels sous l'onglet Détail secteur industriel du point d'entrée Secteur industriel.
 - b. Liez les codes d'industrie applicables à chaque secteur industriel sous l'onglet Industrie du point d'entrée Secteur industriel.
 - c. Liez les membres de l'équipe de vente au secteur industriel dont ils sont responsables.
-

Remarque

Vous pouvez également associer une industrie à un autre secteur industriel.

4. Paramétrage des régions
 - a. Créez la hiérarchie régionale sous l'onglet Détail région du point d'entrée Région.
 - b. Liez les codes postaux correspondants à chaque région sous l'onglet Code postal du point d'entrée Région.
-

Remarque

Vous ne pouvez affecter qu'un code postal par région.

- c. Liez les villes, états/provinces et pays à la région.
-

Remarque

Vous pouvez associer une ville, un état ou un pays à plusieurs régions.

- d. Liez les membres de l'équipe de vente aux régions dont ils sont responsables.
 5. Gestion des données des comptes
 - a. Vérifiez si l'adresse et le secteur principal sous l'onglet Détail du point d'entrée Compte sont corrects.
 - b. Activez l'option Personnalisation équipe de vente pour les comptes à exclure du traitement de la constitution des équipes de vente.
-

Point d'entrée Industrie

Le point d'entrée Industrie permet d'afficher dans CRM le classement des différentes industries. Chaque industrie de ce point d'entrée est associée à un secteur industriel. Les équipes de vente sont également associées aux secteurs industriels. En conséquence, lorsqu'un utilisateur crée un compte et sélectionne un secteur d'activité principal, les ingénieurs commerciaux sont automatiquement ajoutés à l'équipe de vente si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le secteur d'activité principal sélectionné est associé à un secteur industriel.
- Les ingénieurs commerciaux sont affectés à l'équipe de vente du secteur industriel sélectionné.
- Les ingénieurs commerciaux sont affectés à l'équipe de vente de la région en fonction de l'adresse principale du compte.

En plus de la consultation du classement des industries, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis ce point d'entrée :

- Gestion d'une liste de problèmes propres à chaque industrie et devant être consultée lors du suivi d'opportunités associées à cette industrie.
- Affichage des comptes associés à une industrie.
- Affichage des opportunités associées à une industrie.
- Affichage du pipeline associé à une industrie.
- Création d'une liste de sites Web contenant des informations relatives à une industrie.
- Gestion d'un registre illimité de remarques sur une industrie.

Affichage du classement des industries

Vous affichez le classement d'industries créé dans le système OneWorld à l'aide de l'onglet Détail industrie. Le champ Code est un identificateur unique de l'industrie et le champ Description détaille les types d'entreprises composant l'industrie en question. Lorsque vous sélectionnez un secteur d'activité principale sous l'onglet Détail compte, vous pouvez rechercher par code ou par description, mais le texte de la description est celui affiché dans le champ du secteur d'activité principale du point d'entrée Compte une fois votre sélection effectuée.

Remarque

Les données de cet onglet sont extraites de la table de codes définis par l'utilisateur du système 01, type SC de J.D. Edwards.

Problèmes liés à une industrie

L'onglet Problèmes industrie permet d'entrer des informations destinées aux personnes travaillant avec les produits et les sociétés d'une industrie spécifique. Ces problèmes peuvent inclure des informations telles que des restrictions réglementaires ou des besoins spécifiques à l'industrie en question. Sélectionnez tout d'abord un type de problème (lié à l'achat, à la vente ou autre). Sélectionnez ensuite un rôle organisationnel destinataire de ce type de problème, tel que responsable du compte, consultant, conseiller ou support technique. Le type de problème et le rôle ne sont pas utilisés ailleurs dans l'application mais les utilisateurs peuvent trier la liste de la page onglets par catégorie pour trouver l'industrie qui les concerne. Enfin, entrez le texte du problème. Soyez aussi spécifique que possible afin de communiquer clairement le problème aux utilisateurs. Tous les champs de cet onglet sont obligatoires.

► Pour créer un nouveau problème lié à une industrie

1. Dans le point d'entrée Industrie, cliquez sur Nouveau dans la page onglets.
2. Entrez les données du problème dans les champs obligatoires suivants :
 - Type problème
 - Rôle
 - Description problème
3. Cliquez sur Enregistrer.

Affichage des comptes associés à une industrie

L'onglet Compte permet d'afficher une liste des comptes associés à une industrie sélectionnée. Une fois que vous avez sélectionné une industrie dans la liste principale et que vous avez cliqué sur l'onglet Compte, tous les comptes pour lesquels l'industrie sélectionnée est le secteur d'activité principale s'affichent. Vous ne pouvez pas modifier cet onglet.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Compte*

Affichage des opportunités associées à une industrie

L'onglet Opportunité permet d'afficher une liste des opportunités associées à une industrie sélectionnée. Une fois que vous avez sélectionné une industrie dans la liste principale et que vous avez cliqué sur l'onglet Opportunité, toutes les opportunités des comptes pour lesquels l'industrie sélectionnée est le secteur d'activité principale s'affichent. Vous ne pouvez pas modifier cet onglet.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Opportunité*

Affichage du pipeline d'opportunités d'une industrie

L'onglet Pipeline permet d'afficher une représentation graphique de toutes les opportunités associées à une industrie. A chaque opportunité est affecté une probabilité de clôture selon l'étape du cycle de vente à laquelle elle se trouve. Chaque cercle de l'entonnoir représente la probabilité statistique de concrétisation de l'opportunité. La valeur de chaque cercle est la somme du revenu potentiel de chaque opportunité multipliée par chaque pourcentage de probabilité.

Fonctions de l'onglet Pipeline

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Probabilité• Champ Potentiel	Ce champ affiche la somme des revenus potentiels de chaque opportunité multipliée par le pourcentage de chaque probabilité.

- Champ Total

Ce champ affiche la somme des probabilités affichées dans l'entonnoir.

► Pour afficher les données du pipeline d'une industrie

1. Dans le point d'entrée Industrie, cliquez sur l'onglet Pipeline.
2. Cliquez sur un des cercles du pipeline contenant un montant.
Les opportunités incluses dans la fourchette de probabilité apparaissent sous l'entonnoir.
3. Cliquez sur le lien Description pour afficher le détail d'une opportunité.
L'onglet Détail opportunité du point d'entrée Opportunité apparaît.

Création d'un signet pour les informations d'une industrie

L'onglet Signet permet d'entrer et de gérer une liste de sites Web dotés d'informations relatives à une industrie. Les signets entrés sous cet onglet ne peuvent être consultés que sous cet onglet Signet spécifique.

Renseignements complémentaires

- ☐ Signets pour les sites Web

Saisie d'une remarque sur une industrie

L'onglet Remarque permet la saisie et la gestion d'un nombre illimité de remarques sur une industrie sélectionnée. Les remarques entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet Remarque.

Renseignements complémentaires

- ☐ Remarques

Point d'entrée Secteur industriel

Le point d'entrée Secteur Industriel permet de grouper les industries. Un secteur industriel est un jeu de plusieurs industries similaires auquel vous associez une équipe de vente. Le fait de créer les équipes de ventes en fonction des secteurs industriels permet de vous assurer que les ingénieurs commerciaux affectés à un compte sont familiers avec les produits et problèmes de l'industrie à laquelle le compte appartient.

La liste des secteurs industriels est une liste hiérarchique dans laquelle vous devez cliquer sur le signe plus (+) pour développer l'arborescence. Lorsque vous créez un compte et sélectionnez un secteur d'activité principale associé à un secteur industriel, l'équipe de vente associée au secteur industriel est mappée à l'équipe de vente affectée à la région en fonction de l'adresse du compte. CRM affecte automatiquement au compte les membres qui font partie à la fois de l'équipe de vente du secteur industriel et de l'équipe de vente de la région, à moins que la personne qui entre les données du compte n'active l'option Personnalisation équipe de vente. Vous pouvez accéder à un état de tous les secteurs industriels et l'imprimer.

Reportez-vous à la documentation relative aux états CRM pour obtenir un exemple détaillé d'état.

En plus de la création de nouveaux secteurs industriels, vous pouvez également effectuer les opérations suivantes dans le point d'entrée Secteur industriel :

- Affichage des comptes associés à un secteur industriel.
- Affichage des opportunités des comptes associés à un secteur industriel.
- Association d'industries à un secteur industriel.
- Création d'une équipe de vente pour un secteur industriel.
- Affichage du pipeline des opportunités des comptes associés à un secteur industriel.

Création d'un secteur industriel

L'onglet Détail secteur industriel permet la création et la gestion des secteurs industriels. Vous devez entrer le nom du secteur industriel, puis utilisez le bouton de recherche en regard du champ pour sélectionner le secteur industriel principal. Le secteur industriel principal choisi détermine l'emplacement du secteur industriel dans la liste hiérarchique. Le secteur industriel créé apparaît en dessous du secteur industriel principal sélectionné. Si vous ne choisissez pas de secteur industriel principal, le nouveau secteur industriel apparaît au niveau le plus élevé de la liste.

Attention

Un secteur industriel principal ne peut pas reporter à un secteur industriel secondaire.

► Pour créer un nouveau secteur industriel

1. Dans la liste principale du point d'entrée Secteur industriel, cliquez sur Nouveau sous l'onglet Détail secteur industriel.
2. Entrez les données du secteur industriel dans les champs suivants :
 - Nom
 - Secteur industriel principal
3. Cliquez sur Enregistrer.

Affichage des comptes associés à un secteur industriel

L'onglet Compte affiche tous les comptes associés à une des industries répertoriées sous l'onglet Industrie du point d'entrée Secteur industriel. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher tous les comptes associés au secteur industriel actuel ainsi que ses sous-secteurs.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Compte*

Affichage des opportunités associées à un secteur industriel

L'onglet Opportunité affiche toutes les opportunités des comptes associés à une des industries répertoriées sous l'onglet Industrie du point d'entrée Secteur industriel. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher toutes les opportunités associées au secteur industriel actuel ainsi que ses sous-secteurs.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Point d'entrée Opportunité*

Affichage du pipeline des opportunités associées à un secteur industriel

L'onglet Pipeline permet d'afficher une représentation graphique de toutes les opportunités associées à l'industrie d'un secteur industriel spécifique. A chaque opportunité est affectée une probabilité de clôture selon l'étape du cycle de vente à laquelle elle se trouve. Chaque cercle de l'entonnoir représente la probabilité statistique de concrétisation de l'opportunité. La valeur de chaque cercle est la somme du revenu potentiel de chaque opportunité multipliée par chaque pourcentage de probabilité.

Renseignements complémentaires

- ❑ Fonctions de l'onglet Pipeline

► Pour afficher les données du pipeline d'un secteur industriel

1. Dans le point d'entrée Secteur industriel, cliquez sur l'onglet Pipeline.
2. Cliquez sur un des cercles du pipeline contenant un montant.

Les opportunités incluses dans la fourchette de probabilité apparaissent sous l'entonnoir.

3. Cliquez sur le lien Description pour afficher le détail d'une opportunité.

L'onglet Détail opportunité du point d'entrée Opportunité apparaît.

Gestion de la liste des industries associées à un secteur industriel

L'onglet Industrie affiche toutes les industries incluses dans un secteur industriel. Utilisez les actions Ajouter ou Supprimer pour définir les industries faisant partie du secteur industriel. Une industrie ne peut être associée qu'à un secteur industriel. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher toutes les industries associées au secteur industriel actuel ainsi que ses sous-secteurs.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Point d'entrée Industrie*

► Pour ajouter une industrie

1. Ouvrez le point d'entrée Secteur industriel.
2. Cliquez sur le secteur industriel auquel vous souhaitez ajouter une industrie.
3. Cliquez sur l'onglet Industrie.
4. Cliquez sur Ajouter.
5. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des industries à ajouter.

Remarque

Le champ Appliquer filtre supplémentaire est paramétré à l'aide de la valeur Industrie non associée (Unlinked Industry) et ne peut pas être modifié. Ce paramétrage limite la recherche aux industries qui ne sont pas associées à un secteur industriel.

6. Cliquez sur Rechercher.
7. Cliquez sur l'option en regard des industries à ajouter.
8. Cliquez sur OK.

► Pour supprimer une industrie

1. Ouvrez le point d'entrée Secteur industriel.
2. Cliquez sur le secteur industriel auquel vous souhaitez supprimer une industrie.
3. Cliquez sur l'onglet Industrie.
4. Cliquez sur Supprimer.
5. Cliquez sur l'option en regard des industries à supprimer.
6. Cliquez sur OK.

Gestion de la liste des employés affectés à un secteur industriel

L'onglet Equipe de vente affiche tous les employés appartenant à l'équipe de vente d'un secteur industriel. Utilisez les actions Ajouter ou Supprimer pour définir les employés faisant partie d'une équipe de vente. Un employé peut être affecté à plusieurs équipes de vente d'un secteur industriel. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher tous les employés associés au secteur industriel actuel ainsi que ses sous-secteurs.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Employé*

► Pour ajouter un employé à une équipe de vente

1. Dans le point d'entrée Secteur industriel, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Equipe de vente ou depuis l'affichage Détail équipe de vente.
2. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des employés à ajouter.

3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur l'option en regard des employés à ajouter.
5. Cliquez sur OK.

► **Pour supprimer un employé d'une équipe de vente**

1. Dans le point d'entrée Secteur industriel, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Equipe de vente ou depuis l'affichage Détail équipe de vente.
2. Cliquez sur l'option en regard des employés à supprimer.
3. Cliquez sur OK.

Point d'entrée Région

Le point d'entrée Région permet de répartir votre force de vente en régions, ce qui permet à la fonction de constitution des équipes de vente de bien fonctionner. CRM crée une équipe de vente pour chaque compte en fonction non seulement des industries avec lesquelles les ingénieurs commerciaux sont familiers, mais également leur situation géographique. Pour réaliser cette opération correctement, vous devez créer les équipes de vente de chaque région et définir la zone physique de la région en y ajoutant pays, états/provinces, villes et codes postaux. Vous pouvez accéder à une version imprimable de toutes les régions grâce à la liste des régions. Reportez-vous à la documentation relative aux états CRM pour obtenir un exemple détaillé d'état. La liste des régions est une liste hiérarchique dans laquelle vous devez cliquer sur le signe plus (+) pour développer l'arborescence. En plus de la création de régions, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis ce point d'entrée :

- Création d'une équipe de vente pour une région.
- Affichage de comptes dotés d'adresses actuelles faisant partie d'une région donnée.
- Affichage des opportunités de compte dont les adresses principales font partie d'une région donnée.
- Détermination des pays, états/provinces, villes et codes postaux composant une région.

Création d'une région

L'onglet Détail région permet la création et la gestion de nouvelles régions. Le nom de la région est obligatoire. Puis, à l'aide du bouton de recherche, sélectionnez la région principale. La région principale sélectionnée détermine son emplacement dans la liste hiérarchique des régions. La région créée apparaît en dessous de la région principale sélectionnée. Si vous ne choisissez pas de région principale, la nouvelle région apparaît au niveau le plus élevé de la liste.

Attention

Une région principale ne peut pas reporter à une région secondaire.

► **Pour créer une nouvelle région**

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Nouveau sous l'onglet Détail région ou depuis la liste principale Région.
2. Entrez les données dans les champs suivants :
 - Région
 - Niveau principal
3. Cliquez sur Enregistrer.

Gestion de la liste des employés affectés à une région

L'onglet Equipe de vente affiche tous les employés membres de l'équipe de vente d'une région. Utilisez les actions Ajouter ou Supprimer pour définir les employés faisant partie d'une équipe de vente. Un employé peut être affecté à plusieurs régions. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher tous les employés associés à la région active ainsi que ses sous-régions.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Employé*

► **Pour ajouter un employé à une équipe de vente**

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Equipe de vente ou depuis l'affichage Détail équipe de vente.
2. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des employés à ajouter.
3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur l'option en regard des employés à ajouter.
5. Cliquez sur OK.

► **Pour supprimer un employé d'une équipe de vente**

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Equipe de vente ou depuis l'affichage Détail équipe de vente.
2. Cliquez sur l'option en regard des employés à supprimer.
3. Cliquez sur OK.

Affichage des comptes associés à une région

L'onglet Compte affiche tous les comptes dont l'adresse fait partie de la région. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher tous les comptes associés à la région active ainsi que ses sous-régions.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Compte*

Affichage des opportunités associées à une région

L'onglet Opportunité affiche toutes les opportunités des comptes dont l'adresse principale se trouve dans la région sélectionnée. Depuis la liste principale, utilisez le bouton Détailler pour afficher toutes les opportunités associées à la région active ainsi que ses sous-régions.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Opportunité*

Affichage du pipeline des opportunités d'une région

L'onglet Pipeline permet d'afficher une représentation graphique de toutes les opportunités d'une région sélectionnée dans la liste principale Région. A chaque opportunité est affectée une probabilité de clôture selon l'étape du cycle de vente à laquelle elle se trouve. Chaque cercle de l'entonnoir représente la probabilité statistique de concrétisation de l'opportunité. La valeur de chaque cercle est la somme du revenu potentiel de chaque opportunité multipliée par chaque pourcentage de probabilité.

Gestion de la liste des pays d'une région

L'onglet Pays permet de spécifier les pays d'une région. Lorsque vous entrez une adresse, CRM consulte d'abord le code postal pour associer l'équipe de vente à une région. Si aucun code postal ne correspond, l'application recherche les villes, puis les états/provinces et enfin les pays. Bien que l'ajout de pays à cet onglet ne soit pas obligatoire, leur saisie permet de garantir la constitution correcte de l'équipe de vente. L'administrateur système définit les pays dans le point d'entrée Pays.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Pays*

► Pour ajouter un pays à une région

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Pays ou depuis l'affichage Détail pays.
2. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des pays à ajouter.
3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur l'option en regard des pays à ajouter.
5. Cliquez sur OK.

► Pour supprimer un pays d'une région

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Pays ou depuis l'affichage Détail pays.
2. Cliquez sur l'option en regard des pays à supprimer.
3. Cliquez sur OK.

Gestion de la liste d'états/provinces d'une région

Vous pouvez consulter les états qui constituent une région sous l'onglet Etat/province. Lorsque vous entrez une adresse, CRM consulte d'abord le code postal pour associer l'équipe de vente à une région. Si aucun code postal ne correspond, l'application recherche les villes, puis les états/provinces et enfin les pays. Bien que l'ajout d'états/provinces à cet onglet ne soit pas obligatoire, leur saisie permet de garantir la constitution correcte de l'équipe de vente. L'administrateur système définit les états dans le point d'entrée Etat/province.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Etat/province*

► Pour ajouter un état à une région

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Etats/provinces ou depuis l'affichage Détail état/province.
2. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des états à ajouter.
3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur l'option en regard des états/provinces à ajouter.
5. Cliquez sur OK.

► Pour supprimer un état d'une région

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Etat/province ou depuis l'affichage Détail état/province.
2. Cliquez sur l'option en regard des états à supprimer.
3. Cliquez sur OK.

Gestion de la liste des villes d'une région

L'onglet Ville permet de déterminer les villes qui constituent une région. Lorsque vous entrez une adresse, CRM consulte d'abord le code postal pour associer l'équipe de vente à une région. Si aucun code postal ne correspond, l'application recherche les villes, puis les états/provinces et enfin les pays. Bien que l'ajout de villes à cet onglet ne soit pas obligatoire, leur saisie permet de garantir la constitution correcte de l'équipe de vente. Les villes sont définies dans le point d'entrée Ville.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Gestion des villes*

► Pour ajouter une ville à une région

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Ville ou depuis l'affichage Détail ville.
2. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des villes à ajouter.

3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur l'option en regard des villes à ajouter.
5. Cliquez sur OK.

► **Pour supprimer une ville d'une région**

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Ville ou depuis l'affichage Détail ville.
2. Cliquez sur l'option en regard des villes à supprimer.
3. Cliquez sur OK.

Gestion de la liste des codes postaux d'une région

Vous pouvez consulter les codes postaux inclus à une région sous l'onglet Code postal. Lorsque vous entrez une adresse, CRM consulte d'abord le code postal pour associer l'équipe de vente à une région. Si aucun code postal ne correspond, l'application recherche les villes, puis les états/provinces et enfin les pays. Bien que l'ajout de codes postaux à cet onglet ne soit pas obligatoire, leur saisie permet de garantir la constitution correcte de l'équipe de vente. L'administrateur système effectue la gestion des codes postaux de CRM sous l'onglet Cod postal du point d'entrée Ville.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Gestion des codes postaux*

► **Pour ajouter un code postal à une région**

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Code postal ou depuis l'affichage Détail code postal.
2. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des codes postaux à ajouter.
3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur l'option en regard des codes postaux à ajouter.
5. Cliquez sur OK.

► **Pour supprimer un code postal d'une région**

1. Dans le point d'entrée Région, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Code postal ou depuis l'affichage Détail code postal.
2. Cliquez sur l'option en regard des codes postaux à supprimer.
3. Cliquez sur OK.

Qualification des leads et des opportunités

Il est important pour les équipes de vente d'évaluer minutieusement les leads et les opportunités afin d'éviter toute perte de temps et de ressources. Pour faciliter le processus de qualification, vous pouvez paramétrer des questions ; les ingénieurs commerciaux n'ont

ensuite plus qu'à choisir un script de qualification et à répondre aux questions. Le système calcule automatiquement le score de qualification. Les leads qui excèdent ce score sont qualifiés et ceux dont le score est inférieur ne le sont pas.

Point d'entrée Qualification

Le point d'entrée Qualification permet de paramétrer le classement des qualifications ainsi que les questions. Vous créez les jeux de question afin de qualifier les leads et les opportunités pour vos différentes lignes de produits ou de services. Les ingénieurs commerciaux peuvent ensuite sélectionner le script le plus approprié à chaque client potentiel dans le champ Qualification de l'onglet Opportunité ou de l'onglet Lead. Vous pouvez accéder à une version imprimable de tous les scripts de qualification grâce à l'état de la liste des qualifications. Reportez-vous à la documentation relative aux états CRM pour obtenir un exemple détaillé d'état.

Renseignements complémentaires

- ☐ Qualification d'un lead ou d'une opportunité

Paramétrage du classement de qualification

Vous classez les groupes de questions de qualification sous l'onglet Détail qualification. Les questions peuvent être groupées selon des critères de votre choix tels qu'une ligne de produits ou de services spécifiques. Pour créer une nouvelle qualification, entrez d'abord son nom. Le nom entré dans ce champ apparaît dans le champ Qualification des onglets Opportunité et Lead. Les questions affichées lorsque l'ingénieur commercial accède à l'onglet Qualification sont basées sur la qualification qu'il a choisie. Entrez ensuite le seuil de lead ou d'opportunité. Un seuil est un score minimum devant être atteint pour qu'une opportunité ou un lead soit qualifié, mais il n'est cependant pas obligatoire. Le score n'empêche pas la conversion d'un lead ou d'une opportunité en commande client. Il n'est utilisé qu'à titre indicatif.

Fonctions de l'onglet Détail qualification

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">Champ Nom	Le nom est affiché dans la liste déroulante Qualification de l'onglet Opportunité.
<ul style="list-style-type: none">Champ Seuil lead	Le seuil du lead est le score de qualification que le lead doit dépasser avant d'être converti.
<ul style="list-style-type: none">Champ Seuil opportunité	Le seuil d'opportunité est le score de qualification que l'opportunité doit dépasser avant d'être convertie en commande client.

Création des questions de qualification

Vous créez un jeu de questions pour chaque catégorie afin de procéder à la qualification des leads et des opportunités sous l'onglet Question. Les questions entrées sous cet onglet sont celles affichées sous l'onglet Qualification lorsqu'un ingénieur commercial sélectionne une qualification de l'onglet Détail opportunité ou Détail lead. Vous devez entrer un numéro de séquence. Les numéros de séquence déterminent l'ordre d'affichage des questions. Si vous entrez 1, la question apparaît en premier, si vous entrez 2, en second, etc. Vous devez

également entrer le type de question (ouverte, principale ou rhétorique). Le type de question n'affecte pas son affichage mais peut aider la personne qui revoit les questions ultérieurement à comprendre comment elles ont été posées. Enfin, entrez la question que l'ingénieur va poser et qui est en fait le texte affiché sous l'onglet Qualification.

Vous pouvez également entrer des points de pondération. Ce numéro affecte une valeur à chaque question, par exemple, pour cinq questions, vous pouvez avoir deux questions clés, une question relativement importante et deux d'importance minimale. Pour affecter des points de pondération à ces questions, vous devez attribuer aux deux questions clés une valeur de 30 points chacune, 20 points à la question importante et 10 points à chacune des deux questions de faible importance.

Remarque

La somme des points de pondération ne doit pas nécessairement égaler 100 ; le système utilise le nombre total des points et le traite comme une valeur égale à 100 %.

Après enregistrement, la liste des réponses s'affiche. Cliquez sur Nouveau pour ajouter une réponse à la question. L'écran de format libre Réponse qualification apparaît. Vous devez y entrer une réponse. Les ingénieurs commerciaux sélectionnent une réponse dans la liste déroulante Réponse sous l'onglet Qualification. Vous pouvez également entrer un numéro de séquence qui contrôle l'emplacement de la réponse dans la liste déroulante.

Vous pouvez entrer un pourcentage de pondération qui est le pourcentage des points ajoutés au score de qualification lorsque la question est choisie. Le système calcule le score de qualification à l'aide de la formule suivante : $\text{Pourcentage pondération} \times \text{points de pondération}$. Si le pourcentage de pondération est 100 %, le total des points de pondération est ajouté au score. Si le pourcentage de pondération est 20 %, ce total de 20 % est ajouté au score. Les pourcentages de pondération dans la liste des réponses ne doivent pas obligatoirement égaler 100. Le pourcentage est calculé en fonction du nombre total de points de pondération acquis par rapport au nombre total de points de pondération possible, et ce pourcentage devient le score de qualification qui apparaît sous l'onglet Qualification.

► Pour créer une nouvelle catégorie de qualification

1. Dans le point d'entrée Qualification, cliquez sur Nouveau sous l'onglet Détail qualification ou depuis la liste principale Qualification.
2. Entrez les données de qualification dans les champs suivants :
 - Nom
 - Seuil lead
 - Seuil opportunité
3. Cliquez sur Enregistrer.

Exemple :

Vous avez un script de qualification composé de trois questions. La première question a 20 points de pondération, la seconde 50 et la troisième 100, ce qui génère un total de pondération égal à 170 points.

Pour la première question, votre lead fournit une réponse dont le pourcentage de pondération est 75 %, c'est-à-dire qu'il reçoit 15 points sur les 20 points possibles de pondération attribués à cette question.

Pour la deuxième question, votre lead fournit une réponse dont le pourcentage de pondération est 20 %, c'est-à-dire qu'il reçoit 10 points sur les 50 points possibles de pondération attribués à cette question.

Pour la troisième question, il fournit une réponse dont le pourcentage de pondération est 80 %, c'est-à-dire qu'il reçoit 80 points sur les 100 points possibles de pondération attribués à cette question.

Cela donne au lead un total de 105 points de pondération sur les 170 points possibles. 105 points représentent 61 % des 170 points, c'est-à-dire un score de qualification de 61 points. Si cette valeur est égale ou supérieure à la valeur des champs Pourcentage seuil lead ou Pourcentage seuil opportunité de l'onglet Détail qualification, le prospect est alors qualifié.

Fonctions de l'onglet Question

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Champ Numéro de séquence 	Ce champ permet de déterminer l'ordre des questions dans la page onglet Qualification.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Question 	Il s'agit du texte affiché sous l'onglet Qualification.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Points de pondération 	Il s'agit du total des points de la question ajouté au score qualification de l'onglet Opportunité ou Lead.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Liste réponses qualification 	Cette grille s'affiche une fois les données des champs obligatoires entrées et enregistrées.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Réponse 	Ce champ s'affiche dans liste déroulante Réponse de l'onglet Qualification. Une fois créées, les réponses ne peuvent pas être supprimées de la liste Réponse.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Pourcentage de pondération 	Le pourcentage de pondération est associé à la réponse. Lors de la sélection d'une réponse, le pourcentage de pondération est multiplié par les points de pondération et ajouté au score de qualification de l'onglet Lead ou Opportunité.

► Pour ajouter une nouvelle question

1. Dans le point d'entrée Qualification, cliquez sur Nouveau depuis la liste des questions ou l'affichage Détail des questions.
2. Entrez les données de la question dans les champs suivants :
 - Numéro de séquence
 - Type question
 - Points pondération
 - Question
3. Cliquez sur Enregistrer.
4. Dans la liste Réponse qualification, entrez les éléments de la réponse.

Vous pouvez également entrer un numéro de séquence de réponse qui contrôle l'emplacement de la réponse dans la liste déroulante.

5. Dans l'écran libre Réponse qualification, cliquez sur Enregistrer.

Méthodologie de vente

Vous pouvez créer des méthodologies de vente afin de définir les étapes importantes des opportunités. Développez autant de méthodologies de vente que nécessaire pour refléter les étapes à suivre par les ingénieurs commerciaux pour mener à bien un type d'opportunité spécifique. Ces méthodologies de vente peuvent être basées sur vos lignes de produits ou de services ou autres critères. Les étapes d'une méthode de vente contrôlent la façon dont une opportunité apparaît dans le pipeline. Associez chaque opportunité à une méthode de vente : l'ingénieur affecté à une opportunité met à jour l'étape du cycle de vente afin d'actualiser le pipeline. Cette procédure permet d'assurer un suivi précis des opportunités.

Point d'entrée Méthodologie de vente

Le point d'entrée Méthodologie de vente permet de créer les méthodes de vente, les étapes du cycle de vente et les inducteurs de vente de chaque méthodologie. Lors de la saisie des données des opportunités, les ingénieurs commerciaux sélectionnent la méthode répondant le mieux à l'opportunité en question. L'ingénieur peut ensuite mettre à jour l'étape du cycle au fur et à mesure de l'avancement de l'opportunité. Vous pouvez accéder à une version imprimable de toutes les méthodologies de vente grâce à l'état du même nom. Reportez-vous à la documentation relative aux états CRM pour obtenir un exemple détaillé d'état.

Création d'une méthodologie de vente

Vous devez nommer la méthodologie de vente et définir la méthodologie par défaut sous l'onglet Méthodologie de vente. Le nom est obligatoire car il est affiché lorsque les ingénieurs commerciaux utilisent la liste déroulante Méthodologie de vente de l'onglet Opportunité. Vous pouvez indiquer qu'il s'agit de la méthodologie par défaut. La méthodologie par défaut s'affiche automatiquement dans le champ Méthodologie de vente de l'onglet Opportunité lorsqu'un ingénieur crée une opportunité ou convertit un lead en opportunité. Une seule méthodologie de vente peut être la valeur par défaut et est obligatoire.

Fonctions de l'onglet Détail méthodologie de vente

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Valeur défaut	La méthode de vente sélectionnée apparaît automatiquement dans le champ Méthodologie de vente de l'onglet Opportunité lorsqu'une nouvelle opportunité est créée ou qu'un lead est converti en opportunité.

► Pour nommer une nouvelle méthodologie de vente

1. Dans le point d'entrée Méthodologie de vente, cliquez sur Nouveau dans la liste principale des méthodologies de vente ou dans la page onglets Détail méthodologie.
2. Entrez les données de la méthodologie de vente dans les champs suivants :
 - Description
 - Valeur défaut
3. Cliquez sur Enregistrer.

Création des étapes du cycle d'une méthodologie de vente

Vous pouvez créer les étapes décisives qui constituent une méthodologie de vente sous l'onglet Etape cycle de vente. Une fois que les ingénieurs ont sélectionné une méthodologie de vente pour une opportunité, ils peuvent sélectionner l'étape appropriée du cycle de vente. Exemples des différentes étapes d'un cycle de vente :

- Discussions des besoins
- Devis
- Commande fournisseur
- Affaire gagnée
- Affaire perdue

Vous devez entrer un nom et une description pour chaque étape. Le nom est affiché dans la liste déroulante Etape cycle de vente sous l'onglet Opportunité. Vous pouvez ensuite entrer la probabilité de concrétisation de l'affaire lorsque l'étape est atteinte. Cette probabilité (en pourcentage) est multipliée avec le total de la ligne d'opportunité pour afficher un montant total ajusté dans le pipeline. Par exemple, si le total de la ligne est égal à 1 000 EUR et que la probabilité de l'étape du cycle de vente est 20, 20 % du total de la ligne apparaît dans le pipeline (200 EUR).

Vous pouvez ensuite entrer les mois prévus pour la réalisation de chaque étape. Si vous entrez deux mois, lorsque l'étape du cycle est sélectionnée, le champ Date de clôture de l'onglet Opportunité affiche la date de deux mois à partir de la date du jour. Vous devez aussi entrer un numéro d'étape. Le numéro d'étape détermine l'emplacement de l'étape dans la liste déroulante Etape cycle de vente de l'onglet Opportunité. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un plan d'action à associer à l'étape. Lorsque l'étape est sélectionnée, les activités du plan d'action sont automatiquement affectées à l'ingénieur des ventes. Enfin, vous pouvez activer l'option Exclure entonnoir pour empêcher l'affichage du total de la ligne d'opportunité dans le pipeline lorsque l'étape est sélectionnée. Cette fonction permet par exemple d'éviter l'affichage dans le pipeline des opportunités perdues.

Renseignements complémentaires

- ☐ Création d'activités associées à une opportunité

Fonctions de l'onglet Etape du cycle de vente

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Nom	Le nom est affiché dans la liste déroulante Etape du cycle de vente de l'onglet Opportunité.
<ul style="list-style-type: none">• Probabilité	Il s'agit du pourcentage de probabilité multiplié par le total de la ligne d'opportunité pour afficher un montant total ajusté dans le pipeline.
<ul style="list-style-type: none">• Mois avant signature	Le nombre de mois avant signature est affiché comme date prévue de réalisation dans le champ Date clôture de l'onglet Opportunité. Cette valeur est basée sur la date du jour.
<ul style="list-style-type: none">• Numéro étape	Le numéro d'étape contrôle l'ordre des étapes dans la liste déroulante Etape du cycle de vente de l'onglet Opportunité.

<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action 	Les activités du plan d'action sélectionné sont affectées à l'ingénieur des ventes lorsqu'il choisit une étape du cycle.
<ul style="list-style-type: none"> • Exclure de l'entonnoir 	Le total de la ligne d'opportunité n'est pas inclus dans l'entonnoir lorsque l'option Exclure entonnoir est activée.

► Pour créer une nouvelle étape du cycle des ventes

1. Dans le point d'entrée Méthodologie de vente, cliquez sur Nouveau dans la liste des étapes du cycle de vente ou dans la page Détail.
2. Entrez les données des étapes de vente dans les champs obligatoires suivants ainsi que dans les champs facultatifs choisis :
 - Nom
 - Description
3. Cliquez sur Enregistrer.

Création des inducteurs de vente d'une méthodologie de vente

Vous entrez les données décisives d'une affaire, pour une méthodologie de vente donnée, sous l'onglet Inducteur de vente. Par exemple, un des facteurs déterminant dans l'industrie de la vente est la quantité de stock dont vous disposez. Pour créer un inducteur de vente, vous devez d'abord entrer une catégorie (vision de gestion, détail du budget, positionnement compétitif ou revenu et profit). Vous devez ensuite entrer une brève description. Cette description courte apparaît dans la liste afin de permettre aux ingénieurs commerciaux de reconnaître facilement l'inducteur de vente le plus important pour leurs opportunités. Vous devez ensuite entrer une description longue de l'inducteur de vente. Enfin, choisissez son importance. L'importance est un classement subjectif qui va de 1 à 4.

► Pour ajouter un nouvel inducteur de vente

1. Dans le point d'entrée Méthodologie de vente, cliquez sur Nouveau dans la liste des inducteurs de vente ou dans la page Détail.
2. Entrez les données de l'inducteur de vente dans les champs suivants :
 - Catégorie
 - Brève description
 - Description longue
 - Importance
3. Cliquez sur Enregistrer.

Paramétrage des données des produits

La plupart des données de produit affichées sont extraites du système ERP J.D. Edwards, mais vous devez cependant entrer des informations dans certains champs CRM. Utilisez le point d'entrée Maintenance produit pour entrer des descriptions supplémentaires de produit et utilisez le point d'entrée Catalogues produits pour grouper les produits similaires afin de

permettre à la force de vente de trouver rapidement et facilement les informations dont elle a besoin.

La première étape du paramétrage est la saisie des données produits dans le point d'entrée Maintenance produit. Vous pouvez également effectuer les opérations suivantes depuis ce point d'entrée :

- Affichage des données de stock et de tarification associées aux magasins/usines.
- Affichage de l'image du produit.
- Affichage des opportunités associées au produit.
- Gestion de la liste des partenaires qui vendent le produit.
- Saisie de signets de site Web, de remarques et d'annexes sur les produits.

Vous pouvez utiliser le filtre Obsolète pour afficher les produits discontinués.

Saisie de la description des produits

L'onglet Détail produit affiche les informations produit extraites de l'application J.D. Edwards et permet aussi la saisie de données supplémentaires. La saisie de données sous cet onglet n'est pas obligatoire, mais vous pouvez entrer une description longue du produit ainsi que le nom du fichier image du produit. Vous pouvez également indiquer que le produit est accessible au public et sélectionner le groupe de services qui le prend en charge. Si le produit est marqué Public, les champs Produit et Description produit sont affichés sous l'onglet Informations générales du point d'entrée Produits et services. Si vous entrez le nom de l'image dans le fichier image et qu'il correspond au nom du fichier image dans le dossier image, l'image du produit est affichée dans la partie supérieure de l'écran sous l'onglet Informations générales du point d'entrée Produits et services.

Fonctions de l'onglet Détail produit

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Description	Les données entrées dans le champ Description apparaissent dans le champ Produit, sous les onglets Opportunité et Commande client. Si le produit est public, elles apparaissent également dans le champ Produit, sous l'onglet Informations générales du point d'entrée Produits et services.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Description longue	Si le produit est marqué Public, les champs Produit et Description produit sont affichés sous l'onglet Informations générales du point d'entrée Produits et services.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Image	L'image dont le nom correspond au nom de fichier dans le champ Image apparaît sous l'onglet Informations générales du point d'entrée Produits et services.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Public	Si cette option est activée, les données de cet onglet ainsi que celles de l'onglet Caractéristique produit apparaissent dans le point d'entrée Produits et services.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Groupe services 	Lorsque le produit est associé à une demande de service, le groupe de services entré dans ce champ apparaît dans le champ Groupe de l'onglet Détail demande.
---	--

Affichage de la tarification par magasin/usine et des données du stock

L'onglet Tarification magasin/usine affiche les noms des magasins/usines, la quantité de produit disponible dans chaque magasin et son unité de mesure. Sélectionnez un magasin/usine dans la liste pour afficher un tarif pouvant être décomposé suivants les éléments ci-dessous : prix par unité, par monnaie, par unité de mesure et par dates d'effet. Les données de cet onglet ne peuvent pas être modifiées mais vous pouvez utiliser le bouton Rafraîchir pour actualiser les données de disponibilité du produit. Les données de tarification par magasin/usine sont extraites de l'application ERP J.D. Edwards.

Saisie des caractéristiques des produits

L'onglet Caractéristique produit permet la saisie des données utilisées par votre force de vente afin d'améliorer sa connaissance du produit. Une brève description des caractéristiques du produit est obligatoire. Vous pouvez aussi entrer une description longue et sélectionner une catégorie. La catégorie est un classement subjectif lié à l'importance.

Fonctions de l'onglet Caractéristique produit

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Brève description 	Si l'option Public est activée sous l'onglet Détail produit, ces informations sont affichées dans le champ Brève description de l'onglet Fonctions/avantages du point d'entrée Produits et services.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Description longue 	Si l'option Public est activée sous l'onglet Détail produit, ces informations sont affichées dans le champ Description longue de l'onglet Fonctions/avantages du point d'entrée Produits et services.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Catégorie 	Si l'option Public est activée sous l'onglet Détail produit, ces informations sont affichées dans le champ Catégorie de l'onglet Fonctions/avantages du point d'entrée Produits et services.

► Pour entrer de nouvelles caractéristiques produit

1. Dans le point d'entrée Maintenance produit, cliquez sur Nouveau sous l'onglet Caractéristique produit.
2. Entrez les données des caractéristiques du produit dans les champs suivants :
 - Brève description
 - Description longue
 - Catégorie
3. Cliquez sur Enregistrer.

Affichage des opportunités associées à un produit

L'onglet Opportunité affiche toutes les opportunités comprenant le produit sélectionné dans la liste des opportunités.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Opportunité*

Association d'un partenaire à un produit

L'onglet Partenaire permet de gérer la liste des partenaires qui vendent et prennent un produit spécifique en charge. Vous ne pouvez pas modifier les informations de cet onglet.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Partenaire*

Association d'un fichier à un produit

Vous pouvez importer un nombre illimité de fichiers afférant au produit sélectionné sous l'onglet Annexes. Les annexes entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet Annexes.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Insertion d'un signet pour un produit

Vous pouvez entrer et gérer une liste de sites Web contenant des informations pertinentes sur un produit sous l'onglet Signet. Les signets créés sous cet onglet ne peuvent être consultés que sous cet onglet Signet.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Signets pour les sites Web*
- ☐ *Remarques*
- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Saisie d'une remarque sur un produit

Vous pouvez créer et gérer un registre illimité de remarques sur les produits à l'aide de l'onglet Remarque. Les remarques entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet Remarque.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarques*

Point d'entrée Catalogue produits

Le point d'entrée Catalogue produits permet de grouper les produits similaires dans des catalogues. Le groupement de produits similaires permet à la force de vente un accès rapide aux informations produit dont elle a besoin. Vous pouvez également effectuer les opérations suivantes depuis ce point d'entrée :

- Ajout de produits à un catalogue
- Ajout d'employés à une équipe de vente de produit
- Création de signets de sites Web afférant à un catalogue de produits

Un catalogue de produits est une liste principale hiérarchique dans laquelle vous devez cliquer sur le signe plus (+) pour développer l'arborescence et afficher tous les catalogues et leurs relations.

Création d'un catalogue de produits

L'onglet Détail catalogue permet de nommer le catalogue et de définir son emplacement dans la liste hiérarchique des catalogues. Lors de la création d'un catalogue, vous devez entrer un nom et un code de catalogue. Vous ne pouvez pas modifier le code après enregistrement. Le nom apparaît dans la liste déroulante Catalogue de l'onglet Demande de service lorsque vous sélectionnez un produit pour l'associer à une demande de service. Le nom du catalogue apparaît également sous l'onglet Intérêt porté au produit du point d'entrée Lead afin de sélectionner le produit suscitant un intérêt élevé de la part du client. Ensuite, vous pouvez utiliser le bouton de recherche pour sélectionner le niveau supérieur qui détermine l'emplacement du catalogue dans la liste hiérarchique. Le catalogue créé apparaît en dessous du catalogue principal sélectionné. Si vous ne choisissez pas de catalogue principal, le nouveau catalogue apparaît au niveau le plus élevé de la liste hiérarchique.

Remarque

Les relations entre les produits et les catalogues de produits sont propres à CRM et ne se retrouvent pas dans l'application ERP J.D. Edwards.

Fonctions de l'onglet Détail catalogue

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Code	Ce code est affiché dans le champ Code sous l'onglet Intérêt porté au produit du point d'entrée Lead.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Nom	Le nom apparaît sous l'onglet Demande de service, dans la liste déroulante et sous l'onglet Intérêt porté au produit, champ Nom, point d'entrée Lead.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Niveau principal	Le niveau principal apparaît sous l'onglet Intérêt porté au produit, champ Niveau Principal, point d'entrée Lead.

► Pour créer un nouveau catalogue

1. Dans le point d'entrée Catalogue produits, cliquez sur Nouveau depuis la liste principale Catalogues produits ou depuis la page onglet Détail.

2. Entrez les données du catalogue dans les champs suivants :
 - Code
 - Nom
 - Niveau principal
3. Cliquez sur Enregistrer.

Ajout de produits à un catalogue

L'onglet Produit permet la gestion de la liste des produits d'un catalogue. Vous pouvez ajouter ou supprimer des produits d'un catalogue mais vous ne pouvez pas modifier les données des produits. Utilisez le bouton Détailler pour afficher tous les produits du catalogue actuel ainsi que tous les produits des catalogues.

► Pour ajouter un produit dans un catalogue

1. Dans le point d'entrée Catalogue produits, cliquez sur Ajouter depuis la page onglets Produit ou depuis l'affichage du détail.
2. Entrez vos critères de recherche.
3. Cliquez sur Rechercher.
Si vous n'entrez aucun critère, tous les produits sont affichés.
4. Sélectionnez les produits à ajouter dans la liste.
5. Cliquez sur OK.

► Pour supprimer un produit d'un catalogue

1. Dans le point d'entrée Catalogue produits, cliquez sur Supprimer depuis la page onglets Produit ou depuis l'affichage du détail.
2. Sélectionnez les produits à supprimer de la liste.
3. Cliquez sur OK.

Ajout d'employés au catalogue de produits d'une équipe de vente

L'onglet Equipe de vente permet la gestion des employés affectés à l'équipe de vente d'un catalogue de produits. Vous ne pouvez pas modifier les informations de cet onglet. Utilisez le bouton Détailler pour afficher tous les membres d'une équipe de vente du catalogue actuel ainsi que tous les membres des catalogues secondaires.

Remarque

La gestion manuelle d'une liste d'employés dans le point d'entrée Catalogue produits n'a aucun impact sur la procédure CRM de constitution automatique des équipes de vente.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Employé*

► **Pour ajouter un employé à une équipe de vente**

1. Ouvrez le point d'entrée Catalogue produits.
2. Cliquez sur le catalogue produits pour lequel vous souhaitez ajouter un membre à l'équipe de vente.
3. Cliquez sur l'onglet Equipe de vente.
4. Cliquez sur Ajouter.
5. Dans l'écran de recherche, entrez les critères de recherche.
6. Cliquez sur Rechercher.
Si vous n'entrez aucun critère, tous les employés font partie du résultat de la recherche.
7. Sélectionnez les employés à ajouter dans la liste.
8. Cliquez sur OK.

► **Pour désactiver un employé d'une équipe de vente**

1. Ouvrez le point d'entrée Catalogue produits.
2. Cliquez sur Catalogue produits.
3. Cliquez sur l'onglet Equipe de vente.
4. Cliquez sur l'employé à supprimer de l'équipe de vente.
5. Cliquez sur Désactiver.
6. Cliquez sur OK.

Remarque :

7. L'employé n'est pas supprimé de l'application CRM mais simplement signalé comme membre inactif de l'équipe de vente. Vous pouvez toujours visualiser les données de cet employé en sélectionnant le filtre Enregistrements inactifs sous l'onglet Equipe de vente.
-

Insertion d'un signet pour un catalogue de produits

Vous pouvez entrer et gérer sous l'onglet Signet, une liste de sites Web contenant des informations sur les produits d'un catalogue. Les signets créés sous cet onglet ne peuvent être consultés que sous cet onglet Signet.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Signets pour les sites Web*

Point d'entrée Profil

Le point d'entrée Profil permet d'offrir aux ingénieurs commerciaux des données relatives aux comptes et aux contacts qui vont au-delà des données de base capturées sous les onglets Détail contact et Compte.

En tant que responsable des ventes, vous créez des questions à poser par les ingénieurs. Ces questions doivent être ciblées afin de leur permettre de mieux comprendre leurs prospects et de développer des relations plus étroites et personnelles avec leurs contacts. Les questions du profil sont créées dans le point d'entrée Profil ; les ingénieurs commerciaux y ont accès et les sélectionnent selon leurs besoins sous l'onglet Profil des points d'entrée Contact et Compte. Reportez-vous à Création du profil d'un compte pour obtenir de plus amples informations à ce sujet.

Création d'une nouvelle question destinée au profil

Les questions d'un profil sont créées sous l'onglet Détail profil. Pour ajouter une nouvelle question, vous devez d'abord entrer un code de profil afin d'identifier chaque question de façon unique. Le code ne peut pas être modifié après enregistrement. Vous devez ensuite entrer une description de la question. La description est en fait la question, par exemple : " Quel est votre cycle de facturation ? " ou " Quelle est la meilleure heure à laquelle vous joindre ? ". Vous devez également sélectionner un type de profil. Si vous choisissez le type de profil Compte, l'ingénieur commercial peut choisir la question à partir du point d'entrée Compte. Si vous choisissez Contact, il peut la choisir à partir du point d'entrée Contact. Vous pouvez aussi sélectionner une catégorie de profil telle que personnel ou professionnel.

Pour créer les réponses affichées dans la liste déroulante Réponse, vous devez d'abord les enregistrer ; la liste principale Réponse profil apparaît ensuite. Cliquez sur Nouveau depuis la liste principale pour afficher l'écran de format libre Réponse lorsque vous devez entrer le numéro de séquence de la réponse et le corps de la réponse. La réponse s'affiche dans la liste déroulante Réponse profil de l'onglet Profil dans l'ordre imposé par le numéro de séquence. Si vous n'entrez pas de réponse, aucune liste déroulante de réponses n'est créée sous l'onglet Profil et un champ vide s'affiche dans lequel l'ingénieur des ventes peut en entrer une.

Fonctions de l'onglet Détail profil

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Champ Description 	La description apparaît dans le champ Description profil sous l'onglet Profil du point d'entrée Compte ou Contact.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Type de profil 	Le type de profil contrôle si la question de profil est affichée dans le point d'entrée Contact ou Compte.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Réponse 	La réponse apparaît dans la liste déroulante Type de profil sous l'onglet Profil du point d'entrée Compte ou Contact.

► Pour créer une nouvelle question

1. Dans le point d'entrée Profil, cliquez sur Nouveau depuis la liste principale Profil ou depuis l'onglet Détail profil.
2. Entrez les données du catalogue dans les champs suivants :
 - Code profil
 - Description
 - Catégorie
 - Type de profil

3. Cliquez sur Enregistrer.
La liste principale Réponse profil s'affiche.
4. Cliquez sur Nouveau.
5. Entrez les données dans les champs suivants :
 - Numéro de séquence
 - Réponse
6. Depuis la liste principale Réponse profil, cliquez sur Enregistrer.
Pour ajouter d'autres réponses, répétez les étapes 4 à 6.

Point d'entrée Concurrent

Vous compilez les informations concernant les sociétés concurrentes et leurs produits dans le point d'entrée Concurrent. Vos ingénieurs commerciaux peuvent utiliser ces données afin de mieux positionner vos produits par rapport à ceux de la concurrence. Ce point d'entrée permet également d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisie d'adresses supplémentaires.
- Affichage et gestion d'une comparaison de vos produits/services avec ceux de vos concurrents.
- Création et gestion des opportunités par concurrent.
- Affichage d'un entonnoir des ventes consolidé pour les opportunités associées à un concurrent.
- Gestion d'une liste illimitée de signets pour les sites Web des concurrents.
- Gestion d'un registre illimité de remarques.

Depuis le point d'entrée Concurrent, vous pouvez utiliser le bouton Etats pour afficher et imprimer deux états : Produits concurrents (tous) et Produits concurrent (sélection) Ces états affichent les données résumées des concurrents gérées sous l'onglet Détail concurrent. Ces données incluent le nom du concurrent, le nombre d'employés, le chiffre d'affaires annuel ainsi que l'adresse de la maison mère. Ces états affichent également toutes les données gérées sous l'onglet Produits concurrents pour chaque concurrent. Reportez-vous à la documentation CRM sur les états pour obtenir un exemple d'états.

Remarque

Les ingénieurs commerciaux n'ont qu'un accès en lecture seule au point d'entrée Concurrent. Vous pouvez modifier leur rôle dans le jeu d'outils CRM afin de permettre la modification de ces données si nécessaire.

Saisie des données de la concurrence

Vous pouvez entrer les données relatives à vos concurrents sous l'onglet Détail concurrent. Les ingénieurs commerciaux peuvent accéder aux données de l'onglet Concurrent du point d'entrée Opportunité en lecture seule uniquement. Vous devez entrer le nom, le type d'adresse et le pays du concurrent. Le pays sélectionné détermine les états/provinces

apparaissant dans la liste déroulante du même nom. Ensuite, entrez les revenus annuels du concurrent et utilisez le bouton de recherche pour sélectionner la monnaie afin que le chiffre d'affaires apparaisse au format correct. Vous pouvez aussi entrer le nombre d'employés du concurrent. Enfin, entrez les adresses URL des sites Web du concurrent, ainsi que leur adresse dans les champs correspondants. L'adresse est automatiquement stockée sous l'onglet Adresse.

Renseignements complémentaires

- ☐ Saisie des opportunités associées à un concurrent

► Pour créer un nouvel enregistrement de concurrent

1. Dans le point d'entrée Concurrent, cliquez sur Nouveau depuis la liste principale Concurrent ou depuis l'onglet Détail concurrent.
2. Entrez les données du concurrent dans les champs obligatoires suivants, ainsi que dans les champs facultatifs sélectionnés.
 - Nom
 - Type d'adresse
 - Pays
3. Cliquez sur Enregistrer.

Saisie d'adresses supplémentaires pour les concurrents

Vous pouvez entrer des adresses supplémentaires pour le concurrent sous l'onglet Adresse. Les adresses entrées sous l'onglet Détail concurrent apparaissent automatiquement sous l'onglet Adresse.

Saisie des données des produits de la concurrence

L'onglet Produits concurrents permet de comparer vos produits à ceux de la concurrence. Les ingénieurs commerciaux peuvent accéder à ces informations afin d'apprendre à mieux communiquer les avantages de leurs produits par rapport à ceux de leurs concurrents. Tous les champs de cet onglet sont obligatoires. Utilisez tout d'abord le bouton de recherche pour sélectionner un produit dans le champ Notre produit. Entrez ensuite le nom du produit concurrent. Enfin, entrez le texte du produit concurrent décrivant les éléments faisant de votre produit un produit supérieur à celui de la concurrence.

► Pour entrer les données des produits de la concurrence

1. Dans le point d'entrée Concurrent, cliquez sur Nouveau depuis la liste onglet Produits concurrents ou depuis l'affichage détaillé.
2. Entrez les données des produits concurrents dans les champs suivants :
 - Notre produit
 - Produit concurrent
 - Texte produit concurrence
3. Cliquez sur Enregistrer.

Saisie des opportunités associées à un concurrent

Vous pouvez entrer les opportunités où le concurrent sélectionné est en compétition avec votre société. Si vous créez une opportunité sous cet onglet, elle s'affiche dans le point d'entrée Opportunité et le concurrent apparaît sous l'onglet Concurrent. L'opportunité apparaît également sous l'onglet Opportunité du compte sélectionné comme compte de facturation.

Renseignements complémentaires

- ☐ Saisie des champs : onglet Opportunité
- ☐ Champs de lecture seule : onglet Opportunité

Affichage du pipeline des opportunités associées à un concurrent

Vous pouvez afficher le pipeline des opportunités pour lesquelles vous êtes en compétition avec le concurrent sélectionné.

Renseignements complémentaires

- ☐ Affichage de votre pipeline par concurrent

Mise en annexe d'un fichier à un concurrent

Vous pouvez importer un nombre illimité de fichiers afférant au produit sélectionné sous l'onglet Annexes. Les annexes créées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet Annexes.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Insertion d'un signet pour un concurrent

L'onglet Signet permet d'entrer et de gérer une liste de sites Web dotés d'informations relatives à un concurrent. Les signets créés sous cet onglet ne peuvent être consultés que sous cet onglet.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Signets pour les sites Web*

Saisie d'une remarque sur un concurrent

L'onglet Remarque permet la saisie et la gestion d'un nombre illimité de remarques sur un concurrent sélectionné. Les remarques entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarques*

Point d'entrée Partenaire

La gestion des affaires demandant une vitesse d'exécution croissante, la possibilité de créer de nouveaux partenariats et l'établissement de relations solides sont des éléments critiques. Dans le point d'entrée Partenaire, vous pouvez stocker les informations relatives à vos partenaires et les partager avec ces derniers. Vous pouvez accéder à une version imprimable de toutes les partenaires grâce à la liste des partenaires. Reportez-vous à la documentation relative aux états CRM pour obtenir un exemple détaillé d'état. Depuis ce point d'entrée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Renforcer vos relations afin d'augmenter le chiffre d'affaires généré par les partenaires.
- Accéder aux données des clients communs et les afficher.
- Autoriser les partenaires à vérifier et mettre à jour leur propres informations sur les comptes.
- Autoriser les partenaires à créer et à mettre à jour les données des clients communs telles que les activités, les leads et les remarques.

Gestion des données des partenaires

L'onglet Détail partenaire permet de créer les enregistrements de chacun de vos partenaires. Les utilisateurs associent un partenaire à un compte ou à un employé à partir de l'onglet Partenaire. Une version en lecture seule de ces données est ensuite affichée sous l'onglet Partenaire. Vous pouvez aussi associer un partenaire à un contact, une opportunité, une commande client ou une demande de service en utilisant le bouton de recherche pour effectuer une sélection dans le champ Partenaire.

Pour créer un nouvel enregistrement partenaire, vous devez entrer un nom et sélectionner un type. Le nom entré apparaît dans le champ Partenaire, sous l'onglet Détail des points d'entrée Contact, Opportunité, Commande client ou Demande de service, lorsque le partenaire est sélectionné. Vous devez également sélectionner le type d'adresse et le pays. Le pays sélectionné détermine les états/provinces apparaissant dans la liste déroulante du même nom. Vous pouvez entrer le nombre d'employés du partenaire ainsi que son chiffre d'affaires annuel. Le bouton de recherche permet de sélectionner le type de monnaie afin d'assurer l'affichage des chiffres au format correct. Vous pouvez entrer le nom du fichier image devant apparaître en haut de l'écran. De même, vous pouvez entrer l'adresse site Web dans le champ URL et sélectionner l'option Public pour inclure les données du partenaire sous l'onglet Partenaire. Ces données sont ensuite disponibles aux visiteurs du site Web. Enfin, entrez les données des adresses des partenaires dans les champs d'adresse.

Fonctions de l'onglet Détail partenaire

Composant	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Nom	Le nom entré apparaît dans le champ Partenaire, sous l'onglet Détail des points d'entrée Contact, Opportunité, Commande client ou Demande de service, lorsque le partenaire est sélectionné.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Public	Si le partenaire est sélectionné, ses données apparaissent sous l'onglet Partenaire.

► Pour entrer les données d'un nouveau partenaire

1. Dans le point d'entrée Partenaire, cliquez sur Nouveau depuis la liste onglet Partenaire ou depuis l'affichage détaillé.
2. Entrez les données du partenaire dans les champs obligatoires suivants, ainsi que dans les champs facultatifs sélectionnés.
 - Nom
 - Type
 - Type d'adresse
 - Pays
3. Cliquez sur Enregistrer.

Saisie des données d'adresses supplémentaires des partenaires

Lorsque vous créez un enregistrement de partenaire, vous entrez une adresse principale sous l'onglet Détail Partenaire. Elle apparaît automatiquement sous l'onglet Adresse. D'autres types d'adresse peuvent être entrés sous cet onglet. Pour créer un enregistrement, vous devez sélectionner un type d'adresse tel que bureau, domicile, courrier ou expédition. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un pays ; une liste déroulante des villes s'affiche. Les champs Pays et Etat/province sont obligatoires. Remplissez les données d'adresse restantes – adresse 1, adresse 2, adresse 3, adresse 4, ville, état/province, pays et code postal selon les besoins.

Saisie des données des contacts du partenaire

L'onglet Contact permet d'entrer les données des contacts de votre partenaire. Vous pouvez créer autant de contacts que nécessaire. Ces contacts apparaissent dans la liste déroulante Contact partenaire des onglets Compte et Détail opportunité.

Renseignements complémentaires

- ☐ Saisie des champs : onglet Contact

Affichage des employés fournissant le support technique à un partenaire

Vous pouvez afficher d'autres employés affectés au support du partenaire sélectionné sous l'onglet Equipe de vente. Utilisez les boutons Ajouter et Supprimer pour gérer une équipe de vente.

► Pour ajouter un employé à l'équipe de vente de support d'un partenaire

1. Ouvrez le point d'entrée Partenaire.
2. Cliquez sur le partenaire auquel vous souhaitez ajouter un employé.
3. Cliquez sur l'onglet Equipe de vente.
4. Cliquez sur Ajouter.
5. Dans l'écran de recherche étendue, entrez les critères de recherche des employés à ajouter.
6. Cliquez sur Rechercher.

7. Cliquez sur l'option en regard des employés à ajouter.
8. Cliquez sur OK.

► **Pour désactiver un employé de l'équipe de vente de support d'un partenaire**

1. Ouvrez le point d'entrée Partenaire.
2. Cliquez sur le partenaire pour lequel vous souhaitez désactiver un employé.
3. Cliquez sur l'onglet Equipe de vente.
4. Cliquez sur Supprimer sous la liste onglet Equipe de vente ou depuis l'affichage détaillé Equipe de vente.
5. Cliquez sur l'option en regard des employés à supprimer.
6. Cliquez sur OK.

Remarque :

L'employé n'est pas supprimé de l'équipe de vente mais désactivé. Vous pouvez toujours visualiser les données de cet employé en sélectionnant le filtre Enregistrements inactifs sous l'onglet Equipe de vente.

Création de nouvelles activités associées à un partenaire

L'onglet Activité vous permet, ainsi qu'à vos partenaires, d'afficher et de créer conjointement des activités et de les affecter aux employés. Ces activités apparaissent dans le point d'entrée Activité et dans votre calendrier. Le champ Partenaire affiche automatiquement le partenaire sélectionné et il ne peut pas être modifié.

Renseignements complémentaires

- ☐ Saisie des champs : onglet Activité

Affichage des opportunités associées à un partenaire

Vous pouvez afficher les opportunités pour lesquelles vous travaillez conjointement avec le partenaire sélectionné sous l'onglet Opportunité. Le nom du partenaire sélectionné apparaît dans le champ Partenaire. Vous ne pouvez pas créer un nouvel enregistrement d'opportunité ou apporter des modifications à un enregistrement existant sous cet onglet, mais vous pouvez accéder au détail de l'opportunité associée.

Renseignements complémentaires

- ☐ Saisie des champs : onglet Opportunité

Affichage du pipeline des opportunités associées à un partenaire

Vous pouvez afficher le pipeline des opportunités pour lesquelles le partenaire sélectionné travaille avec vous.

Renseignements complémentaires

- ☐ Affichage du pipeline des opportunités par compte

Affichage des demandes de service associées à un partenaire

Utilisez l'onglet Demande de service pour afficher les enregistrements de demande de service générés par le partenaire sélectionné ou par les comptes auxquels le partenaire sélectionné est associé. Le nom du partenaire sélectionné apparaît dans le champ Partenaire et ne peut pas être modifié. Vous ne pouvez pas créer de nouveaux enregistrements de demande de service ou effectuer des modifications à partir de cet onglet.

Renseignements complémentaires

- ☐ Saisie des champs : onglet Demande de service
- ☐ Champs de lecture seule : onglet Demande de service

Mise en annexe d'un fichier sur un partenaire

Vous pouvez importer un nombre illimité de fichiers fournissant des données supplémentaires sur le partenaire sélectionné sous l'onglet Annexes. Les annexes entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet Annexes spécifique de l'application.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Insertion d'un signet sur un partenaire

Vous pouvez entrer et gérer une liste de sites Web contenant des informations pertinentes sur un partenaire sous l'onglet Signet. Les signets créés sous cet onglet ne peuvent être consultés que sous cet onglet Signet.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Signets pour les sites Web*

Insertion d'une remarque sur un partenaire

Vous pouvez créer et gérer un registre illimité de remarques sur le partenaire sélectionné à l'aide de l'onglet Remarque. Les remarques entrées sous cet onglet ne peuvent être consultées que sous cet onglet Remarque spécifique de l'application.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarques*

Partage des données clients avec les partenaires

CRM étant un produit dont l'intégration Web est complète, aucune installation n'est requise côté client. En conséquence, vous pouvez donner aux partenaires accès aux informations afin d'optimiser les ventes jointes.

Partage des données des comptes par les partenaires

Les partenaires peuvent afficher les comptes auxquels ils sont associés sous l'onglet Détail compte du point d'entrée Compte. Ils peuvent consulter les données suivantes en lecture seule :

- Détail compte
- Données financières
- Adresse
- Contact
- Société
- Opportunité
- Pipeline
- Annexe

Ils peuvent également accéder aux données des activités en filtrant Tout, Activités partenaires, 30 prochains jours et 365 prochains jours. Les partenaires peuvent ajouter de nouvelles activités et ajouter ou supprimer des employés de la liste Affectation activité. De plus, ils peuvent créer et modifier les demandes de service, les signets et les remarques.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Compte*

Planification des activités par les partenaires

Un partenaire a accès aux activités pour lesquelles son nom est sélectionné comme Contact partenaire sous l'onglet Compte ou Détail opportunité. Vous pouvez filtrer la liste principale afin d'inclure Mes 10 prochains jours, Mes activités, Mes 30 prochains jours, Mes 365 prochains jours, 30 prochains jours, 365 prochains jours ou Ma journée. Depuis l'onglet Détail activité, les partenaires peuvent mettre à jour et créer des activités et ajouter ou supprimer des employés de la liste Affectation activité.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Activité*

Utilisation des calendriers par les partenaires

Les partenaires peuvent afficher le jour, la semaine et le mois de leur calendrier personnel. Ils peuvent y créer des activités pour les comptes et les contacts pour lesquels ils sont identifiés comme partenaire contact sous l'onglet Détail opportunité ou Compte. Ils peuvent également créer de nouvelles activités et cliquer sur une activité pour accéder à son détail dans le point d'entrée Activité.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Calendrier*

Affichage des articles de la base des connaissances

Les partenaires ont accès aux articles des clients qui sont compilés dans le point d'entrée Base de connaissances.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Base de connaissances*

Partage des données des leads par les partenaires

Depuis le point d'entrée Lead, les partenaires peuvent afficher la liste des leads partenaires ou utiliser le filtre Mes leads. Ils peuvent créer de nouveaux leads et modifier les données des leads existants. Ils peuvent également accéder au site Web des cartes routières Yahoo. Lorsqu'un lead est converti, l'onglet Partenaire s'affiche en lecture seule uniquement. Les partenaires peuvent ajouter de nouveaux enregistrements sous l'onglet Adresse et ajouter ou supprimer des produits sous l'onglet Intérêt porté au produit. Ils peuvent modifier les réponses aux questions de qualification sous l'onglet Qualification et créer ou lire des remarques relatives aux leads.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Lead*

Partage des données des opportunités par les partenaires

Les informations relatives aux opportunités sur lesquelles vous travaillez conjointement avec les partenaires sont affichées dans le point d'entrée Opportunité. Dans ce point d'entrée, les partenaires peuvent afficher les devis, les coûts encourus lors de la poursuite d'une opportunité et les annexes. Les partenaires peuvent également afficher les questions de qualification et modifier les réponses sous l'onglet Qualification.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Opportunité*

Consultation des communiqués de presse par les partenaires

Les partenaires peuvent consulter les communiqués de presse depuis le point d'entrée du même nom.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Communiqué de presse*

Consultation des données produits par les partenaires

Depuis le point d'entrée Produits et services, les partenaires peuvent consulter les informations générales des produits/services offerts aux clients communs, ainsi que leurs avantages. Les partenaires peuvent également converser en ligne avec un ingénieur commercial si le logiciel requis à cet effet est installé.

Partage des données des contacts par les partenaires

Les partenaires ont accès au point d'entrée Contact où ils peuvent filtrer la liste principale en fonction des contacts partenaires. Depuis l'onglet Demande de service, les partenaires peuvent vérifier les demandes de service par contact et entrer les demandes des contacts.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Contact*

Création des commandes clients par les partenaires

Depuis le point d'entrée Commande client, les partenaires peuvent créer des commandes clients et gérer les articles des lignes de commande. Les partenaires peuvent également afficher toutes leurs commandes clients.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Commande client*

Saisie des demandes de service par les partenaires

Depuis le point d'entrée Demande de service, les partenaires peuvent entrer une nouvelle demande de service, consulter l'historique des demandes de service et créer des écritures de journal. Les partenaires peuvent créer et consulter les activités associées aux demandes de service et ajouter ou supprimer des employés dans la liste Affectation activité. Ils peuvent aussi afficher des annexes et créer et afficher des remarques.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Demande de service*

Saisie des tâches par les partenaires

Les partenaires peuvent gérer une liste de tâches personnelles dans le point d'entrée Tâches. Les éléments créés dans le point d'entrée Tâches ne sont pas ajoutés à votre calendrier et ne peuvent être consultés que par la personne les ayant créés. Les partenaires peuvent synchroniser leurs tâches avec Outlook et leur assistant digital.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Tâches*

Utilisation et personnalisation de CRM

Cette section aborde les fonctions de CRM qui peuvent être utilisées pour la personnalisation de l'application ainsi que certaines fonctions permettant de recueillir les informations extérieures nécessaires à la réalisation de votre travail.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Personnalisation de votre interface

CRM offre plusieurs fonctions qui peuvent être utilisées pour la personnalisation de l'application ainsi que certaines fonctions permettant de collecter les informations nécessaires à la réalisation de votre travail. Vous pouvez par exemple utiliser CRM pour effectuer les opérations suivantes :

- Déterminer la langue de l'interface de l'application.
- Modifier votre nom utilisateur et votre mot de passe.
- Télécharger des annexes.
- Gérer un registre de remarques.
- Créer des signets sur des sites Web offrant les informations dont vous avez besoin.
- Rechercher un nom d'employé ou de contact.

Les utilisateurs ont également un moyen de reporter les problèmes internes des produits et de les distinguer des demandes de service des clients.

Point d'entrée Préférence utilisateur

Depuis le point d'entrée Préférence utilisateur, vous pouvez paramétrer les données de connexion et personnaliser l'affichage des données sur votre écran. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Modifier votre mot de passe.
- Spécifier la langue de l'interface de l'application.
- Déterminer les pays affichés dans les champs Pays et en conséquence les états/provinces affichés dans la liste déroulante du même nom.
- Déterminer le type de devise d'affichage des montants.
- Supprimer automatiquement les alertes après consultation.
- Sélectionner les paramétrages par défaut de l'application ERP J.D. Edwards pour les éléments suivants :
 - – Code pays
 - – Code monétaire
 - – Magasin/Usine
 - – Version traitement devis

- – Version traitement base installée
- – Version traitement commandes clients
- – Version traitement bons de service
- – Centre service par défaut
- Spécifier la façon dont vous souhaitez recevoir les notifications du système.

Champs de saisie : onglet Détail utilisateur

Remarque

L'onglet Détail utilisateur est appelé Détail administratif lorsque l'administrateur système accède aux enregistrements d'un employé dans le point d'entrée Préférence utilisateur.

Cet onglet permet principalement la gestion des différentes valeurs par défaut du système. Il permet aussi être de modifier votre nom utilisateur utilisé lors de votre connexion au système. Vous pouvez entrer un URL dans le champ URL page d'accueil où le nom devient un lien Web actif.

Toutes les données par défaut des champs suivants sont basées sur les paramétrages de l'utilisateur ayant créé l'enregistrement de l'employé ou du contact. Utilisez les boutons de recherche pour modifier ces valeurs par défaut selon vos besoins :

- Emplacement d'enregistrement par défaut. Ce champ est utilisé lors de l'exportation des données et de la fusion de texte et permet de spécifier où votre fichier CSV par défaut est enregistré. Selon votre paramétrage système, ce champ peut ne pas apparaître sous cet onglet.
- Paramétrages régionaux. Ils permettent de déterminer la langue de l'interface de votre application. Après votre connexion initiale, vous pouvez utiliser le point d'entrée Préférence utilisateur pour changer vos paramètres régionaux. CRM change la langue et la mise en page de l'application en fonction de ces paramètres, mais les données non traduites à l'origine sont affichées en anglais.

Remarque

Lors de votre première connexion, CRM détermine les paramètres de la langue par défaut dans votre navigateur Internet et affiche l'application dans cette langue.

Vous pouvez modifier la langue du système à tout moment en sélectionnant une langue dans la liste déroulante Paramètres régionaux de la partie supérieure de l'écran. Ces modifications sont effectives immédiatement et uniquement pour la session en cours. Pour de plus amples informations, reportez-vous à *Paramètres régionaux*.

- Code pays par défaut. Ce code détermine le nom du pays affiché automatiquement dans le champ Pays et les états/provinces répertoriés dans la liste déroulante du même nom.
- Code monétaire par défaut. Permet de déterminer le format de tous les champs monétaires.

- Magasin/usine par défaut. Permet de déterminer le magasin/usine affiché dans le champ Magasin/usine à moins que l'utilisateur n'ait modifié ce champ. Un magasin/usine est l'emplacement à partir duquel un produit est offert.
- Version traitement devis. Permet de déterminer la version utilisée pour la tarification lors de la création de devis. Le programme pour lequel vous paramétrez une version de traitement est le programme P4210.
- Version traitement commandes clients. Permet de déterminer la version utilisée pour la tarification lors de la création d'une commande client. Le programme pour lequel vous paramétrez une version de traitement est le programme P4210.
- Version traitement base installée. Permet de déterminer la version utilisée lors de la création d'un enregistrement de la base installée. Le programme pour lequel vous paramétrez une version de traitement est le programme P1702.
- Version traitement bons de service. Permet de déterminer la version utilisée lors de la création d'une demande de service. Le programme pour lequel vous paramétrez une version de traitement est le programme P1702650.
- Centre service par défaut. Permet de déterminer le nom du magasin/usine affiché dans le champ Centre service pour identifier l'emplacement de réalisation d'une demande de service.
- Fuseau horaire. Permet de déterminer la façon dont le système traduit les données de temps associées aux notifications et aux activités. Ce champ permet d'assurer l'affichage correct des dates et heures pour chaque utilisateur.

Utilisez le bouton Modifier mot de passe pour créer un nouveau mot de passe si vous avez oublié votre mot de passe actuel.

Remarque

Si vous modifiez une valeur par défaut du point d'entrée Préférence utilisateur, vous devez vous déconnecter pour que les modifications deviennent effectives. Les valeurs sélectionnées dans le point d'entrée Préférence utilisateur sont les valeurs par défaut, mais les champs sont cependant modifiables dans certains enregistrements.

► Pour créer un nouveau mot de passe

1. Demandez à votre administrateur système de réinitialiser votre mot de passe à "newpass."
2. Ouvrez une session avec le mot de passe "newpass."
3. Sélectionnez le point d'entrée Préférence utilisateur.
4. Cliquez sur Modifier mot de passe.
5. Entrez "newpass" dans le champ Ancien mot de passe.
6. Entrez votre nouveau mot de passe.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Gestion des noms utilisateurs et des mots de passe*
- ☐ *Pour supprimer automatiquement les alertes du point d'entrée Alerte*
- ☐ *Pour supprimer manuellement les alertes du point d'entrée Alerte*

Vérification des rôles utilisateurs

Le système de sécurité CRM est basé sur les rôles, ce qui signifie que les onglets et les points d'entrée affichés lors de votre connexion sont basés sur les rôles qui vous sont affectés. Par exemple, les employés dotés du rôle de responsable des ventes disposent dès leur connexion du point d'entrée Méthodologie de vente leur permettant de créer des méthodologies pour leurs ingénieurs commerciaux. A l'inverse, les employés dont le rôle est ingénieur des ventes ne voient pas le point d'entrée Méthodologie de vente. Vous pouvez accéder à l'onglet Rôle pour déterminer les rôles qui vous ont affectés.

Spécification des modes de réception des notifications

Attention

Vous ne recevez aucune notification si vous n'activez pas cette fonction du système dans le point d'entrée Préférence utilisateur.

CRM vous offre la possibilité d'envoyer et de recevoir différents types de notification systèmes. Depuis l'onglet Notification, paramétrez votre système pour recevoir des notifications en sélectionnant les éléments que vous souhaitez recevoir. Par exemple, vous pouvez recevoir une notification dans les situations suivantes :

- Un rappel est affecté à une activité.
- Un utilisateur clique sur le bouton Affectation immédiate avertissement.
- Une demande de service vous est affectée.
- L'étape du cycle de vente d'une opportunité pour laquelle vous faites partie de l'équipe de vente change.

Remarque

Lorsque vous cliquez sur Ajouter pour créer une option de notification, seules les options disponibles pour votre type de personne (contact ou employé) s'affichent dans la liste.

Vous choisissez également la façon dont vous souhaitez recevoir la notification. Vous disposez des types de notification suivants :

- Un nouvel enregistrement dans le point d'entrée Alerte.
- Un nouveau courrier électronique.

L'onglet Paramétrage notification inclut aussi le champ Adresse électronique bureau actuelle. Si les données de ce champ sont incorrectes, vous pouvez les modifier ; elles seront également changées dans votre enregistrement employé. Une adresse électronique doit figurer dans ce champ si vous souhaitez recevoir des notifications par courrier électronique.

Pour recevoir des notifications, vous devez activer la fonction de notification de l'onglet Paramétrage notification en activant une ou plusieurs des options. Si vous allez être absent du bureau, vous pouvez désactiver temporairement les notifications en cliquant sur l'option Pas de notification. Pour réactiver les notifications, cliquez à nouveau sur l'option.

► Pour sélectionner vos options de notification

1. Dans le point d'entrée Préférence utilisateur, sélectionnez l'onglet Paramétrage notification.
2. Cliquez sur Ajouter.
3. Entrez des données dans les champs de recherche suivants pour accéder à l'option de notification souhaitée :
 - Code notification
 - Module
 - Brève description
 - Description

Le système affiche une liste des options de notification disponibles pour les utilisateurs de votre type (contact ou employé). Vous ne voyez pas les options que l'administrateur a marqué comme inactives.

4. Choisissez vos options de notification.
5. Cliquez sur OK pour retourner dans la liste Paramétrage notification où vos sélections apparaissent maintenant.
6. Cliquez dans la colonne Description de l'option à configurer pour afficher l'onglet Paramétrage notification correspondant.
7. Cliquez sur une ou plusieurs des options de notification.
 - Saisie alerte
 - Courrier électronique
 - Adresse électronique bureau actuelle
 - Pas de notification
8. Cliquez sur Enregistrer.

Le système envoie pour chaque événement une notification à l'aide de la méthode choisie.

Référence : Types de notification inclus dans l'application

Module	Point d'entrée	Description	Code notification
Général	Activité	Le bouton Affectation immédiate avertissement notifie chaque personne de la liste des affectations.	ACTAA
Général	Activité	Le rappel d'activité notifie chaque personne de la liste des affectations à un intervalle spécifié précédant l'activité prévue.	ACTRM
Ventes	Opportunité	A chaque modification de l'étape du cycle de vente, une notification est envoyée à chaque personne identifiée au niveau de l'opportunité dans l'équipe de vente.	OPSTP

Service	Demande de service	Lors de la création de nouvelles demandes de service, une notification est envoyée au contact du compte si l'option Adresse électronique contact est activée.	SRCON
Service	Demande de service	Lors de la création des nouvelles demandes de service, une notification est envoyée à l'employé affecté à cette demande.	SRASN
Service	Demande de service	Lorsque le champ Affecté à est modifié manuellement, une notification est envoyée au nouvel employé affecté à cette demande.	SRASC
Service	Demande de service	Lorsque vous cliquez sur Niveau supérieur, une notification est envoyée à la nouvelle personne. Cette situation se présente uniquement si un groupe de niveau supérieur existe.	SRPMT
Service	Demande de service	Une notification est envoyée lors de l'expiration du pourcentage d'escalade.	SREWX
Service	Demande de service	Une notification est envoyée lors de l'expiration du pourcentage d'avertissement d'escalade.	SREX
Service	Demande de service	Une notification est envoyée lors de l'expiration du pourcentage d'avertissement de résolution.	SRRWX
Service	Demande de service	Une notification est envoyée lors de l'expiration des unités de résolution.	SRRX

Collecte des données

CRM facilite la collecte d'informations sur les employés, les contacts, les comptes, les partenaires et les concurrents. Les points d'entrée et onglets suivants offrent un accès rapide aux données importantes :

- Point d'entrée Répertoire employés
- Point d'entrée Contact
- Point d'entrée Base de connaissance
- Onglet Annexes
- Onglet Signet
- Onglet Remarque

Mise en annexe de fichiers

Vous pouvez créer des annexes à partir des points d'entrée suivants :

- Compte
- Base connaissances
- Opportunité
- Courrier électronique
- Partenaire
- Maintenance produit
- Devis

Par exemple, vous pouvez créer une annexe dans le point d'entrée Compte telle qu'une brochure société qu'un ingénieur commercial peut consulter afin de mieux comprendre l'objectif de la société avant de placer un appel. Une annexe créée dans le point d'entrée Base de connaissances peut décrire comment résoudre des problèmes communs et peut être utilisée par un représentant du service d'assistance pour résoudre les demandes de services.

► Pour annexer un fichier

1. Sélectionnez le point d'entrée et l'enregistrement auquel vous souhaitez mettre en annexe un fichier. Cliquez ensuite sur l'onglet Annexes et sélectionnez Nouveau dans la page onglets Annexes.
2. Entrez une description des informations contenues dans l'annexe afin que les utilisateurs puissent déterminer s'ils veulent la télécharger.
3. Cliquez sur Sélectionner fichier dans la partie inférieure de l'onglet Annexes.
Une fenêtre s'affiche vous demandant de sélectionner un fichier.
4. Entrez le nom du fichier et de l'emplacement (tel que C:\produit_brochure.pdf) dans le champ Sélectionner fichier ou cliquez sur Browse pour rechercher le fichier souhaité sur votre disque dur ou votre réseau.
5. Cliquez sur Soumettre.
Le fichier est mis en annexe.
6. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour supprimer un fichier annexé

1. Sélectionnez le point d'entrée dans lequel vous souhaitez supprimer un fichier annexé.
2. Depuis la page onglets Annexes, sélectionnez l'annexe à supprimer.
3. Cliquez sur Supprimer sous l'onglet Annexes.
Le système affiche le message "Etes-vous certain ?"
4. Cliquez sur OK pour supprimer l'annexe.

Signets pour les sites Web

Un signet est un lien à un site Web qui permet aux utilisateurs de collecter des informations sur un point d'entrée actif. Les signets sont disponibles à partir des points d'entrée dans

lesquels des informations relatives aux comptes, à la concurrence, à l'industrie, à la base de connaissance et aux partenaires sont susceptibles de se trouver.

Sous l'onglet Signet, entrez une adresse dans le champ URL ; le libellé du champ (URL) devient alors un lien actif dès que vous cliquez sur Enregistrer. Entrez ensuite une description du site Web que vous souhaitez marquer afin de donner aux utilisateurs un résumé des informations offertes. Le système met automatiquement à jour le champ Date de saisie avec la date de création du signet.

► **Pour ajouter un signet**

1. Sélectionnez le point d'entrée et l'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un signet. Cliquez ensuite sur l'onglet Signet.
2. Cliquez sur Nouveau.
3. Entrez une adresse Web et le libellé du champ URL devient un lien actif.
4. Entrez une description du site Web en question.
5. Cliquez sur Enregistrer.

► **Pour supprimer un signet**

1. Sélectionnez le signet à supprimer de la page onglets Signet.
2. Cliquez sur Supprimer ; le système affiche une fenêtre avec le message "Etes-vous certain ?"
3. Cliquez sur OK pour supprimer le signet.

Remarques

Dans le champ Texte, entrez les données à enregistrer. Par exemple, sous l'onglet Remarque du point d'entrée Compte, vous pouvez entrer une remarque mentionnant que ce compte est un fabricant d'ordinateurs. Dans le point d'entrée Concurrent, entrez une remarque mentionnant que vos relations avec cette société sont particulièrement tendues. Vous pouvez même entrer une note spécifiant qu'un contact important de cette société aime jouer au golf le vendredi.

Lors de la création de cette note, le système met automatiquement à jour le champ Date remarque avec la date du jour, mais cette dernière peut être révisée à l'aide du calendrier. Le champ Mot clé permet d'entrer un ou plusieurs mots pouvant être utilisés par les utilisateurs pour la recherche de remarques spécifiques dans la liste de l'onglet Remarque. Les champs Entré par et Date création sont automatiquement renseignés avec respectivement le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session et la date du jour, et ils ne sont pas modifiables.

Remarque

Lorsque vous renseignez le champ Recherche rapide de la liste des remarques afin de trouver une remarque, le système consulte d'abord le premier mot de la zone de texte, et s'il ne trouve pas, il consulte les champs de mots clés. Pour rechercher un mot qui n'est pas le premier mot de la zone de texte, entrez un astérisque (*) avant le mot à rechercher. Par exemple, pour rechercher le mot imprimante dans le texte d'une remarque, entrez *imprimante dans le champ Recherche rapide.

► **Pour ajouter une remarque**

1. Sélectionnez le point d'entrée et l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter une remarque. Cliquez ensuite sur l'onglet Remarque et sélectionnez Nouveau dans la page onglets Remarque.
2. Cliquez sur Nouveau.
3. Le cas échéant, modifiez le champ de date.
4. Entrez le texte de la remarque tel qu'il doit être affiché pour l'utilisateur.
5. Cliquez sur Enregistrer.

► **Pour supprimer une remarque**

1. Sélectionnez l'onglet Remarque à partir du point d'entrée et de la liste principale à partir desquels vous souhaitez supprimer la remarque.
2. Sélectionnez la remarque à supprimer dans la page onglets.
3. Cliquez sur Supprimer.

Point d'entrée Répertoire employés

Le point d'entrée Répertoire employés est un point de référence des données relatives aux employés. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les données du profil d'un employé.
- Afficher la photo d'un employé.
- Afficher les numéros de téléphone et adresses des employés.
- Accéder directement à l'adresse électronique d'un employé.
- Vérifier les données de votre propre profil employé.

Champs de lecture seule : Onglet Détail répertoire

Détail répertoire est un onglet de lecture seule sous lequel les données des employés sont rassemblées. Le système met à jour cet onglet à l'aide d'informations entrées par l'administrateur système dans l'onglet Détail du point d'entrée Employé.

Remarque

Les champs sont modifiables lorsque vous ouvrez une session utilisateur pour accéder à votre propre enregistrement Employé.

► **Pour rechercher les données d'un employé**

1. Sélectionnez le point d'entrée Répertoire employés.
2. Filtrez la liste principale ou effectuez une recherche de l'enregistrement employé souhaité.
3. Cliquez sur le nom de l'employé pour ouvrir l'onglet Détail répertoire.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Fonction de recherche*

Point d'entrée Contact

Un contact peut être le point de départ d'une nouvelle affaire ou être l'élément clé de la continuité d'une relation existante. Le point d'entrée Contact permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher et gérer les profils des contacts.
- Effectuer le suivi des réponses en vue de l'élaboration du profil d'un contact.
- Gérer plusieurs adresses pour un contact.
- Afficher un historique des activités associées à un contact et créer de nouvelles activités l'impliquant.
- Effectuer le suivi des activités associées à un contact.
- Afficher l'entonnoir des ventes consolidées d'un contact.
- Créer et gérer les devis destinés aux contacts.
- Afficher et gérer les événements de campagne auxquels les contacts ont participé.
- Afficher les demandes de service générées par un contact.
- Afficher les courriers électroniques que vous avez envoyés à un contact.
- Créer un registre comprenant un nombre illimité de remarques associées à un contact.

Actions liées aux contacts

La liste principale Contacts comprend les actions suivantes :

- Synchroniser Notes
- Synchroniser Outlook
- Synchroniser assistant personnel
- Exporter données
- Fusion courrier électronique
- Fusion texte

Ces actions, disponibles sous forme de bouton, permettent aux utilisateurs une meilleure gestion du nombre important de contacts dont ils sont souvent responsables.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Synchronisation des activités, Contacts et Tâches*
- ☐ *Pour fusionner des données*
- ☐ *Pour exporter les données d'une liste*
- ☐ *Pour envoyer un message à plusieurs destinataires*

Champs de saisie : Onglet Contact

Entrez toutes les données de base d'un contact sous l'onglet Détail contact. Lorsque vous créez un nouveau contact, entrez d'abord les données telles que son nom, prénom et son préfixe et son titre. Le nom et le prénom sont les seuls champs obligatoires. Le sexe de la personne si le prénom n'est pas déterminant, ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de l'assistant du contact sont d'autres informations utiles mais facultatives. Vous pouvez également entrer des informations relatives au poste du contact, sa position, son service et sa fonction. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner une liste de source des leads. Le détail de l'événement que vous sélectionnez apparaît sous l'onglet Événement en lecture seule. Activez l'option Contact clé si la personne est le principal contact du compte. Cette option peut être utilisée pour filtrer la recherche dans la liste principale des contacts afin d'extraire les contacts clés uniquement.

Utilisez le bouton de recherche de champ pour associer le contact à un compte ou à un partenaire. Si vous ne spécifiez pas de compte ni de partenaire, le système affiche une erreur. Une fois ce champ renseigné, l'étiquette des champs Compte ou Partenaire devient un lien actif sur lequel l'utilisateur peut cliquer pour accéder immédiatement à l'onglet de détail approprié. Vous devez sélectionner un type d'adresse pour être en mesure d'enregistrer une nouvelle entrée. Les types d'adresse sont : travail, domicile, courrier, boîte postale, bureau ou colis. Vous pouvez ensuite entrer les données des champs d'adresse restants. Lorsque vous entrez des adresses, le système crée automatiquement un nouvel enregistrement sous l'onglet Adresse et le marque comme Principal. Vous pouvez aussi utiliser l'adresse principale pour le nom du compte que vous entrez dans le champ Compte. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Adresse par défaut. Vous pouvez enregistrer plusieurs adresses. Cette opération est possible sous l'onglet Adresse, mais si vous changez l'adresse principale, la nouvelle adresse principale apparaît sous l'onglet Détail contact.

Remarque

Par défaut, le champ Pays affiche le pays entré comme valeur par défaut dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Si vous entrez une ville déjà associée à un état/province dans la base de données, l'état s'affiche automatiquement dans le champ Etat/province. Par exemple, si vous entrez Denver dans le champ Ville, l'état Colorado s'affiche automatiquement dans le champ correspondant.

Dans la dernière section de l'onglet Détail contact, entrez les différents numéros de téléphone et adresses électroniques du contact. Sélectionnez un mode de communication privilégié dans la liste déroulante afin que les utilisateurs sachent comment effectuer ce premier contact. Tous les champs d'adresse électronique deviennent des liens Web actifs après enregistrement. Le lien du champ Ma page d'accueil devient également disponible dès que vous entrez un URL.

Fonctions : Onglet Contact

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">Bouton Adresse par défaut	Lorsque vous cliquez sur ce bouton, le système met à jour les données d'adresse du contact avec les données du compte ou partenaire associé. Vous associez un contact à un compte à partir du champ Compte et un partenaire à partir du champ Partenaire. Le système extrait les données de l'enregistrement principal de l'onglet Adresse du point d'entrée Compte ou du point d'entrée Partenaire.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date modification statut 	
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Compte • Champ Partenaire • Champ Responsable direct 	<p>Avant d'être en mesure d'enregistrer un enregistrement, vous devez associer un contact à un compte ou à un partenaire. Si vous sélectionnez un compte, la liste déroulante Responsable direct affiche tous les contacts de l'onglet Détail compte. Si vous sélectionnez un partenaire, la liste déroulante Responsable direct affiche tous les contacts de l'onglet Détail partenaire du partenaire associé.</p>

Création du profil d'un contact

L'onglet Profil permet d'entrer les réponses aux questions sélectionnées dans la base de données créée par l'administrateur système. Par exemple, vous pouvez poser au contact un certain nombre de questions telles que son sport favori, etc.

► Pour ajouter une question au profil

1. Dans la liste principale du point d'entrée Contact, sélectionnez le contact pour lequel vous souhaitez établir un profil.
De même, vous pouvez élaborer le profil d'un compte depuis le point d'entrée Compte.
2. Cliquez sur l'onglet Profil.
3. Cliquez sur Ajouter pour ouvrir l'écran de recherche.
4. Remplissez les champs suivants selon vos besoins, puis cliquez sur Rechercher :
 - Code profil
 - Description
 - Catégorie
5. L'écran sélectionné s'ouvre.
6. Sélectionnez les options de la colonne Sélectionner pour ajouter les questions souhaitées à votre liste.
7. Cliquez sur OK.
Les questions sont ajoutées à votre liste en vue de l'élaboration du profil.
8. Cliquez sur une des nouvelles questions pour accéder à l'onglet de détail, puis entrez une réponse.
9. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour supprimer une question d'un profil

1. Dans la liste principale Contact, sélectionnez le contact pour lequel vous souhaitez supprimer une question de profil.
De même, vous pouvez élaborer le profil d'un compte depuis le point d'entrée Compte.
2. Cliquez sur l'onglet Profil.

3. Cliquez sur Supprimer.
4. Cliquez sur l'option en regard des questions à supprimer.
5. Cliquez sur OK pour supprimer la question.

Gestion des données d'adresse d'un contact

L'onglet Adresse permet d'entrer divers types d'adresse pour le contact associé. Vous devez d'abord sélectionner un type d'adresse dans la liste déroulante tel que travail, domicile, courrier, boîte postale, bureau ou colis. Remplissez ensuite les champs d'adresse restants selon vos besoins. Pour que l'adresse en cours de création soit celle qui apparaisse sous l'onglet Détail contact, activez l'option Principale.

Fonctions : Onglet Adresse

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Option Principale 	<p>Lorsque vous créez un nouveau contact sous l'onglet Détail contact, entrez une adresse et cliquez sur Enregistrer ; le système crée automatiquement un enregistrement sous l'onglet Adresse du point d'entrée Contact. Cet enregistrement contient les données d'adresse entrées sous l'onglet Détail et est marqué comme enregistrement principal. Si vous créez un autre enregistrement et le marquez comme principal, l'adresse de l'onglet Détail contact reflète ce changement. L'adresse principale est toujours affichée sous l'onglet Détail contact.</p>

► Pour ajouter une adresse

1. Dans la liste principale du point d'entrée Contact, sélectionnez le contact pour lequel vous souhaitez ajouter une adresse.
2. Cliquez sur l'onglet Adresse.
3. Cliquez sur Nouveau.
4. Sélectionnez un type d'adresse et entrez les données selon vos besoins.
5. Activez l'option Principale si vous souhaitez que cette adresse apparaisse sous l'onglet Détail contact.
6. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour supprimer une adresse

1. Dans la liste principale Contact, sélectionnez le contact pour lequel vous souhaitez supprimer une adresse.
2. Cliquez sur l'onglet Adresse.
3. Cliquez sur l'adresse à supprimer.
4. Cliquez sur Désactiver.
5. Le système affiche une fenêtre avec le message "Etes-vous certain ?"
6. Cliquez sur OK pour désactiver l'adresse.

Remarque :

L'enregistrement d'adresse n'est pas supprimé, mais désactivé. Vous pouvez toujours visualiser les données de cette adresse en sélectionnant le filtre Enregistrements inactifs sous l'onglet Adresse.

Gestion des activités associées aux contacts

L'onglet Activité permet d'afficher, de créer et de gérer les activités impliquant un contact donné. Les activités créées sous cet onglet apparaissent dans votre calendrier et sur celui des employés affectés à cette tâche. A tout moment, vous pouvez utiliser le bouton Affectation immédiate avertissement pour envoyer un rappel d'activité aux employés apparaissant dans la liste des activités affectées.

Suivi des opportunités associées à un contact

L'onglet Opportunités permet d'effectuer le suivi des opportunités de vente liées à un contact. Vous pouvez vérifier le statut d'une opportunité ainsi que son revenu potentiel et sa probabilité de réalisation.

Utilisation optimale du pipeline des contacts

L'onglet Pipeline permet d'afficher l'entonnoir, c'est-à-dire une représentation des opportunités de vente du pipeline. Ces opportunités sont directement associées au contact sélectionné dans la liste principale Contact.

Création d'un devis pour un contact

L'onglet Devis permet de créer un ou plusieurs devis pour le contact sélectionné dans la liste principale Contact. Vous pouvez également générer un document de devis à remettre au contact.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Champs de saisie : Onglet Devis*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Devis*

Saisie d'une commande client pour un contact

Depuis l'onglet Commande client, vous pouvez créer et gérer les commandes des contacts. Par exemple, vous pouvez modifier le compte de facturation, ajouter des articles, contrôler le risque client, remplacer l'adresse d'un compte ou annuler une commande. Vous pouvez aussi vérifier le total d'une ligne.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Champs de saisie : Onglet Commande client*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Commande client*

Recherche de l'événement ayant fait du contact un lead

L'onglet Événement et un onglet de lecture seule dans lequel vous pouvez vérifier le détail de l'événement durant lequel le contact est devenu un lead. La date de l'événement est affichée ainsi que son budget et son coût réel. Vous pouvez également utiliser l'option d'analyse descendante du champ Campagne pour accéder aux données détaillées de la campagne publicitaire. L'événement affiché sous cet onglet est celui sélectionné comme source du lead sous l'onglet Détail contact.

Création de demandes de service générées par un contact

L'onglet Demande de service permet de créer et gérer les demandes de service. Lorsque vous créez une demande de service, le nom du contact apparaît dans le champ Contact et n'est pas modifiable. Vous pouvez créer des demandes de service depuis les points d'entrée Compte ou Demande de service. Les demandes de service créées depuis les points d'entrée Compte ou Contact apparaissent également dans le point d'entrée Demande de service. Les utilisateurs dotés de différents rôles peuvent entrer des demandes de service en utilisant le nom d'une personne du service d'assistance technique.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie des demandes de service*

Vérification des courriers électroniques envoyés à un contact

L'onglet Courrier électronique permet de consulter tous les courriers envoyés au contact sélectionné dans la liste principale. Pour envoyer un courrier électronique, utilisez le point d'entrée du même nom.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Courrier électronique*

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarques*

Notifications CRM

CRM offre trois types de notification :

- Notification de demande de service. Cette notification vous informe qu'une nouvelle demande de service vous a été affectée ou qu'une demande de service vous a été escaladée manuellement ou automatiquement.
- Notification d'activité. Cette notification vous informe qu'une activité vous a été affectée ou vous rappelle qu'une activité est imminente. Le rappel apparaît lorsqu'un autre employé clique sur le bouton Affectation immédiate avertissement de l'onglet Activité sous lequel votre nom apparaît dans la liste des activités affectées ou lorsque les conditions de temps sont remplies telles que définies dans le rappel des activités. Champs ... à l'avance de l'onglet Activité.
- Notification du statut de l'opportunité. Informe les employés affectés à l'équipe de vente d'une opportunité que l'étape du cycle de vente a été modifiée.

Depuis l'onglet Notification du point d'entrée Préférence utilisateur, vous pouvez spécifier la façon dont le système envoie ces notifications à l'aide des éléments suivants :

- Point d'entrée Alerte
- Courrier électronique

Vous pouvez choisir de ne pas recevoir de notification.

Remarque

Les notifications sont envoyées à l'adresse électronique entrée dans le champ Courrier électronique travail de l'onglet Détail employé et apparaît également sous l'onglet Paramétrage notification.

Alertes

CRM envoie automatiquement une notification ou une alerte pour informer les employés qu'ils sont responsables d'une demande de service. Chaque nouvelle demande de service est affectée à un employé, généralement un ingénieur commercial. Lors de l'enregistrement d'une demande de service, CRM génère une alerte sous le point d'entrée Alerte. Il envoie également une alerte lorsqu'une demande de service est escaladée à un ingénieur commercial de niveau supérieur.

Remarque

Pour envoyer des alertes, activez l'option Alerte sous le point d'entrée Préférence utilisateur.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Exemple : Types de notification*

Point d'entrée Alerte

Le point d'entrée Alerte reçoit les notifications générées par le système. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher une description de l'enregistrement de la notification au format liste.
- Marquer qu'un enregistrement de notification a été traité.
- Vérifier la date de saisie de l'enregistrement.
- Cliquer sur un URL sous l'onglet Détail Alerte pour aller directement à l'enregistrement source à partir duquel une notification a été générée. Vérifier toutes les données détaillées à partir de l'enregistrement source.

► Pour supprimer automatiquement les alertes du point d'entrée Alerte

1. Sélectionnez le point d'entrée Préférence utilisateur.
2. Activez l'option Traiter alertes après consultation sous l'onglet Détail utilisateur.
3. Cliquez sur Enregistrer.

Après avoir cliqué sur un URL pour consulter l'enregistrement source dans le point d'entrée Alerte, la mention Yes (Oui) est insérée dans la colonne Traité. Ensuite, lorsque vous sélectionnez un point d'entrée différent et retournez au point d'entrée Alerte, l'alerte traitée n'est plus affichée dans la liste principale des alertes.

► Pour supprimer manuellement les alertes du point d'entrée Alerte

Vous pouvez supprimer manuellement des alertes du point d'entrée Alerte si l'option Traiter alertes après consultation n'est pas activée dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Si elle est activée, l'option Traité est en lecture seule.

1. Sélectionnez le point d'entrée Alerte.
2. Cliquez sur le message d'alerte à supprimer.
3. Cliquez sur l'option Traité.
4. Cliquez sur Enregistrer.
5. Sélectionnez un autre point d'entrée.

Lorsque vous retournez au point d'entrée Alerte, l'enregistrement marqué comme Traité n'est plus affiché dans la liste principale.

Envoi de rappels d'activité

Le système CRM envoie des rappels aux employés affectés à une activité dans les cas suivants :

- Une personne affectée à une activité clique sur le bouton Affectation immédiate avertissement sous l'onglet Activité.
- L'option Rappel est activée pour une activité et les conditions de temps définies sont remplies.

Notification d'une modification d'opportunité

Les employés affectés à l'équipe de vente d'une opportunité reçoivent les mises à jour relatives aux opportunités lorsque des modifications sont apportées à une étape du cycle de vente. Par exemple, si vous faites partie de l'équipe chargée de la vente des ordinateurs au compte AGE Credit Union et que l'étape du cycle de vente passe de Contact à Affaire gagnée, vous recevez un courrier électronique vous en informant.

Remarque

Les courriers d'alerte et messages CRM sont envoyés à l'adresse électronique entrée dans le champ Adresse électronique travail de l'employé, sous l'onglet Détail employé.

Synchronisation des activités, Contacts et Tâches

Le SyncWizard est un composant de CRM qui permet de synchroniser la gestion des données personnelles avec les données Microsoft Outlook, Lotus Notes et celles des assistants personnels. La gestion des données personnelles inclut les activités, les contacts et les tâches. Vous pouvez effectuer des synchronisations à partir des points d'entrée suivants :

- Activité
- Contact
- Tâches
- Calendrier

Si vous accédez de façon régulière aux versions clients Lotus Notes ou Microsoft Outlook en mode déconnecté ou si vous utilisez votre assistant personnel, la fonction de synchronisation des données personnelles de CRM vous intéresse. Le SyncWizard de CRM permet de télécharger vos données personnelles, de votre assistant digital dans le système de votre société. De même, vous pouvez rechercher et sélectionner les données dans le système CRM de votre société et les télécharger dans votre assistant personnel. Une fois que vous avez téléchargé une activité, un contact ou une tâche, le SyncWizard conserve les informations synchronisées avec votre assistant personnel jusqu'à suppression dans CRM ou jusqu'à ce que vous choisissiez de les supprimer de la synchronisation.

Le SyncWizard est compatible et permet la synchronisation avec les technologies et versions suivantes :

CRM	Microsoft Outlook	Lotus Notes	Assistant personnel
2.0	2000	5.0	Palm Vx OS 4.0 et Palm VIIx OS 3.5.3

Activation de la synchronisation

Avant de procéder à une synchronisation entre CRM et Notes, Outlook ou votre assistant personnel, vous devez d'abord installer l'application Java Web Start.

Cette application peut être téléchargée à l'adresse suivante :

<http://java.sun.com/products/javawebstart>

Une fois l'application téléchargée et installée, vous pouvez synchroniser les données.

Synchronisation des données CRM avec Lotus Notes, Microsoft Outlook ou votre assistant digital

Si vous accédez périodiquement à Lotus Notes ou Microsoft Outlook en mode déconnecté ou si vous souhaitez accéder aux activités, contacts et tâches de votre assistant digital personnel, synchronisez régulièrement les données CRM avec vos données personnelles. La terminologie de chacun de ces systèmes logiciels varie. Le tableau suivant répertorie les termes CRM et leurs équivalents dans Lotus Notes, Microsoft Outlook ou votre assistant personnel.

CRM	Lotus Notes	Microsoft Outlook	Assistant personnel
Activité	Calendrier	Calendrier ou Rendez-vous	Agenda
Contact	Répertoire d'adresses ou Contact	Contact	Adresse
Tâches	Tâches	Tâches	Tâches

Les tableaux suivants décrivent la façon dont la correspondance est établie entre les champs de Lotus Notes et les champs des onglets CRM Activité, Contact et Tâches.

Champs de l'onglet Activité CRM	Champ Calendrier de Lotus Notes
Description	Objet
Texte remarque	Description
Date prévue	Début
Date de fin prévue	Fin

Champ Contact CRM	Champ Contact ou Répertoire d'adresses de Lotus Notes
Préfixe	Titre
Suffixe	Suffixe
Titre	Position
Prénom	Prénom
Deuxième prénom	Deuxième prénom
Nom	Nom
Téléphone bureau	Téléphone bureau
Télécopie	Télécopie bureau
Portable	Portable
Téléphone domicile	Téléphone domicile
Télécopie domicile	Télécopie domicile
Pageur	Pageur
Adresse 1	Adresse (bureau)
Adresse 2	Adresse (bureau)
Ville	Adresse (bureau)
Etat/province	Adresse (bureau)
Code postal	Code postal
Pays	Pays
Compte	Société

Responsable direct	Responsable
Courrier électronique	Courrier électronique
Ma page d'accueil	Page Web
Nom assistant	Assistant
Date de naissance	Anniversaire
Code du service	Service

Champs Tâche CRM	Champs de tâche Lotus Notes
Description	Objet
Commentaires tâches	Description
Priorité	Priorité
Date de saisie	Début
Date d'échéance	Echéance

Les tableaux suivants décrivent la façon dont les champs de Microsoft Outlook sont mappés aux champs des onglets CRM Activité, Contact et Tâches.

Champs de l'onglet Activité CRM	Champs Calendrier ou Rendez-vous de Microsoft Outlook
Emplacement	Emplacement
Texte remarque	Texte
Description	Objet
Privé	Confidentialité
Ind. journée entière	Evénement journée entière
Alarme	Rappel paramétré
Priorité	Importance
Date prévue	Début
Date de fin prévue	Fin

Délai	Minutes rappel avant début
-------	----------------------------

Champs de l'onglet Contact CRM	Champs Contact de Microsoft Outlook
Sexe	Sexe
Préfixe	Titre
Suffixe	Suffixe
Titre	Position
Prénom	Prénom
Deuxième prénom	Deuxième prénom
Nom	Nom
Surnom	Surnom
Téléphone bureau	Bureau
Télécopie	Télécopie bureau
Portable	Portable
Téléphone domicile	Téléphone
Télécopie domicile	Télécopie domicile
Pageur	Pageur
Adresse 1	Adresse 1
Adresse 2	Adresse 2
Ville	Ville (bureau)
Etat/province	Etat (bureau)
Code postal	Code postal (bureau)
Code pays	Pays/région (bureau)
Compte	Nom société
Responsable direct	Responsable

Courrier électronique	Courrier électronique
Ma page d'accueil	Adresse page Web
Nom assistant	Nom assistant
Téléphone assistant	Téléphone de l'assistant
Date de naissance	Anniversaire
Code du service	Service

Champs de l'onglet Contact CRM	Champs Tâches Microsoft Outlook
Commentaires tâches	Objet
Description	Texte
Date d'échéance	Date d'échéance
Terminé	Statut
Priorité	Importance

Les tableaux suivants décrivent la façon dont les champs de l'assistant digital personnel Microsoft sont mappés aux champs des onglets CRM Activité, Contact et Tâches.

Champs de l'onglet Activité CRM	Champs Agenda de l'assistant digital personnel (Palm)
Alarme	Alarme
Délai	Temps avant alarme
Incrément délai	Unité avant alarme
Description	Description
Texte remarque	Remarque
Date prévue	Date de début
Date de fin prévue	Date de fin

Champs de l'onglet Contact CRM	Champs Adresse de l'assistant digital personnel (Palm)
Titre	Titre
Prénom	Prénom
Nom	Nom
Téléphone bureau	Téléphone 0
Téléphone domicile	Téléphone 1
Télécopie	Téléphone 2
Portable	Téléphone 3
Courrier électronique	Téléphone 4
Adresse 1	Adresse
Adresse 2	Adresse
Ville	Ville
Etat/province	Etat/province
Code postal	Code postal
Code pays	Pays
Compte	Nom de la société

Champs de l'onglet Tâches CRM	Champs de tâche Palm
Description	Description
Commentaires tâches	Remarque
Priorité	Priorité

Date d'échéance	Date d'échéance
Terminé	Terminé

► Pour ajouter un nouvel enregistrement à synchroniser

Vous devez sélectionner les enregistrements à synchroniser lors de votre première synchronisation ainsi que chaque fois que vous souhaitez ajouter de nouveaux éléments au processus de synchronisation.

1. Cliquez sur un des boutons suivants dans la liste Tâches, Contact ou Activité :
 - Synchroniser Notes
 - Synchroniser assistant personnel
 - Synchroniser Outlook

Cliquez sur l'option correspondant au logiciel que vous utilisez.

Remarque :

Si vous utilisez SyncWizard pour la première fois, vous êtes invité à exécuter l'application Java Web Start.

2. Dans l'écran de sélection des éléments à synchroniser, cliquez sur Activité, Tâches ou Contact afin de choisir les données à synchroniser.
3. Le premier écran de synchronisation s'affiche. La liste onglet Enregistrements à synchroniser répertorie les enregistrements synchronisés précédemment. Tous les enregistrements affichés dans cette liste seront synchronisés.
4. Dans l'écran Select CRM Objects (sélection des objets CRM) de SyncWizard, cliquez sur l'onglet Add New Records (ajout de nouveaux enregistrement).
5. Utilisez le filtre de recherche dans la partie supérieure de l'écran pour rechercher l'élément à ajouter.
6. Si l'élément à ajouter est dans la liste, passez à l'étape 10, sinon passez à l'étape 6.
7. Si l'élément à ajouter n'est pas dans la liste, cliquez sur le bouton de recherche pour afficher l'écran de recherche.

Les champs disponibles dans l'écran de recherche diffèrent selon le type d'objet à synchroniser (activité, tâche ou contact).
8. Pour rechercher tous les éléments répondant aux critères de recherche, cliquez sur l'onglet Simple, entrez les données dans les champs, puis cliquez sur Rechercher.
9. Pour enregistrer les données sous l'onglet Saved (enregistré), cliquez sur le bouton de recherche, puis nommez la recherche lorsque le système vous y invite.
10. Pour entrer davantage de critères spécifiques de recherche, cliquez sur l'onglet Advanced (avancé).
 - a. Dans le menu Field (champ), sélectionnez le champ à partir duquel effectuer la recherche.

- b. Dans le champ Operator (opérateur), sélectionnez un opérateur tel que égal à, inférieur à, etc.
 - c. Dans le champ Value (valeur) entrez une valeur telle qu'une heure, un nom ou un montant.
 - d. Pour afficher une autre ligne afin d'entrer davantage de critères de recherche, sélectionnez And ou Or dans le champ And/Or.
11. Cliquez sur Add (ajouter) après avoir identifié tous les enregistrements que vous souhaitez ajouter.
- Le système ajoute les enregistrements choisis sous l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser).

Remarque

Pour supprimer des enregistrements de cette liste, mettez-les en surbrillance et cliquez sur Remove from Outlook ou Remove from Notes ou Remove from Palm (supprimer d'Outlook, de Notes ou de l'assistant). Ces options permettent non seulement de supprimer les enregistrements de la liste, mais également de retirer les éléments précédemment synchronisés des applications Outlook/Notes/Palm.

Vous pouvez sélectionner l'option Select All (tout sélectionner) pour mettre en surbrillance tous les éléments de la liste, puis cliquez sur Select none (tout désélectionner) pour supprimer la surbrillance de tous les éléments de la liste.

12. Cliquez sur Next (suivant) et répétez l'étape 10 pour la liste des tâches et des contacts.
13. Cliquez sur Next (suivant), puis sur Finish (terminer) pour afficher l'écran de synchronisation.
14. Pour modifier les éléments à synchroniser, cliquez sur Back (précédent) afin de retourner à l'écran précédent.
15. Lorsque la liste des enregistrements à synchroniser vous convient, cliquez sur Next (suivant) pour continuer la procédure de sélection de synchronisation, puis sur Finish (terminer) pour lancer la synchronisation.
16. Effectuez une des opérations suivantes selon le type de logiciel utilisé :
- Si vous utilisez Lotus Notes ou Microsoft Outlook, entrez votre mot de passe lorsque vous y êtes invité, puis cliquez sur OK pour continuer la synchronisation.
 - Si vous utilisez un assistant personnel, placez-le sur sa station de synchronisation, appuyez sur le bouton Hotsync de votre assistant lorsque vous y êtes invité, puis sur Hotsync à nouveau pour continuer la synchronisation.

Remarque

Si une erreur intervient lors de la synchronisation, utilisez l'écran Error Resolution (résolution des erreurs) pour rectifier les erreurs et continuer la synchronisation.

17. Vérifiez la barre d'avancement des tâches pour déterminer le pourcentage de réalisation de la synchronisation.
18. Cliquez sur Close (fermer) pour retourner à l'onglet actif.

► **Pour synchroniser les données CRM avec Lotus Notes, Microsoft Outlook ou votre assistant digital**

1. Si vous utilisez la version client HTML, cliquez sur un des boutons suivants dans la liste Tâches, Contact ou Activité :
 - Synchroniser Notes
 - Synchroniser assistant personnel
 - Synchroniser Outlook

Cliquez sur l'option correspondant au logiciel que vous utilisez.

Remarque

Si vous utilisez SyncWizard pour la première fois, vous êtes invité à exécuter l'application Java Web Start.

2. Dans l'écran de sélection des éléments à synchroniser, cliquez sur Activité, Tâches ou Contact afin de choisir les données à synchroniser.
3. Cliquez sur Next (suivant) pour continuer la synchronisation. L'écran de synchronisation des activités s'affiche. La liste onglet des enregistrements à synchroniser répertorie les enregistrements synchronisés précédemment. Tous les enregistrements affichés dans cette liste seront synchronisés.

Remarque

Pour supprimer des enregistrements de cette liste, mettez-les en surbrillance et cliquez sur Remove from Outlook ou Remove from Notes ou Remove from Palm (supprimer d'Outlook, de Notes ou de l'assistant). Sélectionnez ce bouton pour supprimer l'élément sélectionné de la liste ainsi que de l'application appropriée de synchronisation.

Vous pouvez sélectionner l'option Select All (tout sélectionner) pour mettre en surbrillance tous les éléments de la liste, puis cliquez sur Select none (tout désélectionner) pour supprimer la surbrillance de tous les éléments de la liste.

4. Cliquez sur Next (suivant) et répétez l'étape 3 pour les onglets des enregistrements à synchroniser des listes Tâches et Contact.
5. Cliquez sur Next (suivant) pour continuer la synchronisation.

Remarque

Si l'enregistrement à synchroniser n'est pas dans la liste, vous devez l'ajouter. Reportez-vous à la section *Pour ajouter de nouveaux enregistrements à synchroniser*.

6. Cliquez sur Finish (terminer) pour afficher l'écran de synchronisation. Vérifiez les données que vous synchronisez.
7. Pour modifier les éléments à synchroniser, cliquez sur Back (précédent) afin de retourner à l'écran précédent, puis répétez les étapes ci-dessus.

8. Lorsque la liste des enregistrements à synchroniser vous convient, cliquez sur Next (suivant) pour continuer la procédure de sélection de synchronisation, puis sur Finish (terminer) pour lancer la synchronisation.
9. Effectuez une des opérations suivantes selon le type de logiciel utilisé :
 - Si vous utilisez Lotus Notes ou Microsoft Outlook, entrez votre mot de passe lorsque vous y êtes invité, puis cliquez sur OK pour continuer la synchronisation.
 - Si vous utilisez un assistant personnel, placez-le sur sa station de synchronisation, appuyez sur le bouton Hotsync de votre assistant lorsque vous y êtes invité, puis sur Hotsync à nouveau pour continuer la synchronisation.

Remarque

Si une erreur intervient lors de la synchronisation, utilisez l'écran Error Resolution (résolution des erreurs) pour rectifier les erreurs et continuer la synchronisation.

10. Vérifiez la barre d'avancement des tâches pour déterminer le pourcentage de réalisation de la synchronisation.
11. Cliquez sur Close (fermer) pour retourner à l'onglet actif.

Champs de mappage CRM et Lotus Notes

Les tableaux suivants décrivent la façon dont les champs de Lotus Notes sont mappés aux champs des onglets CRM Activité, Contact et Tâches.

Champs de l'onglet Activité CRM	Champ Calendrier de Lotus Notes
Description	Objet
Texte remarque	Description
Date prévue	Début
Date de fin prévue	Fin

Champ Contact CRM	Champ Contact ou Répertoire d'adresses de Lotus Notes
Préfixe	Titre
Suffixe	Suffixe
Titre	Position
Prénom	Prénom
Deuxième prénom	Deuxième prénom

Nom	Nom
Téléphone bureau	Téléphone bureau
Télécopie	Télécopie bureau
Portable	Portable
Téléphone domicile	Téléphone domicile
Télécopie domicile	Télécopie domicile
Pageur	Pageur
Adresse 1	Adresse (bureau)
Adresse 2	Adresse (bureau)
Ville	Adresse (bureau)
Etat/province	Adresse (bureau)
Code postal	Code postal
Pays	Pays
Compte	Société
Responsable direct	Responsable
Courrier électronique	Courrier électronique
Ma page d'accueil	Page Web
Nom assistant	Assistant
Date de naissance	Anniversaire
Code du service	Service

Champs Tâche CRM	Champs de tâche Lotus Notes
Description	Objet
Commentaires tâches	Description
Priorité	Priorité
Date de saisie	Début

Date d'échéance	Echéance
-----------------	----------

Utilisation du SyncWizard

- **Select All (tout sélectionner).** Permet de sélectionner tous les enregistrements dans la liste. Tous les éléments de l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser) sont synchronisés, que vous les ayez sélectionnés ou non. Utilisez cette fonction avec la fonction de suppression pour supprimer tous les enregistrements de l'onglet.
- **Select None (aucune sélection).** Permet de désélectionner tous les enregistrements.
- **Remove From Palm (supprimer de l'assistant personnel).** Permet la suppression des enregistrements sélectionnés de l'assistant personnel digital ainsi que de la liste affichée sous l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser).
- **Remove from Outlook (supprimer d'Outlook).** Permet la suppression des enregistrements sélectionnés de l'application Outlook ainsi que de la liste affichée sous l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser).
- **Remove from Notes (supprimer de Notes).** Permet la suppression des enregistrements sélectionnés de l'application Notes ainsi que de la liste affichée sous l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser).
- **Add (ajouter).** Permet l'ajout des éléments sélectionnés à l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser).
- **Search (rechercher).** Permet l'ouverture de l'écran de recherche afin d'accéder aux enregistrements à ajouter à l'onglet Records to Synchronize (enregistrements à synchroniser).
- **Back (précédent).** Permet d'ouvrir l'écran SyncWizard précédent.
- **Next (suivant).** Permet d'ouvrir l'écran SyncWizard suivant.
- **Finish (terminer).** Permet de commencer le processus de synchronisation.
- **Cancel (annuler).** Permet d'annuler le SyncWizard sans synchronisation et de retourner à l'écran actif.

Résolution des erreurs de synchronisation

Si le système rencontre un problème avec les données externes de Lotus Notes, Microsoft Outlook ou Palm lors de la synchronisation un directeur de correction d'erreurs s'affiche. Utilisez-le pour corriger le problème. Certaines des erreurs peuvent inclure des fautes d'orthographe ou des valeurs manquantes.

► Pour corriger les erreurs de synchronisation

1. Cliquez sur **Correct** (corriger).

Vous pouvez cliquer sur **Ignore** (ignorer) pour continuer sans corriger l'erreur, mais certaines des données peuvent ne pas être synchronisées.

L'écran **Make Corrections** (apport des corrections) s'affiche. Les champs disponibles dans cet écran diffèrent selon le type d'objet à synchroniser (activité, tâche ou contact). Le texte dans la zone grisée de la partie inférieure de l'écran décrit l'erreur.

2. Entrez les données rectifiées dans les champs nécessitant des corrections, puis cliquez sur OK pour continuer la synchronisation.

Problèmes internes

Le point d'entrée Incident permet de reporter les problèmes découverts de façon interne relatifs aux produits. Vous pouvez filtrer la liste principale Incident pour inclure les enregistrements suivants :

- Mes incidents affectés
- Mes incidents reportés
- Incidents non affectés

Point d'entrée Incident

Vous reportez les problèmes rencontrés par les clients sous l'onglet Demande de service et les problèmes internes dans le point d'entrée Incident. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer un incident afin de reporter un problème que vous rencontrez avec un produit.
- Affecter un problème à un employé.
- Envoyer un courrier électronique à un employé affecté au problème.
- Afficher un historique des incidents reportés avec le statut de chacun.

Champs de saisie : Onglet Détail incident

Lorsque vous créez un nouvel incident, vous devez sélectionner un statut dans la liste déroulante Statut : ouvert, en attente d'affectation, en cours, en attente d'information client, retester ou fermé. Vous devez également déterminer la priorité (élevée, moyenne, urgent ou faible) et sélectionner le type d'incident (demande, réparation, plainte, question, défaut/dommage, échange, retour, suggestion ou proposition d'amélioration). D'autres champs obligatoires incluent le champ Résumé où vous devez entrer une brève description du type de réparation requis pour le produit/équipement et le champ Description où une description détaillée du problème doit être entrée. La saisie de la configuration du client permet aux employés affectés au problème de mieux cerner ce dernier. Par exemple, si vous rencontrez des problèmes avec votre télécopieur, vous pouvez mentionner qu'il a été stocké dans un entrepôt poussiéreux et que cela peut probablement contribuer au problème. Lorsque les employés affectés aux problèmes les résolvent, ils enregistrent les résolutions dans le champ Résolution et sélectionnent le statut Fermé. Utilisez le champ Date demande pour enregistrer la date de la demande.

Champs de lecture seule : Onglet Détail incident

Dès que les champs obligatoires et facultatifs de votre choix sont remplis, cliquez sur Enregistrer. Le système génère automatiquement un ID incident et entre votre nom dans le champ Entré par.

Les champs de lecture seule de cet onglet sont les suivants :

- Date clôture – S'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne Fermé dans la liste déroulante Statut et clique sur Enregistrer.
- Dernière mise à jour – Affiche la date du jour chaque fois qu'un utilisateur modifie le champ d'un enregistrement et clique sur Enregistrer.
- Ouverture – Affiche la date d'ouverture lorsque l'utilisateur sélectionne Ouvert dans la liste déroulante Statut et clique sur Enregistrer.

Fonctions : Onglet Incident

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Onglet Historique 	Une fois les nouveaux incidents créés et enregistrés, l'onglet Historique apparaît. Un enregistrement reflétant l'élément créé est automatiquement généré. Le système génère des enregistrements supplémentaires lorsque vous modifiez un ou plusieurs des champs suivants de l'onglet Détail incident : Statut, Affecté à ou Type incident.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ ID incident • Champ Entré par 	Une fois un incident créé et enregistré, le système génère automatiquement un ID incident et entre le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Dernière mise à jour 	Chaque fois que vous créez une modification et que vous cliquez sur Enregistrer, le système entre la date du jour.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date clôture 	Chaque fois que vous passez un statut à Fermé et que vous cliquez sur Enregistrer, le système entre la date du jour.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Affecté à • Option Envoyer courrier électronique 	Lorsque vous sélectionnez un employé dans le champ Affecté à, activez l'option Envoyer courrier électronique, puis cliquez sur Enregistrer. Le système envoie automatiquement un courrier électronique à l'employé l'informant de l'affectation.

Vérification de l'historique des problèmes internes

Le système crée un enregistrement d'historique lors de la modification par un utilisateur de chaque champ suivant de l'onglet Détail incident : Affecté à, Statut, Description, Priorité ou Type d'incident. L'onglet Historique permet de vérifier une liste détaillée des modifications d'un incident. Vous pouvez ensuite sélectionner un élément dans la liste afin d'en consulter le détail en lecture seule. L'onglet Historique inclut la date du statut (date de dernière modification du champ Statut), Modifié par et ID incident.

Gestion des points de contact

Cette section contient les informations relatives au contact des clients, prospects, partenaires, fournisseurs ou autres employés utilisateurs de l'application CRM.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Identification de vos contacts

Lors de certaines phases, des contacts directs avec certaines parties peuvent s'avérer nécessaires, et il est donc impératif d'être préparé et organisé afin d'effectuer ce contact dans un délai extrêmement court. CRM vous permet de gérer de façon optimale votre temps et vos activités afin de laisser une impression positive lors d'un contact avec un client, un prospect, un fournisseur ou tout autre employé.

Afin d'optimiser les prises de contact, CRM permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Organisation des activités
- Utilisation des courriers électroniques
- Gestion des tâches personnelles
- Gestion des demandes de service
- Gestion de votre agenda à l'aide du calendrier

Point d'entrée Activité

Le point d'entrée Activité permet de créer, d'organiser et de gérer une liste des tâches professionnelles. Toutes les activités créées dans ce point d'entrée apparaissent également dans votre calendrier. Cliquez sur une activité de votre calendrier pour accéder à son détail. Le point d'entrée Activité permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Associer une activité à un compte ou un partenaire.
- Paramétrer une alarme vous rappelant qu'une activité est imminente.
- Affecter une activité à un ou plusieurs employés.
- Avertir un employé qu'une de ses activités est imminente.
- Spécifier qu'une activité est périodique.
- Créer un registre des remarques relatives à une activité.
- Associer un plan d'appel à une activité définie comme appel téléphonique.

Il est parfois plus facile de créer une activité dans le point d'entrée où vous vous trouvez plutôt que d'accéder au point d'entrée Activité. C'est la raison pour laquelle un onglet Activité est présent dans les points d'entrée suivants : Compte, Événement, Contact, Demande de service, Lead, Opportunité et Partenaire. Par exemple, lors de la création d'un compte, il est plus facile de cliquer sur l'onglet Activité du point d'entrée Compte que d'accéder au point d'entrée Activité, de trouver le compte souhaité et de cliquer sur l'onglet Activité. Lorsque vous créez une activité depuis un point d'entrée qui n'est pas le point d'entrée Activité, la

nouvelle activité apparaît sur les deux onglets dans lesquels elle a été créée et dans le point d'entrée Activité.

Le point d'entrée Activité permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Activités par compte (tous)
- Activités par lead (tous)
- Mon agenda du jour
- Mon agenda de la semaine

Pour obtenir de plus amples informations sur ces états, reportez-vous au manuel de référence *J.D. Edwards CRM Crystal Reports*.

Filtres d'activités

Vous pouvez filtrer la liste principale des activités pour consulter par exemple les activités de tout le monde sur une certaine période ou vos propres activités sur une période donnée. Les filtres suivants sont disponibles :

- Mes 10 prochains jours
- Mes activités
- Mes 30 prochains jours
- Mes 365 prochains jours
- Ma journée
- 30 prochains jours
- 365 prochains jours

Création et gestion d'activités

Sous l'onglet Détail activité, vous pouvez capturer un bon nombre d'informations dans un seul écran.

Champs de saisie : Onglet Activité

L'onglet Activité permet d'entrer une description de l'activité. Assurez-vous que la description soit complète et permette à l'utilisateur qui se trouve dans la page onglets de comprendre aisément le but de l'activité et afin de faciliter la recherche de ce champ. Ensuite, sélectionnez un des types d'action suivants : appel, courrier électronique, réunion, documentation, service sur site ou lettre de suivi. Le dernier champ obligatoire est le champ Priorité et ses valeurs sont les suivantes : Urgent, Critique, Moyen ou Faible. Si vous connaissez le jour de début et de fin de l'activité, recherchez les champs en question pour y entrer une date de début et une date de fin. (Une fois que la date de début spécifiée dans ce champ est passée, ce champ n'est plus modifiable.) Si possible, entrez une heure de début et de fin afin que l'activité apparaisse dans l'ordre correct au sein de votre calendrier. Si vous laissez ces champs à blanc, elle apparaît comme activité pour toute la journée dans votre calendrier.

Pour associer une activité à un compte ou à un partenaire, utilisez le bouton de recherche de champ pour effectuer votre sélection. Lorsque vous effectuez cette opération de recherche, les libellés de champ Compte et Partenaire deviennent des URL actifs permettant l'accès aux

données des onglets Détail compte ou Détail partenaire. De même, le système met à jour les listes déroulantes Contact du compte et Contact du partenaire avec les noms correspondants des contacts.

Une fois les données entrées et enregistrées dans les champs obligatoires, la liste des activités affectées apparaît avec votre nom comme employé à qui la tâche est affectée. Si d'autres employés doivent y participer, cliquez sur Ajouter pour les ajouter à la liste. L'activité apparaît dans la calendrier de chaque participant.

Pour envoyer un courrier aux employés les informant qu'une nouvelle tâche vient de leur être affectée, ou pour leur rappeler qu'une activité est imminente, cliquez sur Affectation immédiate avertissement. Pour spécifier une heure d'envoi spécifique du courrier électronique de rappel, activez l'option Rappel. Si vous activez cette option, les deux champs en regard deviennent disponibles. Dans le premier champ, entrez une valeur qui spécifie le nombre d'unités à l'avance auquel vous souhaitez envoyer un courrier électronique. Dans le deuxième champ, sélectionnez l'unité de temps telle que minute, heure ou jour.

Enfin, entrez les commentaires que vous souhaitez partager pour une activité, par exemple, s'il s'agit d'une réunion, entrez l'emplacement et spécifiez aux invités les documents à apporter.

Renseignements complémentaires

- ❑ Grille de données

Champs de lecture seule : Onglet Activité

Le système met automatiquement à jour les champs Entré par et Date réalisation de l'onglet Détail activité. Il met également à jour le champ Entré par avec le nom de la personne ayant créé l'activité et enregistre l'entrée. Il met à jour le champ Date réalisation lorsque tous les employés de la liste des activités affectées ont marqué l'activité comme réalisée.

Fonctions : Onglet Activité

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Onglet Plan d'appel	Cet onglet apparaît lorsque l'activité est de type appel ou réunion.
<ul style="list-style-type: none">• Onglet Périodicité• Onglet Remarque• Onglet Plan d'appel	Lorsque vous créez une activité, ces trois onglets ne s'affichent qu'après saisie et enregistrement des données dans les champs obligatoires.
<ul style="list-style-type: none">• Liste d'affectation des activités	Lorsque vous créez une activité, cette grille ne s'affiche qu'après saisie et enregistrement des données dans les champs obligatoires. Le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session est automatiquement affiché dans la liste.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Compte• Champ Partenaire	Lorsque vous sélectionnez un compte ou un partenaire, le champ devient actif afin de vous permettre d'accéder à l'onglet Détail compte ou Détail partenaire. De même, le système met automatiquement à jour la liste déroulante Compte ou Contact avec les noms appropriés.
<ul style="list-style-type: none">• Option Rappel	Si vous activez cette option, le système rend disponibles les deux

	champs en regard. Remplissez-les pour déterminer quand recevoir les appels.
<ul style="list-style-type: none"> Champs à l'avance 	Si vous activez l'option Rappel, vous devez entrer l'incrément et l'unité de mesure de temps avant d'enregistrer, faute de quoi le message suivant est émis : Le délai doit être spécifié pour l'alarme.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Entré par 	Lors de la création et de l'enregistrement d'une nouvelle activité, le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session apparaît dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Date réalisation 	Dès que tous les employés ont marqué l'activité comme terminée, la date système s'affiche dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Heure début Champ Heure fin 	Utilisez le format hh:mm pour la saisie des heures. Pour entrer une heure exacte, entrez uniquement l'heure, telle que 11 par exemple. Lorsque vous déplacez votre curseur hors du champ, le système remplit automatiquement le reste avec des zéros.

Remarques associées aux activités

L'onglet Remarque permet d'enregistrer les données importantes d'une activité pour lesquelles aucun autre emplacement de saisie n'est prévu dans l'application. Par exemple, vous pouvez spécifier que vous devez être au lieu du rendez-vous à 7:00.

Renseignements complémentaires

- ☐ Remarques

Activités périodiques

L'onglet Périodicité permet de créer des activités planifiées régulièrement dans votre calendrier. Vous pouvez utiliser cette fonction pour planifier des réunions quotidiennes de suivi de projet, des réunions hebdomadaires de service, des réunions mensuelles du comité de direction, etc. Sélectionnez d'abord la périodicité : Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel ou Annuel. Ceci fait, des champs s'affichent pour vous permettre de spécifier les incréments appropriés :

- Quotidien. Entrez une valeur représentant le nombre de jours entre les occurrences.
- Hebdomadaire. Entrez une valeur représentant le nombre de semaines entre les occurrences. Sélectionnez ensuite le jour de la semaine.
- Mensuel. Dans le champ Par, sélectionnez jour ou date.

Si vous avez choisi Par jour, sélectionnez une valeur ordinale dans le premier champ (premier, deuxième, ... dernier), puis choisissez un jour de la semaine et enfin, entrez le nombre de mois entre les occurrences.

Si vous avez choisi Par date, entrez le nombre de mois que vous souhaitez voir écouler entre les occurrences dans le dernier champ. Le jour du mois prévu sous l'onglet Détail activité apparaît dans ce premier champ.

- Annuel. Dans le champ Par, sélectionnez jour ou date.

Si vous avez choisi Par jour, sélectionnez une valeur ordinale dans le premier champ (premier, deuxième, ... dernier), puis choisissez un jour de la semaine. Le mois prévu sous l'onglet Détail activité apparaît dans le dernier champ.

Lorsque vous enregistrez par date, le mois de l'année et la date entrée sous l'onglet Détail activité s'affichent.

Une fois l'incrément de périodicité spécifié et enregistré, l'onglet Périodicité disparaît, mais le texte décrivant la périodicité sélectionnée est affiché en dessous des boutons et au-dessus du champ Description. Par exemple, si vous sélectionnez un incrément quotidien ou un jour sur deux, le texte peut être le suivant : "Activité future intervenant un jour sur deux". Vous pouvez modifier une activité dans cet écran, mais pour modifier toutes les occurrences d'une activité cliquez sur le bouton Modifier séries.

► Pour modifier une activité périodique

1. Ouvrez le point d'entrée Activité.
2. Sélectionnez l'activité à modifier.
3. Sous l'onglet Détail activité, cliquez sur Modifier séries pour afficher la liste principale des activités afin de modifier chaque occurrence d'une activité.
4. Sous l'onglet Détail activité, modifiez les données de l'activité selon vos besoins, y compris les heures de début et de fin.
5. Cliquez sur Enregistrer.

La liste principale des activités apparaît jusqu'à la sélection d'un autre écran.

Remarque

Pour modifier la périodicité d'une activité, vous devez supprimer l'activité principale et en créer une nouvelle.

Fonctions : Onglet Périodicité

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Incrément périodicité 	Lorsque vous effectuez une sélection dans ce champ obligatoire, des champs supplémentaires s'affichent pour vous permettre de choisir le jour, la semaine, le mois ou l'année d'occurrence de l'activité. La mention Pas de date de fin est affichée dans le champ Fin de périodicité, mais vous pouvez la modifier.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Fin de périodicité 	Lorsque vous effectuez une sélection dans le champ Incrément périodicité, le système entre la valeur par défaut Pas de date de fin dans ce champ. Lorsque vous choisissez Date de fin dans la liste déroulante, un champ vide et un calendrier s'affichent. Choisissez Fin après, et un champ vide s'affiche suivi du mot occurrences.

<ul style="list-style-type: none"> • Onglet Périodicité 	<p>Une fois une nouvelle activité créée et enregistrée, l'onglet Périodicité apparaît. Il disparaît une fois que vous entrez un incrément de périodicité et que vous cliquez sur Enregistrer. L'incrément de périodicité d'une activité ne peut pas être modifié. En effet, vous devez supprimer l'activité principale et en créer une nouvelle.</p>
--	--

Plan d'appel

L'onglet Plan d'appel offre des directives destinées à vous aider dans la collecte d'informations dont vous avez besoin pour un appel téléphonique auprès d'un client ou d'un prospect. Vous pouvez utiliser un modèle de plan d'appel ou créer un plan d'appel propre à votre activité. Cet onglet s'affiche dans le point d'entrée Activité uniquement si vous sélectionnez Appel comme type d'activité sous l'onglet Détail activité.

Champs de saisie : Onglet Plan d'appel

Si vous créez votre propre modèle, il est important de considérer votre objectif et le but de l'appel. Dans le champ Question, entrez les questions à poser afin d'atteindre votre objectif. Une action peut également s'avérer nécessaire une fois que vous avez la réponse à vos questions. Par exemple, une démonstration de la version Web de votre produit peut être planifiée avec votre prospect. Dans ce cas, entrez ces informations dans le champ Action. Ensuite, vous pouvez décrire la fonction que vous souhaitez mettre en avant. Par exemple, vous pouvez insister sur le fait que votre société peut répondre à un appel de maintenance rapidement et de façon efficace. Enfin, enregistrez le type d'attitude appropriée pour approcher ce client. Vous pouvez refléter votre motivation face aux produits et à ses fonctions ou souligner l'efficacité de votre service technique. Si votre appel a un but plus sophistiqué, vous pouvez entrer ces informations dans le champ Hypothèse.

Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser un plan d'appel développé par votre responsable. Pour ce faire, sélectionnez ce modèle, puis cliquez sur Modèle par défaut. Si vous avez déjà entré des informations et que vous décidez d'utiliser un modèle défini, le système affiche le message suivant lorsque vous cliquez sur Modèle par défaut : Les champs seront réinitialisés pour correspondre au modèle. Toute saisie de données sera perdue. Voulez-vous continuer ? Le modèle apparaît ensuite, remplaçant les données entrées.

Lorsqu'il est temps de placer l'appel, consultez votre plan afin de garder à l'esprit les informations recueillies et l'impression que vous souhaitez laisser.

Point d'entrée Courrier électronique

Le point d'entrée Courrier électronique permet d'envoyer des messages aux personnes dont l'adresse a été entrée dans le système par l'intermédiaire de tout point d'entrée. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Composer un message à envoyer à un individu ou à un groupe.
- Annexer plusieurs fichiers à un message.
- Afficher une liste des courriers dont l'envoi a échoué.

Filtres de courrier électronique

Lorsque vous accédez au point d'entrée Courrier électronique, vous pouvez filtrer la liste principale pour afficher tous vos courriers ou seulement ceux que vous avez envoyés.

Création de courriers électroniques

La création d'un courrier électronique dans CRM est similaire à la création d'un courrier dans toute autre application. Entrez des informations dans la ligne d'objet et dans le corps du texte. Dans CRM, sélectionnez le destinataire sous l'onglet Destinataire qui apparaît lorsque vous enregistrez des informations sous l'onglet Courrier électronique. Vous disposez également de nombreuses options de livraison.

Champs de saisie : Onglets Contenu et Destinataire

Lorsque vous créez un message, entrez un texte dans la ligne de l'objet ainsi que dans le corps du courrier sous l'onglet Contenu. Les options de livraison dans la partie droite sont les suivantes :

- Envoyer un courrier individuel à chaque destinataire. Cette option permet d'envoyer un courrier distinct à chaque destinataire. Chaque destinataire ne voit que sa propre adresse électronique dans le champ Destinataire. Lorsque cette option est désactivée, chaque destinataire voit l'adresse électronique de tous les destinataires du courrier dans ce champ.
- Utiliser la télécopie pour les adresses incorrectes. Cette option permet d'envoyer des messages à un numéro de télécopie si l'adresse électronique est incorrecte. Si cette option est désactivée, le système n'envoie pas le message à un numéro de télécopie.
- Créer une activité pour chaque courrier. Cette option permet de créer automatiquement une activité dans la liste principale des activités lors de l'envoi de chaque message. Si cette option est désactivée, le système ne crée pas d'activité.

Vous ne pouvez envoyer un message qu'après saisie des données sous l'onglet Contenu. Cet onglet s'affiche lorsque vous cliquez sur Enregistrer. Après avoir entré les informations sous l'onglet Destinataire, retournez sous l'onglet Contenu, puis cliquez sur Envoyer pour envoyer votre message.

Champs de lecture seule : Onglet Contenu

Lors de la création d'un courrier électronique, le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session apparaît automatiquement dans le champ De. Le champ Statut affiche le statut actuel du courrier afin de vous permettre de voir rapidement les courriers envoyés au serveur. Lorsque vous cliquez sur Envoyer sous l'onglet Contenu, la date d'envoi s'affiche automatiquement.

Fonctions : Onglets Contenu et Destinataire

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Statut	Ce champ en lecture seule fournit des informations sur le statut d'un courrier, telles que : Courrier non envoyé ou Courrier envoyé au serveur.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date d'envoi 	Le système met automatiquement à jour ce champ avec la date système lorsque vous créez un message et que vous cliquez sur Enregistrer.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ De 	Le système met automatiquement ce champ à jour avec le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session.
<ul style="list-style-type: none"> • Onglet Destinataire • Onglet Annexes • Onglet Echechs 	Ces onglets s'affichent lorsque vous entrez des données dans les champs obligatoires de l'onglet Contenu et que vous cliquez sur Enregistrer.

Sélection des destinataires

L'onglet Destinataire permet de sélectionner un ou plusieurs noms dans la liste des membres, de choisir une ou plusieurs listes de distribution ou de configurer une combinaison des deux.

Renseignements complémentaires

- ☐ Recherche étendue

► Pour ajouter des destinataires

1. Dans le point d'entrée Courrier électronique, cliquez sur Ajouter.
2. Recherchez la personne ou la liste à qui vous souhaitez envoyer un message.
3. Sélectionnez le destinataire.
4. Cliquez sur OK pour ajouter le nom dans la grille de données.
5. Répétez les étapes 1 à 4 jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les destinataires.
6. Retournez à l'onglet Destinataire pour envoyer le courrier.

Remarque

L'onglet Destinataire n'a pas de fonction Enregistrer. Le système enregistre automatiquement les éléments ajoutés à la grille.

Ajout d'annexes aux courriers électroniques

L'onglet Annexes permet d'ajouter un ou plusieurs fichiers à un courrier électronique.

Remarque

Vous pouvez envoyer des annexes à partir de tout autre onglet Annexes de l'application CRM. Par exemple, vous pouvez annexer un fichier à un compte sous l'onglet Annexes du point d'entrée Compte. Cliquez sur le bouton Annexes et sélectionnez une ou plusieurs annexes : l'onglet Contenu s'ouvre et permet la saisie du texte, la sélection de l'adresse et l'envoi du courrier.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Mise en annexe de fichiers*

Consultation des messages dont l'envoi a échoué

Lorsqu'un message ne peut aboutir, le système crée un enregistrement sous l'onglet Echechs. Vous pouvez modifier ou entrer une adresse correcte dans le champ Adresse électronique. Vous pouvez par exemple ajouter l'arobas (@) s'il est manquant. Utilisez ensuite la fonction Envoyer à nouveau sous l'onglet Echechs pour renvoyer ce message.

Point d'entrée Tâches

Le point d'entrée Tâches permet la gestion des tâches personnelles. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer une liste de tâches personnelles affichée dans votre calendrier et à laquelle vous seul avez accès.
- Afficher une liste principale de tâches pouvant être triées par description, priorité, date d'échéance ou statut de réalisation.
- Synchroniser vos tâches personnelles avec celles d'Outlook ou de votre assistant personnel digital.

Remarque

Entrez vos tâches professionnelles sous un onglet Activité.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Point d'entrée Activité*

Filtres de tâches

Vous pouvez réduire le nombre de tâches affichées dans la liste principale en sélectionnant un des filtres suivants :

- Mes tâches – Ce filtre inclut toutes les tâches créées dans le point d'entrée Tâches car toutes les tâches sont considérées comme personnelles.
- Mes tâches réalisées - Ce filtre inclut toutes les tâches marquées comme réalisées.
- Mes tâches non réalisées - Ce filtre inclut toutes les tâches non marquées comme réalisées.
- Mes tâches en retard – Ce filtre inclut toutes les tâches dont la date d'échéance est passée.

Saisie de tâches personnelles dans CRM

Les entrées créées sous le point d'entrée Tâches ne sont pas affichées dans votre calendrier et ne peuvent être consultées que par vous-même. Vous pouvez trier votre liste principale par date d'échéance, priorité, statut de réalisation ou description afin d'accéder rapidement à la tâche souhaitée. Exemples de tâches personnelles :

- Achat d'un cadeau d'anniversaire pour un parent
- Vidange
- Déjeuner avec un ami

Remarque

Les tâches sont destinées exclusivement à votre usage personnel. Vous seul pouvez accéder à la liste des tâches. Même l'administrateur système ou le responsable des ventes n'y ont pas accès.

Champs de saisie : Onglet Détail tâches

Pour créer une nouvelle tâche, entrez tout d'abord sa description. Utilisez ensuite l'icône calendrier pour enregistrer une date d'échéance. Entrez des données supplémentaires selon vos besoins dans la zone Commentaire et spécifiez la priorité de la tâche (urgente, faible, moyenne). Lorsque la tâche est accomplie, retournez sous cet onglet pour la marquer Réalisée. Ensuite, depuis la liste principale, vous pouvez distinguer rapidement les tâches réalisées des tâches à réaliser. De plus, vous pouvez filtrer la liste principale pour inclure uniquement les tâches réalisées ou les tâches non réalisées.

Fonctions : Onglet Tâches

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Entré par 	Lors de la création d'un enregistrement, le système met automatiquement à jour ce champ avec le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date de saisie 	Lors de la création d'un enregistrement, le système met automatiquement à jour ce champ avec la date système.
<ul style="list-style-type: none"> • Option Réalisée 	Lorsque vous activez cette option, la date du jour s'affiche par défaut dans le champ Date réalisation et la mention Yes (oui) est insérée dans la colonne Réalisée. Si vous n'activez pas cette option, No (non) est affiché dans la colonne.

Saisie et consultation des demandes de service

Si vous travaillez directement avec les clients, vous devez parfois entrer des demandes de service et connaître leur statut. Le point d'entrée Demande de service permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisie d'une demande de service.
- Affichage de l'historique des demandes de service.
- Saisie et consultation des activités associées à la résolution d'une demande de service.
- Création d'un devis ou d'une commande client.
- Mise en annexe et consultation des fichiers permettant de résoudre un problème.

- Saisie et consultation d'un registre des remarques relatives à une demande de service.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Champs de saisie : Onglet Demande de service*
- ❑ *Champs de lecture seule : Onglet Demande de service*
- ❑ *Saisie et consultation de l'historique des demandes de service*
- ❑ *Création de devis suite à une demande de service*
- ❑ *Saisie d'activités associées à une demande de service*
- ❑ *Mise en annexes de fichiers à des demandes de service*
- ❑ *Création de remarques sur les services*

Suivi des données des points de contact

Les données acquises par CRM et enregistrées dans ses fichiers peuvent être suivies et contrôlées sous la forme de rapports et d'indicateurs de performance (KPI) grâce à l'outil Business Intelligence J.D. Edwards. Reportez-vous à la documentation Business Intelligence de J.D. Edwards.

Calendrier

Le point d'entrée Calendrier permet l'accès à trois types de vue : quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. Ces vues fournissent différentes perspectives, mais les fonctions demeurent les mêmes quel que soit l'affichage. En conséquence, vous pouvez utiliser les procédures suivantes pour naviguer à partir de tout emplacement du point d'entrée.

Point d'entrée Calendrier

Le point d'entrée Calendrier vous permet d'organiser vos activités. Vous pouvez consulter vos activités quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles ou les activités des employés dont vous êtes le supérieur hiérarchique. Chaque activité créée sous l'onglet Activité apparaît dans le calendrier. Les activités sans heure de début ni de fin sont affichées pour toute la journée tandis que celles dotées de ces données sont affichées en regard de leur heure respective. Le calendrier permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer une nouvelle activité.
- Accéder à l'onglet Détail activité afin d'afficher le détail d'une activité.
- Rechercher le calendrier d'un de vos employés.
- Afficher un calendrier.
- Faire défiler le calendrier ou passer à un jour, semaine ou mois spécifique.
- Synchroniser vos activités avec votre assistant digital personnel ou Microsoft® Outlook®.

Consultation du calendrier de vos employés

Lorsque vous sélectionnez le point d'entrée Calendrier, votre calendrier s'affiche. Pour accéder au calendrier d'un employé dont vous êtes le supérieur hiérarchique, cliquez sur le bouton de recherche en regard du champ Calendrier de. Lorsque la recherche est terminée, le calendrier de l'employé sélectionné apparaît.

Remarque

Pour l'administrateur système, cela signifie que les employés doivent être en mesure d'accéder au calendrier des employés dont ils sont responsables dans la liste principale de la hiérarchie des employés.

► Pour consulter le calendrier d'un de vos employés

1. Dans le point d'entrée Calendrier, cliquez sur le bouton de recherche en regard du champ Calendrier de.
2. Entrez les critères de recherche appropriés.
3. Cliquez sur Rechercher.
4. Cliquez sur le nom du contact ou de l'employé dont vous souhaitez consulter le calendrier.
5. Appuyez sur OK pour afficher le calendrier de la personne sélectionnée.

Consultation et gestion des activités de votre calendrier

Vous pouvez créer une nouvelle activité ou consulter le détail d'une activité existante de tout point du calendrier. Utilisez le bouton Nouvelle activité pour ouvrir une activité vide sous l'onglet Détail activité. Pour accéder au détail d'une activité existante, cliquez sur l'activité en question dans votre calendrier. L'onglet Détail activité s'affiche et contient les informations mises à jour.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Champs de saisie : Onglet Activité*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Activité*

► Pour créer une activité dans votre calendrier

1. Dans le point d'entrée Calendrier, cliquez sur Nouvelle activité dans votre calendrier.
2. Entrez les données des champs obligatoires, puis celles des champs facultatifs sélectionnés.
3. Cliquez sur Enregistrer.
4. Ajoutez les employés à la liste d'affectation des activités située dans la partie inférieure de l'écran lors de l'enregistrement.
5. Cliquez à nouveau sur Enregistrer.

Navigation au sein du calendrier

Vous disposez de trois méthodes pour changer la date du calendrier que vous souhaitez consulter :

- Utilisez les flèches pour passer au jour, à la semaine ou au mois précédent ou suivant, selon l'affichage de votre calendrier.
- Entrez la date que vous souhaitez consulter au format `jj/mm/aaaa` dans le champ Passer à, puis cliquez sur le bouton Exécuter (>>).
- Cliquez sur l'icône du calendrier et sélectionnez le mois et le jour souhaités.

Gestion de votre centre d'appels

La vente de produits et de services est la priorité numéro un de toute société, mais conserver les clients acquis et développer leur fidélité est la clé de relations clients à long terme. Avec CRM, le personnel de votre centre d'appels peut gérer efficacement chaque problème reporté par un client, de l'appel à sa résolution. Les fonctions du centre d'appels de CRM permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Gestion, suivi et établissement des priorités des demandes de service.
- Gestion du workflow grâce aux notifications, aux affectations des demandes de service basées sur la charge de travail ou sur la qualification, et escalade des problèmes en fonction du contrat de service.
- Etablissement des groupes de services basés sur la qualification.
- Mise à disposition des responsables du service technique d'une base de connaissances dans laquelle ils peuvent rechercher aisément questions/réponses et documents.

Grâce à CRM, vous pouvez réduire le temps de résolution d'un problème et améliorer votre relation client. De plus, vous pouvez optimiser le workflow afin de libérer du temps destiné à aider les clients plutôt que de passer d'une ressource à une autre. Enfin, vous pouvez offrir davantage de contrôle aux employés en mettant à leur disposition des outils puissants leur permettant d'aider les clients et de résoudre les problèmes rapidement et efficacement.

Cette section relative au système d'informations utilisateur CRM explique comment paramétrer les fonctions dont le personnel de votre service technique a besoin pour gérer les problèmes clients. Ces informations sont présentées dans l'ordre dans lequel elles doivent être entrées par le responsable des services techniques. Cette section présente également comment entrer des demandes de service et envoyer des notifications.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Paramétrage des fonctions de votre centre d'appels

La séquence des étapes à suivre pour activer les fonctions du centre d'appel est la suivante :

- Création des niveaux de statut de service.
- Paramétrage des groupes de service et affectation des employés à chaque groupe.
- Définition des niveaux de priorité de service.
- Création des types de service.
- Elaboration d'une base de connaissances.

Création des données de gestion du service client

Avant d'entrer une demande de service pour un compte dans CRM, vous devez paramétrer les données de la gestion du service client dans le système ERP J.D. Edwards telles que les informations relatives aux fuseaux horaires et aux horaires d'été.

► Pour entrer les données de la gestion du service client

1. Dans OneWorld, version Xe, allez dans le menu G1740.
2. Sélectionnez Révision du répertoire d'adresses (P01012).
3. Entrez le numéro de référence du client.
4. Cliquez sur Rechercher.
5. Sélectionnez la ligne, puis choisissez Gestion du service client dans le menu Ligne.
6. Cliquez sur Ajouter si l'enregistrement client n'existe pas et que vous souhaitez le créer.
7. Entrez les données, puis cliquez sur OK.

Les données supplémentaires du client sont ajoutées à la gestion du service client.

Point d'entrée Statut du service

La première étape du paramétrage des fonctions de gestion du service client consiste à créer les niveaux de statut des services. Cette étape permet au module du service client d'identifier et de gérer le statut de chaque demande de service. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Suivi du statut des demandes de service.
- Identification de plusieurs niveaux de service clos.
- Identification du niveau de service indiquant que le client n'est pas satisfait et activation de la gestion du service client pour rechercher une liste de demandes de service indiquant que le client n'est pas satisfait.

Création et gestion des niveaux de statut des services

L'onglet Détail Statut du point d'entrée Statut de service permet de créer et de gérer une liste des niveaux de statut permettant au module de gestion du service client d'effectuer le suivi de chaque demande de service. Lors de la création d'un niveau de statut, entrez une description claire telle que En cours de recherche, Nécessite davantage d'informations, etc. Ces descriptions apparaissent dans la liste déroulante Statut sous l'onglet Détail demande. Utilisez l'option de clôture pour appliquer ce statut à différents niveaux ; lorsque l'utilisateur affecte un de ces niveaux de statut à une demande de service, le système met automatiquement à jour le champ Date de clôture et la demande de service ne peut plus être escaladée. Utilisez le filtre Fin – Mécontentement intervenu 30 jours pour afficher les demandes de service pour lesquelles les clients étaient mécontents du service lors de la clôture de leur demande.

Vous pouvez imprimer un état répertoriant les types de statut entrés dans le système. (Reportez-vous à la documentation *CRM Report* (états CRM).

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Priorité de service*

► Pour créer un niveau de statut de service

1. Sélectionnez le point d'entrée Statut de service.

2. Dans la liste principale des statuts de service, cliquez sur Nouveau pour ouvrir un enregistrement de statut de service vide.
3. Remplissez le champ suivant :
 - Description statut
4. Cliquez sur une des options suivantes, si nécessaire :
 - Clos
 - Mécontent
5. Cliquez sur Enregistrer.

Point d'entrée Groupe de services

Le point d'entrée Groupe de services permet d'affecter des employés de divers niveaux de qualification aux groupes afin de résoudre le problème dans les meilleurs délais. Les groupes créés dans ce point d'entrée apparaissent comme options dans la liste déroulante sous l'onglet Détail demande. Lorsqu'un représentant du service technique crée une demande et sélectionne un groupe de services, la demande est initialement affectée au membre du groupe doté de la qualification la plus basse. Si plusieurs membres du groupe ont la même qualification, le problème est affecté à l'employé dont la charge de travail est la plus faible. Vous pouvez aussi lier un groupe de services à un produit ou à un groupe de produits à partir du point d'entrée Maintenance produit ou depuis l'onglet Produits du point d'entrée Groupe de services. Le point d'entrée Groupe de services permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Création de différents groupes de services, chacun destiné à répondre à un type de problème spécifique.
- Affectation des employés aux groupes de service.
- Affectation d'un niveau de qualification à chaque employé faisant partie d'un groupe de services.
- Identification, pour chaque groupe de services, d'un département et d'un responsable des services.
- Définition d'une adresse électronique pour chaque groupe de services. Cette adresse est utilisée si un utilisateur répond à une notification par courrier électronique.
- Association de plusieurs produits simultanément.

Consultation rapide des éléments suivants :

- Liste des groupes de services, du département associé à chaque groupe, de l'adresse électronique du groupe et du nom du responsable du groupe de services.
- Liste des employés (nom et qualification) appartenant à un groupe de service spécifique.
- Liste des demandes de service affectées à un groupe de services spécifique.

Gestion des groupes de services

L'onglet Détail groupe du point d'entrée Groupe de services permet la création et la gestion de groupes de représentants du service d'assistance technique auxquels des problèmes peuvent être affectés depuis l'onglet Détail demande du point d'entrée Demande de service. Vous devez entrer un nom de groupe décrivant de façon explicite les responsabilités de ses

membres. Vous pouvez par exemple créer un groupe Rédacteurs chargé des demandes d'informations sur les produits, un groupe Facturation chargé des questions de paiement et un groupe Equipement informatique chargé des questions informatiques. Vous pouvez rechercher et sélectionner le responsable des demandes de service en charge du groupe en cours de création et qui est le destinataire des escalades lorsque la date et l'heure d'échéance d'un problème sont atteintes. De plus, le nom du responsable des demandes de service apparaît dans la liste déroulante Affecté à sous l'onglet Détail demande afin que vous puissiez lui affecter manuellement une demande de service. Le département de l'employé du responsable apparaît automatiquement dans le champ Nom du service. Vous pouvez également entrer une adresse électronique de groupe.

Fonctions : Onglet Détail groupe

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Champ Nom service 	Après avoir choisi un responsable, le système met à jour ce champ avec le nom de son département. Le système extrait ce nom de l'enregistrement employé du responsable.

► Pour créer un nouveau groupe de services

1. Sélectionnez le point d'entrée Groupe de services.
2. Dans la liste principale des groupes de services, cliquez sur Nouveau pour ouvrir un enregistrement vide.
3. Remplissez les champs suivants :
 - Nom liste
 - Responsable service
4. Remplissez le champ facultatif suivant :
 - Adresse électronique
5. Cliquez sur Enregistrer.

Saisie des données d'un employé pour un groupe de services

Une fois que vous avez créé un groupe de services, vous pouvez accéder à l'onglet Employé pour affecter des employés au groupe. Pour spécifier la qualification de chaque membre du groupe, sélectionnez un nombre entier entre 1 et 5 (5 étant la qualification la plus élevée). Lorsqu'un représentant du service d'assistance technique crée une demande et choisit un groupe, le système remplit automatiquement le champ Affecté à avec le nom du représentant technique doté de la qualification la plus faible et du nombre d'appels à résoudre le moins élevé. Le représentant peut remplacer ces données par défaut en sélectionnant dans la liste déroulante un employé différent faisant partie d'un groupe de services.

► Pour ajouter un employé à un groupe de services

1. Sélectionnez le point d'entrée Groupe de services.
2. Cliquez sur le groupe de services auquel vous souhaitez ajouter des employés.
3. Cliquez sur l'onglet Employé.
4. Cliquez sur Ajouter pour ouvrir l'écran de recherche des employés.

Reportez-vous à la section Recherche étendue pour obtenir de plus amples informations sur la fonction de recherche.

5. Cliquez sur OK dans l'écran de recherche.

L'employé est automatiquement ajouté à la liste associée au groupe sélectionné.

6. Cliquez sur le nom de l'employé auquel vous souhaitez affecter un niveau de qualification.

7. Remplissez le champ suivant :

- Niveau qualification

L'employé avec un niveau de qualification 5 est le plus qualifié.

8. Cliquez sur Enregistrer.

► **Pour supprimer un employé d'un groupe de services**

1. Sélectionnez le point d'entrée Groupe de services.
2. Cliquez sur le groupe de services duquel vous souhaitez supprimer des employés.
3. Cliquez sur l'onglet Employé.
4. Cliquez sur Supprimer pour ouvrir l'écran de sélection.
5. Cliquez sur l'option Sélectionner en regard des employés à supprimer.
6. Cliquez sur OK.

Consultation et gestion des demandes de service associées aux groupes

Chaque demande de service est associée à un groupe. Lorsque vous créez une demande de service sous l'onglet Détail demande du point d'entrée Demande de service, vous devez sélectionner un groupe de services. Ensuite, lorsque vous cliquez sur Enregistrer, la demande apparaît dans le point Groupe de services. Vous pouvez gérer une demande de service des points d'entrée Demande de service ou Groupe de service ; le système met à jour les deux onglets.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie des demandes de service*

Affectation de plusieurs produits à un groupe de services

L'onglet Produits du point d'entrée Groupe de services permet de gérer et de consulter les produits associés à un groupe de services. Vous pouvez associer des produits à un groupe de services depuis ce point d'entrée ou depuis le point d'entrée Maintenance produit. Lorsque vous ajoutez ou supprimez des produits sous l'onglet Produits du point d'entrée Groupe de services, le système met automatiquement à jour la liste déroulante Groupe de services de l'onglet Détail produit du point d'entrée Maintenance produit pour refléter les modifications.

Remarque

Si vous sélectionnez un produit sous l'onglet Détail demande, le groupe de services associé au produit en question est affiché par défaut.

► Pour affecter plusieurs produits à un groupe de services

1. Dans le point d'entrée Groupe de services, sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez ajouter des produits.
2. Cliquez sur l'onglet Produits.
3. Cliquez sur Ajouter pour afficher la liste des produits existants dans le point d'entrée Maintenance produit.
4. Cliquez sur les options des produits à ajouter au groupe de services.
5. Cliquez sur OK pour retourner à l'onglet Produits et ajouter votre sélection au groupe de services.
6. Cliquez sur une description produit pour afficher les informations du produit en mode lecture seule.

Point d'entrée Priorité de service

Utilisez l'onglet Détail priorité du point d'entrée Priorité de service pour la création et la gestion des niveaux de priorité affectés aux demandes par les représentants de l'assistance technique. Ces niveaux de priorité permettent de définir le temps maximum autorisé à la résolution d'une demande de service et à quel moment elle doit être escaladée. Les attributs définis dans ce point d'entrée sont utilisés sous l'onglet Demande de service. Le point d'entrée Priorité de service permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Création et gestion des niveaux de priorité.
- Spécification des temps de résolution et d'escalade pour chaque niveau de priorité.
- Etablissement de procédures d'escalade pour les notifications de demande de service.

Champs de saisie : Onglet Priorité de service

Lorsque vous créez un niveau de priorité de service, vous devez tout d'abord le nommer. En général, les centres d'appels utilisent des termes tels que faible, moyenne, critique et urgent pour qualifier la priorité, mais votre société peut choisir d'autres termes. Entrez un numéro de séquence pour spécifier l'ordre des priorités. Le numéro 1 indique la priorité la plus élevée. Entrez ensuite une description du niveau de priorité. Une description claire permet au responsable technique d'affecter le niveau de priorité adéquat aux demandes.

La date d'échéance que vous paramétrez est basée sur le pourcentage de temps alloué à la résolution d'un problème. Ces pourcentages peuvent être fixés en fonction d'un nombre d'unités de temps de résolution ou par rapport à vos obligations envers le client.

Temps de résolution basé sur les droits des clients

Le pourcentage de temps alloué à la résolution d'un problème est basé sur les droits des clients lorsque les deux conditions suivantes sont remplies :

- Un droit (ou niveau de service) est sélectionné pour la demande de service associée.
- Une heure et date d'engagement sont reçues du système ERP J.D. Edwards.

Lorsque vous entrez un pourcentage de début d'escalade sous l'onglet Détail priorité, CRM déduit ce pourcentage du temps de réponse défini par les droits sélectionnés pour le client et envoie le résultat par l'intermédiaire de XPI au système ERP J.D. Edwards. Zéro est une valeur de début de pourcentage d'escalade correcte. L'heure et la date d'engagement de résolution deviennent les valeurs clés sur lesquelles les processus automatiques d'escalade sont calculés.

Si les appels XPI entre applications échouent, ces valeurs ne sont pas retournées et le système utilise à la place les valeurs de priorité par défaut de CRM.

Remarque

L'heure et la date d'engagement de résolution apparaissent dans les champs Date d'échéance et Heure d'échéance.

Temps de résolution basé sur les valeurs de priorité par défaut de CRM

Si aucun contrat de service client n'est sélectionné pour la demande de service ou si l'application CRM n'a pas reçu les données correspondantes du système ERP J.D. Edwards car l'appel XPI n'a pas abouti, le système base l'escalade et le temps de résolution sur la valeur du champ Temps de résolution de CRM. Pour activer cette fonctionnalité, entrez un nombre dans le champ Temps de résolution et sélectionnez une unité dans la liste déroulante telle que minutes, heures, semaines ou mois. Dans tous les cas, le système utilise les champs de pourcentage restants pour calculer le moment où les messages d'escalade et les avertissements doivent être émis.

Pour établir les pourcentages restants, entrez les chiffres dans les champs suivants :

- % d'escalade. Le système prend le pourcentage du temps de résolution total et notifie le représentant du service d'assistance technique doté du niveau de qualification le plus élevé que le problème a été escaladé et qu'il est désormais responsable de sa résolution.
- % Avertissement escalade. Le système consulte ce pourcentage et avertit le représentant du service d'assistance technique actuellement responsable du problème que ce dernier va bientôt être escaladé au représentant technique doté du niveau suivant de qualification et qu'il ne sera plus responsable de la résolution du problème. N'entrez pas de zéro, de valeur négative, de décimale ou de chiffre supérieur ou égal à 100.
- % Avertissement résolution. Le système prend le pourcentage du temps de résolution total (c'est-à-dire le pourcentage avant résolution) et notifie le représentant technique actuellement responsable du problème que l'échéance de résolution arrive à terme. Une fois l'échéance de résolution passée, le problème est escaladé au responsable du groupe de services et le représentant actuel n'est plus en charge de sa résolution. Par exemple, si le temps de résolution est de 10 heures et que votre pourcentage d'avertissement est de 20 % avant résolution, l'avertissement intervient après 80 % de 10 heures ($100\% - 20\% = 80\%$), soit après 8 heures. Le représentant du service d'assistance technique est prévenu que le problème est sur le point d'être escaladé.

Remarque

L'avertissement et le processus d'escalade sont répétés jusqu'à ce que le temps de résolution soit atteint. Par exemple, si vous entrez 20 %, le processus est répété cinq fois avant l'envoi de l'avertissement de résolution ou quatre fois si vous entrez 25 % avant escalade auprès du responsable de service.

Le système escalade automatiquement le problème au représentant du service d'assistance technique avec le niveau de qualification supérieur suivant. Si un des représentants est en congés ou non disponible, l'administrateur système ou le responsable des services techniques peut retirer cet employé du processus d'escalade.

Lorsque la priorité est modifiée dans l'écran Détail de la demande, la date et l'heure d'échéance sont recalculées et de nouvelles gammes d'escalade sont établies en fonction des nouvelles valeurs d'échéance. Cette opération a lieu pour toutes les demandes de service, celles dont les droits clients ont été sélectionnés et celles pour lesquelles les valeurs de priorité par défaut CRM ont été utilisées.

Appuyez sur Etats pour afficher une liste de toutes les priorités de service du système, y compris leur description. L'état inclut le nom de la priorité de service, le niveau de service, la date d'escalade, la date d'avertissement d'escalade, la date de résolution et la date d'avertissement de résolution. (Reportez-vous à la documentation *CRM Report* (états CRM)).

Attention

Lors du paramétrage des priorités de service, vérifiez si le pourcentage d'avertissement de résolution est inclus dans le dernier incrément de l'escalade. De cette manière, vous êtes certain que la dernière personne à qui le problème est escaladé recevra l'avertissement de résolution. Par exemple, si vous entrez un temps de résolution de 8 heures et que vous entrez 25 dans les champs Pourcentage de début d'escalade, Pourcentage d'avertissement d'escalade et Pourcentage d'escalade, mais que vous entrez 90 dans le champ Pourcentage d'avertissement de résolution, le système envoie un avertissement de résolution au représentant du service d'assistance technique ayant reçu le problème lors du premier incrément de deux heures, 48 minutes après le commencement du processus d'escalade. En revanche, si vous entrez 10 dans le champ Pourcentage d'avertissement de résolution, le système envoie un avertissement de résolution au représentant ayant reçu le problème lors du dernier incrément d'escalade, c'est-à-dire 7,2 heures après le début de l'escalade.

Création et gestion des niveaux de priorité.

Pour automatiser les procédures de résolution et d'escalade, utilisez l'onglet Détail priorité et entrez toutes les données afférentes aux niveaux de priorité. L'automatisation des procédures vous permet d'offrir aux clients des temps de réponse et de traitement prévisibles et structurés.

► Pour créer un niveau de priorité de service

1. Sélectionnez le point d'entrée Priorité de service.
2. Dans la liste principale des priorités de service, cliquez sur Nouveau pour ouvrir un enregistrement vide.
3. Remplissez les champs suivants :
 - Priorité
 - Priorité client
 - Numéro de séquence
 - Description

- % début d'escalade
 - % Avertissement escalade
 - % d'escalade
 - % Avertissement résolution
 - % Solution
 - Temps de résolution
4. Cliquez sur Enregistrer.

Point d'entrée Type de service

Le responsable du service client utilise ce point d'entrée pour créer et stocker les modèles des problèmes les plus fréquents, ainsi que de leur résolution. Ces modèles permettent aux représentants du service d'assistance technique d'entrer rapidement les demandes de service et donc de mieux servir les clients. Dans la liste principale, vous pouvez consulter tous les types de service ou utiliser les filtres pour afficher uniquement les problèmes ou uniquement les résolutions.

Le point d'entrée Type de service permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Création de modèles utilisés par les représentants du service d'assistance technique pour la saisie des demandes de service.
- Affectation du statut Inactif à un problème ou à une résolution afin que l'entrée ne soit pas utilisée par un représentant du service d'assistance technique.
- Association d'un problème à une résolution potentielle.
- Association d'un article de la base de connaissances à une résolution.
- Sélection du niveau de priorité à afficher dans l'écran de demande de service lorsqu'un représentant de l'assistance technique sélectionne un modèle spécifique de problème.

Champs de saisie : Onglet Détail type de service

Lorsque vous créez un type de service, entrez un nom descriptif pour le modèle. Par exemple, si vous recevez de nombreux appels relatifs à des problèmes de facturation, il peut s'avérer utile de créer un type de service appelé Facturation incorrecte ou si de nombreux problèmes d'expédition sont reportés, créez un modèle nommé Commande incorrecte. Choisissez ensuite un type de service (problème ou résolution) et l'écran approprié s'affiche immédiatement. Si vous choisissez Problème, le champ Priorité par défaut s'affiche pour vous permettre de sélectionner le niveau de priorité que vous souhaitez voir apparaître sur la demande de service lorsque le représentant du service d'assistance technique utilise ce modèle ; vous pouvez par exemple paramétrer la priorité par défaut du modèle Facturation incorrecte à Moyenne. Lorsque vous choisissez Résolution, la priorité par défaut n'a plus lieu d'être, mais les champs Article base de connaissances et Problème associé s'affichent. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un article qui peut éventuellement vous aider à résoudre le problème entré dans ce modèle. Lorsque vous entrez une solution, vous pouvez l'associer à un problème existant. Pour chaque problème ou résolution, entrez une brève description et une description détaillée dans les champs affichés à cet effet sur la demande de service. Si vous disposez de modèles dont vous souhaitez interdire l'accès aux représentants du service d'assistance technique, cliquez sur l'option Inactif pour les

désactiver. Si vous décidez de les rendre accessibles, retournez dans cet écran et cliquez à nouveau sur l'option Inactif pour supprimer la coche.

Fonctions : Onglet Détail type de service

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Type de service• Champ Priorité par défaut• Champ Article base de connaissances• Champ Problème associé	Lorsque vous choisissez Résolution comme Type de service, le champ Priorité par défaut ne s'affiche pas. Le champ Article base de connaissances s'affiche à la place.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Priorité par défaut	Une valeur apparaît dans la liste déroulante pour chaque enregistrement créé dans le point d'entrée Priorité de service.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Article base de connaissances	Une valeur apparaît dans le champ de recherche de chaque enregistrement créé sous l'onglet Détail base de connaissances du point d'entrée Base de connaissances. De plus, si vous sélectionnez un article, il apparaît comme lien dynamique dans l'écran Détail demande de service si le modèle est utilisé.

► Pour créer un nouveau type de service

1. Sélectionnez le point d'entrée Type de service.
2. Cliquez sur Nouveau pour ouvrir un enregistrement de type de service vide.
3. Remplissez les champs suivants :
 - Nom
 - Type de service
 - Brève description
 - DescriptionLes champs de l'écran changent dès que sélectionnez un type de service.
4. Pour un problème, remplissez les champs facultatifs suivants :
 - Priorité par défaut
5. Pour une résolution, remplissez les champs facultatifs suivants :
 - Article base connaissances
 - Problème associé
6. Cliquez sur l'option Inactif si vous souhaitez que les représentants du service d'assistance technique *n'aient pas accès* à ce modèle.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Point d'entrée Base de connaissances

Le point d'entrée Base de connaissances est un référentiel d'informations dans lequel les représentants peuvent rechercher une résolution à un problème client. Pour chaque

problème, le responsable du service client crée un article et identifie les mots clés sur lesquels les représentants peuvent effectuer des recherches. Le point d'entrée Base de connaissances permet au responsable du service client d'effectuer les opérations suivantes :

- Rédaction d'articles sur les problèmes couramment rencontrés par les utilisateurs.
- Identification de mots clés permettant aux représentants de l'assistance technique de rechercher un article spécifique.
- Indication qu'un article est approuvé en tant que résolution correcte d'un problème.
- Association d'un article à un catalogue et un produit.
- Sélection d'un des filtres suivants afin de réduire la liste principale : Approuvé, En attente d'approbation ou Articles publiés.

Création d'un article dans la base de connaissances

Lorsque vous accédez pour la première fois au point d'entrée Base de connaissances, un écran de recherche s'ouvre. Utilisez-le pour rechercher l'article souhaité. Pour créer un nouvel article, sélectionnez Nouveau dans l'écran de recherche. Si vous avez déjà effectué une recherche et que vous vous trouvez sous l'onglet Détail base de connaissances ou dans la liste principale des articles de la base, vous pouvez également sélectionner Nouveau depuis ces emplacements.

Filtre de la base de connaissances

Sélectionnez un des filtres suivants afin de réduire la liste principale :

- Approuvé – Permet d'afficher tous les articles soumis à approbation et marqués comme approuvés.
- En attente d'approbation – Permet d'afficher tous les articles non soumis au traitement d'approbation et donc pas encore marqués comme approuvés.

Champs de saisie : Onglet Détail base de connaissances

Le premier élément à entrer lors de la création d'un article sous l'onglet Détail base de connaissances est son nom, ce dernier devant être explicite. Si vous sélectionnez le type Résolution, le nom de l'article apparaît comme URL dans le champ ID article de l'onglet Détail demande de service. (Le type de service est associé à un article sous l'onglet Détail type de service.) Entrez une question standard pour laquelle la réponse peut être trouvée dans l'article. Par exemple, un utilisateur qui souhaite savoir " Comment vérifier le statut des piles de mon portable ? " trouvera probablement la réponse dans l'article intitulé Statut des piles. La question apparaît dans la liste principale de la base de connaissances exactement telle qu'entrée sous l'onglet Détail. Dans la zone de texte Réponse, vous pouvez utiliser jusqu'à 4 000 caractères pour décrire la résolution du problème. Vous pouvez également associer l'article à un produit spécifique. Dans le champ Mot(s) clé(s), entrez les mots susceptibles d'être utilisés lors de la recherche de l'article. Par exemple, pour un article expliquant comment contrôler le statut des piles d'un portable, l'utilisateur peut entrer un des mots suivants : portable, piles, etc. Une fois que vous avez vérifié que la réponse que vous venez d'entrer peut aider les utilisateurs à résoudre un problème, cliquez sur l'option Approuvé.

Remarque

Pour effectuer des recherches fructueuses dans la base de connaissances, les utilisateurs doivent entrer un astérisque (*) devant le mot clé, faute de quoi le système ne retourne pas les articles contenant plusieurs des mots clés associés à la recherche.

Champs de lecture seule : Onglet Détail base de connaissances

Lorsque le responsable du service client utilise l'onglet Détail base de connaissances pour créer un nouvel article, la date du jour apparaît et lorsqu'il sélectionne Enregistrer, un ID article est automatiquement affecté. Ces deux champs sont alors affichés au format lecture seule.

Mise en annexes de fichiers aux articles de la base de connaissances

Lorsque vous souhaitez fournir des informations en plus des articles de la base de connaissances, vous pouvez annexer des documents grâce à l'onglet Annexes.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Signets pour les sites Web*

Création de remarques pour un article de la base de connaissances

L'onglet Remarque permet d'entrer un commentaire comme supplément à l'article de la base.

Consultation des contrats de service

Un contrat de service est un accord écrit passé entre un client et un sous-traitant. Le client demande un service et le sous-traitant le facture pour les services spécifiés dans le contrat. Les données du contrat résident dans le système ERP J.D. Edwards, mais les utilisateurs CRM peuvent consulter les données détaillées des contrats grâce au point d'entrée Contrat de service ou par l'intermédiaire de l'onglet Contrat de maintenance du point d'entrée Bon de travail.

L'application CRM utilise les données des contrats du système ERP J.D. Edwards pour le contrôle des droits du client en matière de bons de travail ou de demandes de service.

Pour obtenir de plus amples informations sur les contrats de maintenance J.D. Edwards, reportez-vous à la documentation Gestion du service client.

Point d'entrée Priorité de service

Ce point d'entrée permet de consulter les données détaillées des contrats de maintenance des clients.

Filtres des contrats de maintenance

Pour réduire le nombre d'enregistrements de la liste principale Contrat de maintenance, utilisez le filtre Tous les filtres ou un des filtres suivants :

- Contrats de maintenance de mes comptes - Affiche tous les contrats de maintenance pour lesquels l'utilisateur ayant ouvert la session fait partie de l'équipe de vente du compte associé au contrat.
- Les contrats de maintenance des mes comptes expirant dans 1 mois - Affiche tous les contrats de maintenance pour lesquels l'utilisateur ayant ouvert la session fait partie de l'équipe de vente des comptes dont la date du contrat expire dans un mois ou est passée.

Saisie des demandes de service

Les points d'entrée Demandes de service et Bons de travail sont les points d'entrée clés pour le centre d'appels. C'est ici que les représentants du service d'assistance technique utilisent les fonctions paramétrées par le responsable du service client dans les autres points d'entrée associés aux services pour entrer, suivre et résoudre les problèmes.

Point d'entrée Demande de service

Le point d'entrée Demande de service permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisie de la demande de service lors de communication téléphonique avec le client.
- Affichage de l'historique des demandes de service soumises par une société spécifique.
- Détermination des problèmes en cours éventuels pour le client.
- Accès immédiat aux données du contact pour une demande de service.
- Consultation de l'historique d'une demande de service donnée.
- Escalade d'une demande de service au représentant de l'assistance technique doté du niveau de qualification supérieur suivant.
- Création d'activités associées à une demande de service.
- Téléchargement d'un document offrant des informations détaillées sur une demande de service.
- Affichage d'une liste de remarques relatives à une demande de service ou saisie de nouvelles remarques.
- Consultation d'états associés aux services.

Filtres des demandes de service

Le point d'entrée Demande de service offre une variété de filtres pour la liste principale, y compris :

- Demandes en cours – Affiche toutes les demandes de service en cours.
- Mes demandes en cours - Affiche toutes les demandes de service qui vont sont affectées.

- Mes demandes clôturées du jour - Affiche toutes les demandes de service que vous avez clôturées au cours de la journée.
- Mes demandes clôturées durant les 7 derniers jours – Affiche toutes les demandes que vous avez clôturées lors des sept derniers jours.
- Mes demandes clôturées durant les 30 derniers jours – Affiche toutes les demandes que vous avez clôturées lors des trente derniers jours.
- Demandes clôturées clients mécontents 30 derniers jours - Affiche toutes les demandes que vous avez clôturées lors des trente derniers jours et pour lesquelles les clients sont mécontents.
- Demandes clôturées clients satisfaits 30 derniers jours - Affiche toutes les demandes que vous avez clôturées lors des trente derniers jours et pour lesquelles les clients sont satisfaits.
- Pas de date ni d'heure d'échéance – Affiche toutes les demandes de service en attente de réponse d'un appel XPI depuis plus d'une heure pour les données J.D. Edwards Date d'échéance et Heure d'échéance. (Ces valeurs s'affichent dans les champs Date d'échéance et Heure d'échéance des champs CRM.)

Saisie d'une demande de service

L'onglet Demande de service permet la saisie de la demande d'un client, d'un employé ou d'un partenaire. Vous pouvez également entrer une demande de service depuis les emplacements suivants :

- Onglet Détail demande du point d'entrée Demande de service.
- Onglet Demande de service du point d'entrée Compte.
- Onglet Demande de service du point d'entrée Contact.
- Onglet Demande de service du point d'entrée Base installée.
- Onglet Demande de service du point d'entrée Groupe de services.

Champs de saisie : Onglet Demande de service

Remarque

L'onglet Demande de service s'appelle Détail demande dans le point d'entrée Demande de service.

Pour entrer une demande de service, vous devez associer la demande à un compte à l'aide du bouton de recherche de champ, puis le site associé (ou l'enregistrement du répertoire d'adresses) apparaît dans le champ Site. Vous pouvez sélectionner un autre site dans la liste déroulante. Lorsque vous sélectionnez un compte, le nom et le numéro de téléphone du contact sont indiqués en tant que données principales sous l'onglet Contact du point d'entrée Compte et apparaissent dans le champ Contact ; vous pouvez cependant utiliser la liste déroulante pour effectuer d'autres sélections de contact. Lorsque vous sélectionnez un Compte ou un Contact, les champs de nom deviennent des liens actifs vous permettant d'accéder rapidement au compte ou contact sélectionné. Activez l'option Notifier contact du compte si vous souhaitez que le contact du compte reçoive une notification contenant le numéro de la demande de service que vous venez de créer. Cette notification est envoyée par la méthode demandée par le contact dans le point d'entrée Préférence utilisateur.

Sélectionnez également le mode de communication que doivent utiliser les représentants de l'assistance technique pour contacter le client. La valeur est extraite de la sélection par défaut du point d'entrée Employé. Si aucune valeur par défaut n'est sélectionnée, le mode de communication Téléphone est affiché et aucune autre option n'est disponible.

Attention

Vous devez activer l'option Notification contact du compte si vous souhaitez envoyer une note de remerciement au contact vous ayant envoyé la demande de service lors de la création de l'enregistrement. Une fois l'enregistrement créé, l'option n'apparaît plus dans l'écran.

Le champ Statut est obligatoire et bien que En cours soit sa valeur par défaut, vous disposez des options suivantes : En cours de recherche, Requiert davantage d'informations, Annulée par le client ou Résolue. Dans le champ Priorité, sélectionnez le niveau correspondant le mieux à la sévérité du problème en fonction des définitions de votre département d'assistance technique. En général, les sélections sont : Faible, Moyenne, Critique et Urgent. Les sélections disponibles pour la priorité et le statut peuvent être configurées par votre administrateur système. Toute modification de la priorité génère un nouveau calcul de la date et de l'heure d'échéance.

Lorsque vous sélectionnez un produit, le champ Groupe affiche une valeur par défaut indiquant le groupe de services affecté au produit choisi. Si aucun produit n'est sélectionné, vous devez choisir un groupe de services dans la liste déroulante. Le nom du représentant du service d'assistance technique du groupe doté des qualifications les plus basses et du plus petit nombre de demandes de service en cours apparaît dans le champ Affecté à. Vous pouvez cependant sélectionner un représentant différent si vous le souhaitez. Lorsqu'une valeur apparaît dans le champ Affecté à, le champ Nom devient un lien actif vers l'onglet Détail employé où vous pouvez consulter les données détaillées de l'employé sélectionné.

Enfin, spécifiez le type de problème reporté. Entrez une brève description et une description détaillée du problème ou cliquez sur l'option Valeur par défaut pour télécharger des descriptions génériques dans ces champs. (Le système extrait ces données de l'onglet Détail type de service.) Lorsque tous les champs obligatoires sont remplis, cliquez sur Enregistrer. Le système envoie automatiquement une notification au représentant du service d'assistance technique approprié pour l'informer qu'une nouvelle demande de service lui a été affectée, s'il a spécifié une méthode de communication privilégiée sous l'onglet Paramétrage notification du point d'entrée Préférence utilisateur.

Remarque

Lorsqu'un représentant de l'assistance technique n'est pas disponible pour recevoir une affectation (en raison de congés, par exemple) l'administrateur système ou le responsable du service client peut le retirer temporairement de la liste Affecté à via la fonction Ignorer escalade du service.

Dès que vous commencez à résoudre un problème, entrez les informations correspondantes dans les champs de la zone Solution qui se trouvent à droite des champs de la zone Problème. Sélectionnez d'abord un type de solution. La liste déroulante affiche les types de solution créés par le responsable du service client dans le point d'entrée Type de service, s'ils n'ont pas été désactivés. Pour que la description et l'ID article qui apparaissent dans l'enregistrement du type de service associé apparaissent également dans la demande de service en cours de création, activez l'option Valeur défaut. Si un article existe pour résoudre

ce type de problème, l'ID article apparaît comme lien dynamique. Cliquez sur ce lien pour visualiser l'article et déterminer s'il contient les informations dont vous avez besoin pour résoudre le problème. Si vous ne souhaitez pas utiliser les informations par défaut, modifiez-les selon vos besoins dans les champs de description.

Lorsque vous travaillez en collaboration avec une société pour gagner une affaire, utilisez les champs relatifs au partenaire pour documenter tout problème de service potentiel impliquant le partenaire. Par exemple, si vous disposez d'une alliance avec une société offrant des services de maintenance lors de la vente d'une imprimante, vous pouvez recevoir une demande de maintenance que vous devez transmettre à votre partenaire et pour lequel vous devez donc disposer d'informations correctes.

CRM permet la saisie des demandes de service en fonction des éléments suivants :

- **Équipement** – Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un équipement à partir de la liste de la base installée pour le compte client en question, et le code de l'équipement ainsi que son statut extrait des systèmes J.D. Edwards s'affichent. De même, le produit, le code de produit, le centre de maintenance et le modèle du produit sont extraits par défaut en fonction de l'équipement sélectionné.
- **Produit** – Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un produit dans la liste des produits. Le code produit s'affiche et, le cas échéant, son modèle. Le champ du nom devient également un lien actif permettant d'accéder directement aux informations détaillées sur le produit sélectionné.
- **Modèle produit** – Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le modèle du produit. Ce champ est désactivé si vous sélectionnez Équipement ou Produit. Si aucun équipement n'est sélectionné, la valeur du champ Modèle produit est extraite par défaut en fonction du produit choisi et le champ passe en lecture seule. Si vous modifiez le champ Produit, le champ Modèle produit se vide et devient à nouveau modifiable.

Vous pouvez aussi identifier l'emplacement de réalisation de la demande de service en sélectionnant un centre de maintenance dans la liste. Cette valeur est une valeur par défaut basée sur la sélection des préférences utilisateur.

Pour associer un contrat de maintenance à une demande de service, utilisez le bouton de recherche de champ Vérification autorisations afin de sélectionner les droits de maintenance du client à partir d'une liste et afficher le contrat correspondant. Utilisez le lien du champ Contrat pour accéder aux données détaillées du contrat de maintenance. Lorsque vous sélectionnez un droit de maintenance, un événement XPI se produit. Le système renvoie les valeurs appropriées de date et heure d'engagement et les affiche respectivement dans les champs Date échéance et Heure d'échéance. Si aucun droit de maintenance (autorisations) n'est sélectionné, les champs Date échéance et Heure d'échéance sont remplis par les valeurs par défaut de CRM basées sur la priorité sélectionnée.

Remarque

Lors de l'enregistrement, l'événement XPI se produit uniquement si le champ Contrat contient une valeur ou si cette dernière a été modifiée. De même, l'événement XPI n'a lieu que si un contrat est sélectionné et que la priorité a changé.

Lorsque vous utilisez la recherche du champ Vérification autorisations pour contrôler les droits de maintenance, la recherche renvoie une liste des contrats de service basés sur les informations entrées dans les champs suivants :

- **Compte**

- Site
- Equipement
- Produit
- Modèle produit

Ces champs ne sont pas obligatoires, mais ils permettent de cibler davantage votre recherche s'ils sont remplis.

Après avoir sélectionné une autorisation de maintenance, une valeur en lecture seule s'affiche dans le champ Contrat. Cette valeur est la combinaison des deux champs Version et Numéro de contrat situés sous l'onglet Détail contrat du point d'entrée Contrat de maintenance. Ces deux valeurs apparaissent séparées par un tiret de soulignement dans le champ Contrat, et le nom du champ Contrat devient un lien dynamique vous permettant d'accéder directement à l'enregistrement du contrat associé. Les données de référence des contacts sont toujours extraites du système ERP J.D. Edwards.

Remarque

Si vous mettez à jour une option de contrat de maintenance et que le contrat sélectionné est expiré ou n'est pas encore effectif, le compte est cependant couvert. Vous pouvez sélectionner Aucun comme option de droits et la valeur du champ Contrat de maintenance disparaît.

Remarque

Si vous modifiez, après enregistrement, la valeur d'un des champs sur lesquels les options des droits de maintenance sont basées, l'erreur suivante s'affiche dans l'écran :

Une modification a été effectuée et elle peut affecter les enregistrements d'autorisation associés à cette demande de service. Effectuez un nouveau contrôle d'autorisation (droit de maintenance) si vous souhaitez obtenir un résultat différent. Si une nouvelle vérification n'est pas demandée par l'utilisateur, le résultat précédent est maintenu.

Utilisez le bouton de recherche du champ Vérification autorisations pour sélectionner un autre contrat.

Etant donné que le personnel en charge des demandes de service doit être au courant de l'état d'esprit du client, tout spécialement lorsqu'un problème existe, vous pouvez entrer les informations suivantes dans la liste déroulante Etat d'esprit : Content, Mécontent ou si vous ne connaissez pas son état d'esprit, sélectionnez Non connu. Les responsables du service client souhaitent en général connaître le temps passé par les représentants de l'assistance technique à tenter de résoudre les problèmes client et c'est la raison pour laquelle CRM offre deux champs à cet effet. Le champ Heures au téléphone permet d'entrer le temps passé en communication téléphonique avec le demandeur du service de maintenance et le champ Heures travail mode déconnecté est destiné à entrer le temps de recherche d'une résolution au problème.

Cliquez sur le bouton Etats pour accéder à l'état Demandes de service mois/trimestre. Cet état fournit un graphique des cinq utilisateurs les plus importants de votre centre de maintenance durant le dernier trimestre, et pour chaque compte, une grille répertorie les services demandés mois par mois. Reportez-vous au manuel de référence *CRM Report* pour obtenir de plus amples informations sur les états.

Remarque

Si une valeur existe pour un équipement, vous devez sélectionner la valeur Aucun afin d'être en mesure d'effectuer une nouvelle sélection basée sur le produit.

Renseignements complémentaires

- ☐ Reportez-vous à *Saisie des données d'un employé pour un groupe de services* afin d'obtenir de plus amples informations sur le champ Ignorer escalade service.
- ☐ *Champs de saisie : Onglet Priorité de service*
- ☐ *Bouton de recherche*

Champs de lecture seule : Onglet Demande de service

Remarque

L'onglet Demande de service s'appelle Détail demande dans le point d'entrée Demande de service.

Une fois les données obligatoires entrées et enregistrées sous l'onglet Détail demande de service, le système génère automatiquement un numéro de demande.

Le numéro affiché dans le champ Niveau est un classement subjectif du compte. Sous l'onglet Détail compte, l'utilisateur choisit un chiffre entre un et quatre, quatre représentant la valeur la plus élevée. Lors du choix de cette valeur, l'utilisateur doit considérer non seulement le revenu potentiel mais également la valeur du nom du client, c'est-à-dire ce qu'il représente pour votre image de marque en cas d'ajout dans votre portefeuille clients.

Le système met automatiquement à jour le champ Téléphone contact avec le numéro de téléphone du contact principal.

Le champ Entré par affiche le nom de l'auteur de la demande de service. Le système génère automatiquement ces données en fonction du nom et du mot de passe de l'employé et elles ne peuvent pas être modifiées. De même, il met à jour les champs Date de saisie et Heure de saisie lors de la création de la demande de service. Si vous avez choisi des droits de maintenance, un appel XPI se produit lors de l'enregistrement. Le système renvoie les valeurs appropriées de date et heure d'engagement et les affiche respectivement dans les champs Date échéance et Heure d'échéance. Le contact s'affiche également.

Lorsque le responsable du service client crée un enregistrement de statut, il peut spécifier les niveaux de statut devant être considérés comme clos. Ensuite, lorsque vous sélectionnez un statut clos, le système met à jour les champs Clôture (date de clôture) et Heure de clôture.

Si vous entrez une demande de service basée sur un équipement, le code de l'équipement et son statut extraits des systèmes J.D. Edwards s'affichent. Si un numéro de série existe pour l'équipement, il est affiché dans le champ correspondant. De même, si votre appel est basé sur un produit, le système affiche le code produit.

Fonctions : Onglet Demande de service

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Champ Numéro demande 	Lorsque vous avez entré et enregistré les informations dans les champs obligatoires, le système affiche automatiquement un numéro de demande dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Site 	Si aucun site n'est sélectionné, le système affiche l'enregistrement de site du répertoire d'adresse lorsque vous sélectionnez ou modifiez un compte.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Contact Champ Téléphone contact 	Une fois que vous avez sélectionné un compte, le système affiche les noms de contact appropriés dans la liste déroulante Contact et le numéro de téléphone du contact principal s'affiche dans le champ ci-contre. Lorsque vous activez l'option de notification du contact, ce dernier reçoit une notification avec le numéro de la demande de l'enregistrement créé si une méthode de communication privilégiée est spécifiée dans le point d'entrée Préférence utilisateur.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Partenaire Champ Contact partenaire 	Après avoir choisi un partenaire, la liste déroulante Contact s'affiche pour vous permettre de sélectionner les contacts correspondants.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Mode (canal de vente) 	Ce champ affiche la valeur par défaut sélectionnée par l'utilisateur dans le point d'entrée Préférence utilisateur comme mode de communication privilégié dans la liste déroulante. Si aucune sélection n'est effectuée dans le point d'entrée Préférence utilisateur, Téléphone s'affiche par défaut.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Statut 	Le champ Statut affiche par défaut la valeur En cours, mais elle peut être modifiée.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Priorité 	<p>Ce champ affiche par défaut la valeur Critique, mais elle peut être modifiée. Le texte affiché peut varier en fonction des rôles utilisateurs et des données entrées par le responsable du service client dans le champ Priorité de l'onglet Détail priorité.</p> <p>Toute modification de la priorité génère un nouveau calcul de la date et de l'heure d'échéance.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Champ Equipement Champ Code équipement Champ Statut équipement 	Si vous sélectionnez un enregistrement de la base installée dans le champ Equipement, le système affiche les champs Produit, Code produit, Centre de maintenance, Modèle produit, Code équipement et Statut, extraits du système ERP J.D. Edwards. Les champs Produit, Centre de maintenance et Modèle produit sont au format lecture seule. Si aucun compte n'existe lorsque vous sélectionnez un équipement, le compte correct apparaît. Il en est de même pour le champ Site.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Produit Champ Code produit 	Si vous sélectionnez un produit, le système affiche le code de produit correspondant. Si vous sélectionnez un produit alors que le champ Equipement est vide, le système met à jour le champ Modèle produit avec la valeur par défaut et le champ passe en lecture seule.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Centre de maintenance 	<p>Ce champ affiche la valeur sélectionnée comme centre par défaut dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Lorsque vous sélectionnez ou modifiez l'enregistrement d'équipement, le système affiche le centre de maintenance correspondant, mais cette valeur ne peut pas être modifiée. Si vous choisissez un centre de maintenance après avoir sélectionné un produit, le système remplace, le cas échéant, la valeur du champ Modèle de produit qui passe en lecture seule.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vérification autorisations 	<p>La fonction de vérification des droits de maintenance du client permet d'accéder à une liste d'options par compte, site, équipement, produit, modèle de produit, date de début et date de fin sans avoir à effectuer une sélection pour chacun de ces champs. Dès que vous avez sélectionné une option de maintenance, le système affiche la valeur de contrat appropriée dans le champ Contrat. Le champ Contrat devient alors un lien dynamique en lecture seule accédant aux informations détaillées du contrat. Si vous modifiez la valeur d'un des champs sur lesquels les options de droit de maintenance sont basées, effectuez un nouveau contrôle des droits.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Modèle produit 	<p>Si vous n'effectuez pas de sélection dans les champs Equipement ou Produit, le système active le champ Modèle produit. Si vous effectuez une sélection dans le champ Modèle produit et que vous choisissez ultérieurement une valeur dans le champ Equipement, la valeur du champ Modèle produit est remplacée ou mise à blanc et le système désactive le champ Modèle produit. Lorsqu'un produit est sélectionné, et non un équipement, la valeur Modèle du produit est extraite par défaut en fonction du produit sélectionné et le champ passe en lecture seule. De même, si vous modifiez le champ Produit, le champ Modèle produit se vide et devient à nouveau modifiable.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Contrat 	<p>Lorsque vous effectuez un contrôle des droits de maintenance et choisissez une valeur, le contrat sélectionné s'affiche dans ce champ. Les options de contrôle disponibles sont dérivées des champs suivants de l'écran Demande de service : Compte, Site, Equipement, Produit et Modèle produit.</p> <p>Pour garantir qu'un droit de maintenance erroné ne demeure pas dans la liste lorsqu'un enregistrement de service est mis à jour, le système affiche le message suivant sous l'onglet Détail demande de service : "La sélection d'autorisation précédente a été supprimée car cet enregistrement a subi des modifications. Effectuez un nouveau contrôle des autorisations (droit de maintenance)" si une valeur est présente dans le champ Contrat et que la valeur d'un des champs suivants a été modifiée : Compte, Site, Code équipement, Produit ou Modèle produit.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Niveau 	<p>Le système affiche le chiffre entré par l'utilisateur comme classement subjectif de la valeur du client sous l'onglet Détail compte. Les valeurs possibles vont de 1 à 4.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Option Valeur par défaut • Champ Brève description • Champ Description 	Lorsque vous sélectionnez un type de problème et activez l'option Valeur par défaut, le système met à jour les champs Brève description et Description à l'aide des données du type de modèle sélectionné. Les modèles sont créés sous l'onglet Type de service.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ ID article 	Si le responsable du service client a associé un article à une résolution, le système affiche l'URL de l'article une fois que vous avez sélectionné un type de résolution. Cette association est effectuée depuis le point d'entrée Type de service.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Compte • Champ Contact 	Une fois que vous avez sélectionné un compte, le système affiche ses contacts dans la liste déroulante Contact.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Groupe 	Lorsque vous choisissez un produit, le système affiche le groupe de services associé au produit dans le point d'entrée Groupe de services, mais cette valeur est modifiable. Lorsque vous choisissez un groupe, le champ Affecté à affiche le membre du groupe doté du niveau de qualification le moins élevé et la liste déroulante comprend les noms de tous les membres du groupe.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Type de problème • Champ Type de résolution 	La liste déroulante de ces champs affiche tous les problèmes/résolutions entrés par le responsable du service client dans le point d'entrée Type de service. La liste déroulante Type de la zone Problème affiche des entrées définies comme problème et la liste déroulante Type de la zone Solution des entrées définies comme résolution.
<ul style="list-style-type: none"> • Etat d'esprit 	Le système affiche la valeur par défaut Content dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> • Entré par • Date de saisie 	Le système met à jour ces champs de lecture seule lors de la création de l'enregistrement à l'aide des données d'ouverture de session et de la date système.
<ul style="list-style-type: none"> • Date d'échéance • Heure échéance 	<p>Si aucune valeur de vérification des autorisations (droits de maintenance) n'est sélectionnée, le système met à jour ces champs avec la date et l'heure d'échéance obtenues grâce à l'appel XPI.</p> <p>Si aucune valeur de vérification des autorisations (droits de maintenance) n'est sélectionnée, la date et l'heure d'échéance sont calculées en fonction des valeurs par défaut identifiées dans le point d'entrée Priorité de service de l'écran Demande de service.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Clôture 	Le système affiche immédiatement la date système dans ce champ lorsque vous sélectionnez un statut défini comme clôturé par le responsable du service client dans le point d'entrée Statut service.

Données connectées : Onglet Demande de service

Les données de l'onglet Demande de service sont stockées dans CRM, mais pour les champs nécessitant une sélection tels que Equipement, le jeu de données correctes réside dans les systèmes ERP J.D.Edwards.

Mappage avec les champs J.D. Edwards

[illegible]

Champs propres à CRM :

- N° demande
- Contact
- Tél. contact
- Partenaire
- Contact partenaire
- Niveau
- Mode
- Notifier contact compte
- Statut
- Priorité
- Groupe
- Affecté à
- Type (problème et résolution)
- Valeur par défaut (problème et résolution)
- Description brève (problème et résolution)
- Description (problème et résolution)
- Etat d'esprit
- Entré par
- Date de saisie
- Heure de saisie
- Date d'échéance
- Heure échéance
- Clôture
- Heure clôture
- Heures au téléphone
- Heures travail mode déconnecté

► Pour entrer une nouvelle demande de service

1. Sélectionnez le point d'entrée Demande de service.
2. Cliquez sur Nouveau pour ouvrir un enregistrement de demande de service vide.
3. Entrez les données dans les champs obligatoires suivants :
 - Compte
 - Contact
 - Statut
 - Groupe
 - Priorité

- Type
 - Brève description
 - Description
4. Entrez les autres données de la demande de service dans les champs facultatifs suivants selon vos besoins.
 5. Cliquez sur Enregistrer.

► **Pour escalader manuellement une demande de service à un représentant du service d'assistance technique doté de qualifications plus élevées**

1. Sélectionnez le point d'entrée Demande de service.
2. Dans la liste principale, sélectionnez la demande de service à modifier.
3. Sous l'onglet Détail demande, cliquez sur Niveau supérieur.
Une message vous informe que la demande de service est passée au niveau supérieur.
4. Le nom du représentant du service d'assistance technique avec le niveau de qualification supérieur suivant s'affiche dans le champ Affecté et il reçoit une notification du système l'informant de sa nouvelle responsabilité.

Saisie et consultation de l'historique des demandes de service

L'onglet Historique demandes permet de consulter l'historique d'une demande de service. Toute modification d'un des champs de l'onglet Détail demande génère automatiquement un nouvel enregistrement d'historique. De plus, un utilisateur peut entrer un enregistrement d'historique à toute étape du cycle de traitement d'une demande de service. Sous l'onglet Historique demandes, tous les enregistrements créés pour la demande sélectionnée dans la liste principale apparaissent chronologiquement, en commençant par l'entrée la plus récente.

Champs de saisie : Onglet Historique demandes

Entrez une brève description et une description plus détaillée ; lorsque vous cliquez sur Enregistrer, le système affecte automatiquement un numéro de journal à l'enregistrement.

Champs de lecture seule : Onglet Historique demandes

Les onglets de détail apparaissent en lecture seule. Lors de la création d'un nouvel enregistrement, le système met automatiquement à jour les champs Date de saisie et Heure de saisie avec les données système. Il met également à jour le champ Entré par avec le nom de l'utilisateur actuel.

Fonctions : Onglet Historique demandes

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Numéro historique 	Le système met automatiquement ce champ à jour et crée un enregistrement d'historique en lecture seule lorsqu'un utilisateur modifie toute valeur dans l'écran de détail des demandes de service. Vous pouvez créer un enregistrement à tout moment.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date de saisie • Champ Heure de saisie 	Le système met automatiquement à jour ces champs avec la date et l'heure du serveur lorsqu'une écriture de journal est créée.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Entré par 	Ce champ est automatiquement mis à jour par le système avec le nom de l'utilisateur lorsqu'une écriture de journal est créée.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Brève description • Champ Description 	Ces champs sont en lecture seule lorsque le système génère un enregistrement d'écriture de journal. Cependant, lorsque vous créez un nouvel enregistrement, vous pouvez entrer des données dans ces champs qui passent en lecture seule dès que vous cliquez sur Enregistrer. Ceci fait, ils ne sont plus modifiables.

Création d'un bon de travail lorsqu'un appel de maintenance est requis

Lors de la saisie d'une demande de service, vous pouvez décider qu'un appel téléphonique de la part d'un technicien auprès du site client ou du centre de réparation peut s'avérer nécessaire pour résoudre le problème. Dans ce cas, utilisez l'onglet Bon de travail pour mettre en place l'appel de service.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie des bons de travail*

Création de devis suite à une demande de service

Lors de la saisie d'une demande de service, il peut devenir évident que le client doit commander un équipement pour résoudre le problème. Utilisez alors l'onglet Devis afin d'établir un ou plusieurs devis pour la commande client.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Champs de saisie : Onglet Devis*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Devis*

Création d'une commande client suite à une demande de service

Lors de la saisie d'une demande de service, vous pouvez découvrir que le client doit commander un équipement pour résoudre le problème. Vous pouvez utiliser l'onglet Commande client pour créer immédiatement une commande pour votre client.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Champs de saisie : Onglet Commande client*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Commande client*

Saisie d'activités associées à une demande de service

Lorsque les représentants du service d'assistance technique travaillent sur une demande de service, ils doivent souvent effectuer des activités de suivi nécessaires à la bonne résolution du problème. Utilisez pour ce faire l'onglet Activités. Une activité apparaît dans le calendrier des employés auxquels une activité est affectée.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Création et gestion d'activités*

Mise en annexes de fichiers à des demandes de service

L'onglet Annexes du point d'entrée Demande de service permet d'annexer des fichiers aidant à la résolution des problèmes clients. Par exemple, vous pouvez mettre en annexe à la demande de service le document Word envoyé par le client pour expliquer son problème.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Mise en annexe de fichiers*

Création de remarques sur les demandes de service

L'onglet Remarques peut être extrêmement utile lors de la saisie de demandes de service. Vous pouvez entrer des données relatives à la procédure de résolution du problème telles le type de système d'exploitation utilisé par le client afin de fournir de plus amples informations sur la situation du client.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Remarques*

Envoi et affichage des notifications relatives aux demandes de service

CRM utilise des fonctions de notification pour informer automatiquement les employés responsables des demandes de service. Ces messages sont reçus par le mode de communication sélectionné dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Vous pouvez choisir de recevoir un ou plusieurs des éléments suivants :

- Une alerte
- Un courrier électronique
- Un message immédiat à l'écran

Remarque

Dans le point d'entrée Préférence utilisateur, vous pouvez aussi choisir de ne pas recevoir de notification.

Renseignements complémentaires

- ❑ Reportez-vous à *Mode de réception des notifications* pour obtenir de plus amples informations sur le paramétrage des préférences utilisateurs.

Exemple : Types de notification

En tant que représentant du service d'assistance technique, vous recevez des notifications lorsque le système vous affecte automatiquement une demande de service ou lorsqu'elle vous est affectée manuellement. Vous recevez également les messages relatifs aux escalades et aux résolutions en fonction des paramètres de temps mis en place par votre

responsable du service client dans le point d'entrée Priorité de service. Exemples de notification :

Remarque

Les types de notification reçus sont basés sur les options sélectionnées dans le point d'entrée Préférence utilisateur.

Notification initiale

Cette notification est envoyée à la personne actuellement désignée comme destinataire pour l'informer qu'une demande de service vient de lui être affectée.

New

Service Request # 1011292 has been assigned to you. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Notification du contact compte

Si vous activez l'option Notifier contact du compte sous l'onglet Demande de service, le contact du compte reçoit une notification de votre société le remerciant pour la demande de service. Cette option n'est disponible qu'après la création de la demande de service initiale.

Thank You

Thank you for submitting service request # 10111212 with us. If you have any questions, please reply to this email.

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Niveau supérieur de notification

Cette notification est envoyée lorsqu'un utilisateur clique sur Niveau supérieur ou sélectionne une nouvelle valeur dans le champ Affecté à afin de réaffecter une demande de service après affectation initiale, après escalade ou après envoi du message d'escalade.

Promoted



Service request # 1011213 has been reassigned to you. This service request will escalate on Fri Sep 27 11:00:26 EDT 2002. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Avertissement escalade

Cette notification est envoyée au destinataire actuel pour l'informer que le temps qui lui était imparti pour résolution et avant escalade du problème est sur le point d'expirer et que le problème va être escaladé au représentant disponible doté des qualifications de niveau supérieur.

Warning



Service Request # 1011292 will escalate on Tue Jul 09 12:14:05 EDT 2005. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Période expirée

Cette notification est envoyée au nouveau responsable du problème pour l'informer que le temps imparti au responsable précédent pour résolution est expiré et que le problème a été escaladé à l'employé du groupe disponible doté des qualifications de niveau supérieur.

Escalated



Service Request # 1011292 has been escalated to you. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Avertissement résolution

Cette notification est envoyée au nouveau responsable du problème pour l'informer que le temps imparti pour résolution est sur le point d'expirer et que le problème va être escaladé au responsable du service client.

Warning

Service Request # 1011292 will be past due on Tue Jul 09 12:26:18 EDT 2002.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Réaffectation manuelle après avertissement de résolution

Ce message est envoyé lorsque la valeur Affecté à est modifiée manuellement après l'envoi d'un message d'avertissement de résolution.

Warning

Service request # 10111212 has been reassigned to you. This service request will be past due on Oct 11, 2002 2:34:01 PM. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Expiration date/heure d'échéance

Cette notification est envoyée au responsable du service client pour l'informer que le temps total imparti pour la résolution du problème est expiré et que le problème doit être réglé immédiatement.

Past Due

Service request # 10111212 is now past due. Please address it immediately.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Réaffectation manuelle après expiration de la date/heure d'échéance

Cette notification est envoyée lorsqu'une demande de service est passée manuellement au niveau supérieur, une fois le temps de résolution écoulé, pour informer que le problème doit être réglé immédiatement.

Past Due



Service request # 10111212 has been reassigned to you. The service request is past due. Please address it immediately. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Renseignements complémentaires

- ☐ Champs de saisie : Onglet Demande de service

Saisie des bons de travail

Un représentant du service d'assistance technique entre un bon de travail lorsqu'une opération sur le site client ou le dépôt de réparation est nécessaire pour répondre aux besoins d'un client. Un bon de travail ne doit pas obligatoirement être associé à une demande de service. Il peut également être créé depuis le point d'entrée Base installée.

Remarque

Lorsque vous créez un bon de travail associé à une demande de service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Entrer un bon de travail sous l'onglet Bon de travail du point d'entrée Demande de service.
 - Utiliser le point d'entrée Bon de travail pour sélectionner et associer la demande de service au bon de travail.
-

Pour obtenir de plus amples informations sur les contrats de maintenance J.D. Edwards, reportez-vous à la documentation Gestion du service client.

Point d'entrée Bon de travail

Dans CRM 2.0, vous pouvez créer des bons de travail pour les demandes de service requérant un travail supplémentaire sur le site client ou le dépôt de réparation. Le point d'entrée Bon de travail permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer ou modifier des bons de travail.
- Afficher et modifier des codes de classement.
- Vérifier l'historique des statuts d'un bon de travail.
- Annexer un document à un bon de travail.
- Créer des remarques destinées à aider les autres utilisateurs à répondre efficacement aux bons de travail.

Filtres des bons de travail

Si vous ne souhaitez pas consulter tous les enregistrements de bon de travail, utilisez un des filtres suivants pour réduire la liste principale du point d'entrée Bon de travail.

- Bons de travail de mes comptes – Affiche tous les bons de travail d'un compte spécifique dont vous êtes membre de l'équipe de vente.
- En attente – Affiche tous les bons de travail soumis mais pour lesquels le traitement de la transaction XPI n'est pas terminé.

Champs de saisie : Onglet Bon de travail

Remarque

L'onglet Bon de travail est appelé Détail bon de travail dans le point d'entrée Bon de travail.

Plusieurs champs sont disponibles dans la partie supérieure de l'onglet Détail bon de travail pour la saisie. Le premier champ est le champ Version de traitement pour lequel le système fournit une valeur par défaut en fonction de la version de traitement des commandes clients sélectionnée dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Utilisez le bouton de recherche du champ pour modifier cette valeur. La liste déroulante Statut actuel offre de nombreux statuts tels que Bon d'urgence, En attente d'approbation et En attente de pièces. Type de service est une autre liste déroulante proposant des options telles Appel, Réparation au dépôt et Bon de maintenance. Le champ Priorité permet de choisir un niveau d'urgence pour le bon de travail.

Remarque

Le système ERP J.D. Edwards utilise la version de traitement des bons de travail lors de l'exécution du programme de vérification des autorisations pour déterminer si un contrat de maintenance existe. De même, lorsque vous modifiez la valeur du champ Statut actuel après enregistrement du bon de travail, le système crée un enregistrement sous l'onglet Historique des statuts.

Données des comptes

Pour créer un bon de travail, entrez les données dans les trois champs de la section Compte de l'en-tête de l'onglet : Compte, Site et Type de problème. Utilisez le bouton de recherche de champ pour associer le bon de travail à un compte et l'enregistrement du site correspondant du répertoire d'adresses apparaît automatiquement. Pour sélectionner un site différent, utilisez le bouton de recherche de champ pour effectuer une sélection au sein d'une liste d'emplacements. Entrez ensuite le type de problème ou une brève description le décrivant. Lors de l'enregistrement, deux zones-détails s'affichent dans la partie inférieure de l'écran pour la saisie d'une liste de prix des pièces requises ou des tâches à effectuer. Vous pouvez utiliser les champs Compte et Site pour accéder aux onglets de détail correspondants.

Si le bon de travail est associé à une demande de service entrée dans le système, utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner la demande. Vous pouvez utiliser l'étiquette de nom du champ pour accéder à la demande de service associée.

Remarque

Le système autorise le choix d'un bon de travail associé à un autre compte que celui spécifié dans le champ Compte. Pour éviter les incohérences, utilisez le filtre de compte des demandes de service lors de la recherche de demande de service. Lorsque vous utilisez ce filtre, seules les demandes de service associées au compte sélectionné sont affichées.

Vous pouvez également entrer le numéro de téléphone du contact dans le champ Téléphone.

Données des équipements

Les données de la section Equipement de l'en-tête de l'écran Bon de travail sont facultatives mais permettent cependant de mieux servir vos clients. Le bon de travail peut mentionner le produit exigeant la maintenance ainsi que l'enregistrement de l'équipement spécifique auquel la demande est associée. Si vous le souhaitez, vous pouvez associer le bon de travail à un modèle de produit. Le modèle de produit est modifiable si aucune valeur n'existe dans les champs Equipement et Produit.

Remarque

Lorsque vous utilisez le bouton de recherche de champ pour accéder à un équipement, la recherche renvoie tous les enregistrements d'équipement. Pour réduire la recherche aux équipements associés au compte sélectionné, choisissez le filtre Equipements pour compte de l'écran de recherche.

Si vous sélectionnez Equipement, le système met à jour les champs suivants avec les valeurs par défaut de l'enregistrement d'équipement :

- Produit. Ce champ passe en lecture seule.
- Code produit. Ce champ passe en lecture seule.
- Magasin/usine. Ce champ passe en lecture seule.
- Modèle produit. Ce champ passe en lecture seule.
- Statut équipement.
- Numéro de série. Ce champ passe en lecture seule.
- Code équipement. Ce champ passe en lecture seule.
- N° lot. Si aucun numéro de lot n'existe, vous pouvez en entrer un.
- Compte. Le système met à jour ce champ uniquement si vous n'avez pas sélectionné de compte avant de choisir un équipement. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut.
- Site. Le système met à jour ce champ uniquement si vous n'avez pas sélectionné de site avant de choisir un équipement. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut.

Si vous sélectionnez un produit au lieu d'un équipement, le système entre une valeur par défaut dans le champ Code produit.

Attention

Si vous sélectionnez un produit et qu'une valeur existe pour l'équipement, vous devez d'abord entrer la valeur Aucun dans le champ Equipement.

Pour sélectionner un modèle de produit, les deux champs Equipement et Produit doivent être vides, ce qui signifie que vous devez supprimer toute valeur de ces champs avant de pouvoir entrer une valeur dans le champ Modèle de produit.

Utilisez le champ Magasin/usine pour choisir le magasin d'origine de l'équipement. Les champs Magasin/usine et Produit sont interdépendants de telle sorte que votre choix pour un champ détermine les options disponibles de l'autre champ. Si vous sélectionnez un produit alors qu'une valeur existe dans le champ Magasin/usine et que le produit sélectionné n'est pas disponible dans ce magasin/usine, le système retire la valeur du champ Magasin/usine afin que vous puissiez choisir une nouvelle valeur. De même, si vous choisissez un magasin/usine alors qu'une valeur existe dans le champ Produit et que le magasin/usine sélectionné ne contient pas le produit, le système retire la valeur du champ Produit pour vous permettre d'en choisir un nouveau.

Remarque

Si vous avez créé un bon de travail et que le magasin/usine associé n'a pas de calendrier de jours ouvrés, une erreur est générée. Dans la mesure du possible, sélectionnez un magasin/usine différent pour éliminer l'erreur et continuer. Si vous devez utiliser le magasin/usine sélectionné, informez-en votre administrateur système afin qu'il affecte au magasin en question un calendrier de jours ouvrés dans le système ERP J.D. Edwards.

Lorsque vous cliquez sur le bouton de recherche de champ pour sélectionner un magasin/usine ou un produit, l'écran de recherche affiche un des deux filtres suivants selon le champ dans lequel vous effectuez la recherche :

- Tout, produits du magasin/usine
- Magasin/usine du produit

Par exemple, lorsque vous recherchez un produit et que vous sélectionnez Produits du magasin/usine, le résultat est la liste de tous les produits disponibles du magasin/usine.

Contrôles des droits de maintenance des équipements

Le bouton de recherche du champ Vérification des autorisations permet d'accéder à une liste d'options de maintenance qui peuvent être associées au bon de travail en cours de création ou de modification. La recherche renvoie une liste de contrats de maintenance basée sur les informations entrées dans les champs suivants :

- Compte
- Site
- Equipement
- Produit
- Modèle produit
- Date de début
- Date de fin

Ces champs ne sont pas obligatoires, mais ils permettent de cibler davantage votre recherche s'ils sont remplis.

Après avoir sélectionné une autorisation de maintenance, une valeur en lecture seule s'affiche dans le champ Contrat. Cette valeur est la combinaison des deux champs Version et Numéro de contrat situés sous l'onglet Détail contrat du point d'entrée Contrat de maintenance. Ces deux valeurs apparaissent dans le champ Contrat séparées par un tiret de soulignement, et le nom du champ Contrat devient un lien dynamique vous permettant d'accéder directement à l'enregistrement du contrat associé. Les données de référence des contacts sont toujours extraites du système ERP J.D. Edwards.

Remarque

Si vous mettez à jour une option de contrat de maintenance et que le contrat sélectionné est expiré ou n'est pas encore effectif, le compte est cependant couvert. Vous pouvez sélectionner Aucun comme option de droits et la valeur du champ Contrat de maintenance disparaît. Ensuite, lorsque l'appel XPI est effectué, le système ERP J.D. Edwards renvoie une nouvelle date et heure d'échéance en fonction du type de service sélectionné.

Remarque

Si vous modifiez, après enregistrement, la valeur d'un des champs sur lesquels les options des droits de maintenance sont basées, l'erreur suivante s'affiche dans l'écran :

Une modification a été effectuée et elle peut affecter les enregistrements d'autorisation associés à ce bon de travail. Effectuez un nouveau contrôle d'autorisation (droits de maintenance) si vous souhaitez obtenir un résultat différent. Si une nouvelle vérification n'est pas demandée par l'utilisateur, le résultat précédent est maintenu.

Utilisez le bouton de recherche du champ Vérification autorisations pour sélectionner un autre contrat.

Dates

Utilisez l'onglet Détail bon de travail pour entrer les différentes heures et heures associées à la réalisation du bon de travail. Sous cet onglet, vous pouvez extraire les données suivantes :

- **Date début prévue.** Utilisez le calendrier pour choisir la date à laquelle vous souhaitez que le technicien commence les opérations du bon de travail. Si vous sélectionnez un contrat de maintenance, CRM entre automatiquement une valeur système dans ce champ pour remplacer la date existante. Les deux valeurs système et utilisateur peuvent être modifiées.
- **Heure début prévue.** Entrez l'heure à laquelle vous souhaitez que le technicien commence les opérations du bon de travail. Vous pouvez personnaliser la valeur de ce champ.
- **Date engagement.** Utilisez le calendrier pour sélectionner la date à laquelle votre société doit avoir réalisé le bon de travail. La valeur de ce champ peut être modifiée à moins qu'un contrat ne soit associé au bon de travail. Dans ce cas, le système calcule automatiquement la date en fonction des conditions du contrat et affiche la valeur en lecture seule. Le système J.D. Edwards calcule l'heure et la date d'engagement pour affichage dans ces champs après enregistrement du bon de travail.

Remarque

Si vous n'exécutez pas de vérification d'autorisation pour sélectionner les droits de maintenance, la date et l'heure d'échéance sont basées sur le type de service sélectionné.

-
- **Heure engagement.** Entrez l'heure à laquelle votre société doit avoir réalisé le bon de travail dans sa totalité. La valeur de ce champ peut être modifiée à moins qu'un contrat ne soit associé au bon de travail. Dans ce cas, le système calcule l'heure en fonction des conditions du contrat et l'affiche en lecture seule.
 - **Temps de réponse garanti.** Entrez la durée pouvant s'écouler avant d'être obligé de répondre à la demande de service. Si vous avez sélectionné un contrat de maintenance, CRM entre automatiquement une valeur système dans ce champ pour remplacer la date existante. Vous pouvez personnaliser la valeur de ce champ.
 - **Date fin prévue.** Utilisez le calendrier pour sélectionner la date à laquelle le bon de travail doit être clos. Cependant, si vous sélectionnez un contrat de maintenance, CRM entre automatiquement une valeur système dans ce champ pour remplacer la date existante. Vous pouvez personnaliser la valeur de ce champ.
 - **Heure fin prévue.** Entrez l'heure à laquelle le bon de travail doit être clos. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut.

Remarque

Si vous modifiez la valeur du champ Temps de réponse garanti et qu'une valeur existe dans les champs Heure d'engagement et Date d'engagement, le système supprime la valeur de ces champs. Le système J.D. Edwards les recalcule ensuite en tenant compte du nouveau temps de réponse garanti lors de l'enregistrement suivant du bon de travail.

Affectations

L'onglet Détail bon de travail permet d'entrer les données relatives au prestataire de services et au technicien. Toutes les valeurs de ces champs peuvent être modifiées. Sous cet onglet, vous pouvez utiliser le bouton de recherche de champ pour extraire les données suivantes :

- **Prestataire services principal.** Sélectionnez une société ou une personne responsable de la réalisation du bon de travail.
- **Prestataire services secondaire.** Sélectionnez une société ou une personne responsable de la réalisation du bon de travail si le prestataire principal n'est pas disponible.
- **Technicien principal.** Sélectionnez un technicien responsable de la réalisation du bon de travail.
- **Technicien secondaire.** Sélectionnez un technicien responsable de la réalisation du bon de travail si le technicien principal n'est pas disponible.

Comptabilité

Explications relatives aux champs de comptabilité de l'onglet Détail bon de travail :

- **Type de taxe.** Sélectionnez un type de taxe dans la liste déroulante pour utilisation avec le taux et les règles de taxe par société afin de déterminer le mode de calcul de la taxe. Chaque poste de facturation d'une transaction a un type de taxe différent, y compris le compte E pour les exemptions. Ce champ permet de spécifier le code contrôlant l'établissement et la ventilation des taxes dans les comptes de charges et de revenu du Grand Livre. Une facture peut comporter des postes taxables et non taxables. Cependant, le type de taxe doit être unique pour l'ensemble de la facture.

- Taux/zone de taxe. Sélectionnez une zone de taxe dans la liste déroulante. La zone de taxe détermine l'administration fiscale levant la taxe. Le système utilise cette valeur conjointement au type de taxe.
- Mode de paiement. Sélectionnez dans la liste déroulante le mode de paiement à l'aide duquel le client souhaite régler les services.
- Méthode de tarification. Sélectionnez dans la liste déroulante une valeur de tarification basée sur le temps, les matières ou un taux fixe. Vous pouvez personnaliser la valeur de ce champ. Le système J.D. Edwards utilise la valeur du champ Méthode de tarification pour fournir la valeur par défaut de chaque ligne d'une liste de pièces ou de main d'œuvre.

Remarque

Vous ne pouvez pas supprimer un bon de travail si une ligne existe dans la zone-détails destinée à la liste de la main-d'œuvre ou des pièces.

Référence : Hiérarchies par défaut des bons de travail

Si vous n'entrez pas de valeur dans certains champs d'un bon de travail, le système J.D. Edwards extrait une valeur par défaut en fonction de codes de catégorie spécifiques ou d'options de traitement. Le tableau ci-dessous répertorie ces hiérarchies par défaut.

Champ CRM	Hiérarchie par défaut
Prestataire services principal	<p>Si la valeur par défaut de l'option de traitement Prestataire de services est activée, les valeurs des trois premiers codes de catégorie sont extraites par défaut.</p> <p>Si le champ est toujours à blanc, les valeurs par défaut sont extraites dans l'ordre suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de données des produits installés • Client <p>1. Option de traitement</p>
Prestataire services secondaire	<p>Si la valeur par défaut de l'option de traitement Prestataire de services est activée, les valeurs des trois premiers codes de catégorie sont extraites par défaut.</p> <p>Si le champ est toujours à blanc, la valeur par défaut est extraite de l'option de traitement.</p>
Technicien principal	<p>La valeur par défaut est extraite dans l'ordre suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de données des produits installés <p>1. Option de traitement</p>
Technicien secondaire	La valeur par défaut est extraite de l'option de traitement.
Magasin/usine (MMCU)	<p>La valeur par défaut est extraite dans l'ordre suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de données des produits installés • Option de traitement <p>1. Magasin/usine par défaut P40095</p>
Type de nomenclature*	La valeur par défaut est extraite de l'option de traitement.

Type de gamme*	La valeur par défaut est extraite de l'option de traitement.
Centre de coûts (MCU)*	La valeur par défaut est extraite dans l'ordre suivant : <ul style="list-style-type: none"> Centre de coûts responsable du service client (basé sur les constantes de gestion du service client) 1. Option de traitement

* Champs propres au système ERP J.D. Edwards.

Champs de lecture seule : Onglet Bon de travail

Le champ Bon de travail de la partie supérieure de l'écran est un des champs qui apparaît en lecture seule dans le bon de travail. Le système génère automatiquement ce numéro unique et l'affiche dans le champ Bon de travail.

Données des comptes

Les champs Compte et Site passent en lecture seule une fois que vous avez ajouté les pièces et la main-d'œuvre dans la zone-détails de la partie inférieure de l'écran et que vous avez enregistré les données. Si vous supprimez toutes les lignes existantes, vous pouvez modifier les valeurs des champs Compte et Site.

Remarque

La zone-détails apparaît dans un nouvel enregistrement de bon de travail après le premier enregistrement du bon.

Données des équipements

Lorsque vous sélectionnez un équipement nécessitant une maintenance, le code d'équipement correspondant s'affiche automatiquement ainsi que le numéro de série (le cas échéant) et son statut. Le système fournit également les valeurs par défaut des champs Produit et Code produit. Si vous modifiez les données de sélection d'équipement, les valeurs correspondantes remplacent les valeurs par défaut d'origine. De même, si vous choisissez un équipement et que vous sélectionnez ensuite un produit, la nouvelle valeur par défaut remplace la valeur existante.

Comptabilité

- Monnaie. Ce champ affiche la monnaie que la comptabilité utilise pour la facturation du client associé au bon de travail. Cette valeur représente la monnaie nationale du client et est toujours en lecture seule sous l'onglet Détail bon de travail.
- Total commande. Ce champ affiche le total de toutes les lignes de pièce et de main-d'œuvre. Ce champ est en lecture seule. Vous pouvez cependant en modifier la valeur en changeant les quantités ou les taux entrés pour chaque ligne du bon de travail.
- Total facturation réelle. Ce champ affiche le montant total facturé au client. Ce champ est en lecture seule.

Ajout de frais divers et de main-d'œuvre à un bon de travail

La première zone-détails de la partie inférieure de l'onglet Détail bon de travail permet d'entrer des frais divers et de main-d'œuvre dans un bon de travail. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le centre de charge et le nom du technicien responsable du bon de travail. Les champs Technicien et Centre de charge sont obligatoires. Vous devez entrer une valeur dans le champ Quantité et sélectionner une unité de mesure dans la liste déroulante. Par exemple, entrez 1 HR pour spécifier une heure de service. Entrez également le taux de facturation du service afin que le système soit en mesure de calculer le prix total. Par exemple, si vous entrez 5 dans le champ Taux et sélectionnez Heure comme unité de mesure, le système calcule un coût horaire de 5,00 EUR.

Remarque

Si vous laissez le champ Taux à blanc ou entrez un zéro, la tarification avancée n'est calculée que lorsque le curseur quitte le champ des articles auxquels un calendrier de tarification avancée a été affecté. Le système extrait ensuite le prix unitaire et l'affiche dans le champ Taux.

Pour décrire les frais, entrez une brève description et sélectionnez un type de coût tel que Main-d'œuvre ou Voyage. Pour spécifier la portion de la facture dont le client est responsable, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Facturable :

- Constatation du produit uniquement
- Coût uniquement
- Facturation uniquement
- Pas de facturation du compte
- Facturation du compte

Cet écran inclut plusieurs champs de lecture seule. Lorsque vous enregistrez une ligne, CRM calcule le prix total en fonction du taux, de la quantité et de l'unité de mesure. Lorsque les champs suivants sont disponibles dans le système ERP J.D. Edwards, leur valeur est passée dans CRM :

- % couverture. Il s'agit du pourcentage du prix total que le client n'est pas obligé de payer.
- Prix facturable. Il s'agit du prix total de chaque ligne, moins les montants du pourcentage de couverture affectés par la société.
- Montant facturé. Il s'agit du montant facturé au client.
- Date facturation. Il s'agit de la date de facturation au client.
- Méthode tarification. Il s'agit du jeu de règles déterminant le mode de calcul par le système du prix facturable d'une ligne de bon de travail.

Remarque

Cette zone-détails apparaît dans la partie inférieure de l'écran Détail bon de travail une fois le bon créé et enregistré.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Grille de données*

Ajout de pièces à un bon de travail

Lors de la création d'un bon de travail, vous pouvez utiliser la deuxième grille dans le bas de l'écran de l'onglet Détail bon de travail pour entrer les pièces. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le magasin/usine de stockage de la pièce. Dans le champ Produit, dès que vous sélectionnez le nom de la pièce à commander, son code produit s'affiche. Entrez une quantité et une unité de mesure dans les champs correspondants grâce aux sélections des listes déroulantes. Ces valeurs peuvent être extraites par défaut de l'application ERP J.D Edwards s'il s'agit d'une unité de mesure standard. Dans le champ Prix unitaire, entrez le montant à facturer par unité pour que le système calcule le prix total.

Remarque

Si vous laissez le champ Prix unitaire à blanc ou entrez un zéro, la tarification avancée n'intervient que lorsque le curseur quitte le champ. Le système extrait ensuite le prix unitaire et l'affiche dans le champ Prix unitaire.

Pour spécifier la portion de la facture dont le client est responsable, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Facturable : Constatation du produit uniquement, Coût uniquement, Facturation uniquement, Pas de facturation ou Facturation.

Plusieurs champs de lecture seule existent dans la partie inférieure de l'écran. Lorsque vous enregistrez une ligne, CRM calcule le prix total en fonction du prix unitaire, de la quantité et de l'unité de mesure. Lorsque les champs suivants sont disponibles dans OneWorld, leur valeur est passée dans CRM :

- % couverture - Il s'agit du pourcentage du prix total que le client n'est pas obligé de payer.
- Prix facturable - Il s'agit du prix total de chaque ligne, moins les montants du pourcentage de couverture affectés par la société.
- Montant facturé - Il s'agit du montant total facturé au client.
- Date facturation - Il s'agit de la date de facturation au client.
- Méthode de tarification - Il s'agit du jeu de règles déterminant le mode de calcul du prix facturable d'une ligne de bon de travail.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Grille de données*

Fonctions : Onglet Bon de travail

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Version traitement	Ce champ affiche la valeur par défaut basée sur la version sélectionnée dans le point d'entrée Préférence utilisateur. Vous pouvez modifier la valeur de ce champ.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Bon de travail 	<p>Ce champ affiche un numéro unique généré par CRM lors de l'enregistrement du nouveau bon de travail.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Compte • Champ Site 	<p>Ce champ permet d'associer un bon de travail à un compte. Lorsque vous sélectionnez un compte, le site correspondant du répertoire d'adresses s'affiche comme valeur modifiable.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Equipement • Champ Code équipement • Champ Unité de mesure • Champ Numéro de série • Champ Statut équipement 	<p>Lors de la sélection ou de la modification de la valeur du champ Equipement, le système met à jour les champs suivants avec les valeurs par défaut de l'enregistrement d'équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produit. Ce champ passe en lecture seule. • Code produit. Ce champ passe en lecture seule. • Centre maintenance. Ce champ passe en lecture seule. • Modèle produit. Ce champ passe en lecture seule. • Statut équipement. • N° lot. Si aucun numéro de lot n'existe, vous pouvez en entrer un. • Numéro de série. Ce champ passe en lecture seule. • Code équipement. Ce champ passe en lecture seule. • Compte. Le système met à jour ce champ uniquement si vous n'avez pas sélectionné de compte lorsque vous sélectionnez un équipement. Vous pouvez modifier la valeur de ce champ. • Site. Le système met à jour ce champ uniquement si vous n'avez pas sélectionné de site lorsque vous sélectionnez un équipement. Vous pouvez modifier la valeur de ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Produit • Champ Code produit 	<p>Si vous sélectionnez ou modifiez un produit, le système supprime les valeurs des champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipement. Vous pouvez modifier la valeur de ce champ. • Code équipement. • Statut équipement.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Modèle produit 	<p>Ce champ est désactivé lorsque vous entrez une valeur dans le champ Equipement ou Produit. Pour activer le champ Produit, supprimez les valeurs des champs Equipement et Produit.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Magasin/usine • Champ Produit 	<p>Ces champs sont interdépendants. Si vous sélectionnez un produit alors qu'une valeur existe dans le champ magasin/usine et que le produit sélectionné n'est pas disponible dans ce magasin/usine, le système retire la valeur du champ Magasin/usine afin que vous puissiez choisir un nouveau magasin. Si vous sélectionnez un magasin un magasin/usine alors qu'une valeur existe dans le champ Produit et que le magasin/usine ne stocke pas ce produit, le champ Produit est vidé pour vous permettre de choisir un autre produit.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Vérification autorisations 	<p>La fonction de vérification des droits de maintenance du client vous permet d'accéder à une liste d'options par compte, site, équipement, produit, modèle de produit, date de début et date de fin sans avoir cependant à effectuer une sélection pour chacun de ces champs. Dès que vous sélectionnez une option de maintenance, le système affiche la valeur de contrat appropriée dans le champ Contrat. Le champ Contrat devient alors un lien dynamique en lecture seule accédant aux informations détaillées du contrat. Si vous modifiez la valeur d'un des champs sur lesquels les options de droit de maintenance sont basées, effectuez un nouveau contrôle des droits.</p>
--	--

Données connectées : En-tête de l'onglet Bon de travail

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Fichier	Article du dictionnaire de données	Table des codes définis par l'utilisateur
Bon de travail	F4801	DOCO	
Type de service	F4801	TYPS	Système 00, type TY
Version de traitement	Valeur par défaut extraite du point d'entrée Préférence utilisateur		
Priorité	F4801	PRTS	Système 00, type PR
Statut actuel	F4801	SRST	Système 00, type SS
Date d'effet du statut	F1307	EFTB	
Heure d'effet du statut	F1307	BEGT	
Type problème	F4817	ISSUE	
Compte	F4801	AN8	
Site	F4801	SAID	
Indicatif téléphonique	F4817	AR1	
N° téléphone	F4817	PHN1	
Équipement	F4801	NUMB	
Magasin/Usine	F4801	MMCU	
Produit	F4801	ITM	
N° lot	F4801	LOTN	
Modèle produit	F4817	PRODM	
Prestataire services	F4801	ANSA	

principal			
Date début prévue	F4801	STRT	
Prestataire services secondaire	F4801	ANPA	
Heure début prévue	F4817	SEST	
Technicien principal	F4801	ANP	
Date engagement	F4801	DPL	
Technicien secondaire	F4801	ANT	
Heure engagement	F4801	PBTM	
Temps de réponse garanti	F4817	RSTM	
Date fin prévue	F4817	DRQJ	
Type de taxe	F4817	EXR1	Système 00, type EX
Heure fin prévue	F4817	SEET	
Taux/zone taxe	F4817	TXA1	
Mode de paiement	F4817	RYIN	Système 00, type PY
Méthode de tarification	F4817	MTHPR	
Version de traitement	Fichier CRM	Champ CRM	
Statut équipement	F1201	EQST	
N° équipement	F1201	APID	
Numéro de série	F1201	ASID	
Code produit	F4801	ITM	
Monnaie Si F4801.CO est à blanc THEN Extraire F0006-CO où F0006-MCU = F4801- MCU Extraire F0010-CRCD où F0006-CO = F0010-CO ELSE Extraire F0010-CRCD où F4801-CO = F0010-CO END IF	Monnaie nationale		

Champs propres à CRM

- Demande de service

Champs non mappés

- Total de la commande (Somme de F31171-EBILL de toutes les lignes + somme de F31172-EBILL de toutes les lignes)
- Total facturation réelle (Somme de F31171-TOTB de toutes les lignes + somme de F31172-TOTB de toutes les lignes)

Objets XPI

- Code action

Données connectées : Détail du bon de travail

Mappage avec les champs J.D. Edwards : Grille des données de frais divers et de main-d'œuvre

Nom du champ CRM	Fichier	Article du dictionnaire de données	Table des codes définis par l'utilisateur
Technicien	F3112	VEND	
Centre de charge	F3112	MCU	
Description	F3112	DSC1	
Type de coût	F3112	COST	Système 30, type CA
Quantité	F3112	RUNL	
Unité de mesure	F3112T	CAPU	Système 00, type UM
Taux	F31172	ESRTB	
Facturable	F31172	BILL	Système H00, type BI
Prix total	F31172	EBILL	
Pourcentage couverture	F31171	PCOVR	
Prix facturable	F31172	ACRTB	
Montant facturé	F31172	TOTB	
Date facturation	F31172	DTBIL	
Méthode tarification	F31172	MTHPR	Système 17, type MP

Champs non mappés

- Monnaie montant facturé
- Monnaie prix total

Mappage avec les champs J.D. Edwards : Grille de données des pièces des bons de travail

Nom du champ CRM	Fichier	Article du dictionnaire de données	Table des codes définis par l'utilisateur
Magasin/Usine	F3111	CMCU	
Produit	F4101	DSC1	
Code produit	F3111	CPIT	
Quantité	F3111	UORG	
Unité de mesure	F3111	UM	Système 00, type UM
Prix unitaire	F31171	ESUNB	
Facturable	F31171	BILL	Système H00, type BI
Prix total	F31171	EBILL	
Pourcentage couverture	F31171	PCOVR	
Prix facturable	F31171	ACUNB	
Date facturation	F31171	DTBIL	
Méthode tarification	F31171	MTHPR	Système 17, type MP

Champs non mappés

- Monnaie prix total
- Monnaie prix unitaire
- Monnaie montant facturé

Gestion des codes de classement des bons de travail

L'onglet Classement, qui est une extension de l'onglet Détail bon de travail, affiche les codes de classement (également appelés codes de catégorie) spécifiques à un client. Toute modification apportée à cet onglet déclenche un appel XPI. Les codes de classement permettent d'identifier les bons de travail dotés de caractéristiques identiques et peuvent également être utilisés comme critères de sélection de données pour l'élaboration d'états. Un code de classement peut par exemple représenter un emplacement ou un magasin/usine.

L'onglet Classement reflète le statut XPI ainsi que son explication, le cas échéant.

Le système vous permet de naviguer librement entre les onglets Détail bon de travail et Classement sans avoir à enregistrer les données entrées. Par exemple, vous pouvez entrer des codes de classement sous l'onglet Classement du point d'entrée Bon de travail, puis aller sous l'onglet Détail bon de travail sans cliquer sur Enregistrer. Une fois les données entrées et enregistrées dans les deux onglets, toutes les modifications sont enregistrées, celles de l'onglet Détail bon de travail et celles de l'onglet Classement.

Attention

Les codes de classement sont automatiquement mis à jour lorsqu'un événement XPI de compte, de bon de travail ou de base installée est déclenché. En conséquence, lorsque vous créez une nouvelle base de données des produits installés, un compte ou un enregistrement de bon de travail (et que vous déclenchez donc un événement XPI) sans enregistrer les codes de classement obligatoires, la transaction XPI n'aboutit pas. Le message XPI est le suivant : <X>, <Y> et <Z> sont des codes de classement obligatoires. Entrez ces données sous l'onglet Classement. Accédez à l'onglet Classement, mettez à jour les codes de classement et enregistrez. Vous pouvez paramétrer Blanc comme valeur correcte pour les champs de code de classement.

Affichage de l'historique des statuts d'un bon de travail

L'onglet Historique statuts bons de travail est un onglet de lecture seule destiné à capturer les données de chaque bon de travail traité. Le système crée un enregistrement de statut chaque fois que vous créez ou modifiez un bon de travail. Utilisez les filtres suivants pour rechercher l'enregistrement souhaité :

- Mois dernier – Permet d'afficher tous les enregistrements dont la date de début se trouve dans le mois précédant celui de la date du jour.
- 6 derniers mois – Permet d'afficher tous les enregistrements dont la date de début est située dans les 6 derniers mois précédant celui de la date du jour.
- Année dernière – Permet d'afficher tous les enregistrements dont la date de début est située dans l'année précédant celle de la date du jour.
- 2 dernières années – Permet d'afficher tous les enregistrements dont la date de début est située dans les deux années précédant celle de la date du jour.

Données connectées : Onglet Historique statuts bons de travail

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Fichier	Article du dictionnaire de données
Description du statut	F1307	EWST
Date de début	F1307	EFTB
Heure début	F1307	BEGT
Date de fin	F1307	EFTE
Heure fin	F1307	ENDT
Remarque	F1307	RMK
Heures au statut	F1307	STHR
Heures cumulées	F1307	CUMH

Mise en annexes de fichiers à des bons de travail

L'onglet Annexes permet d'annexer un fichier contenant des informations relatives à un bon de travail spécifique.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Création de remarques sur les bons de travail

L'onglet Remarque permet d'enregistrer un nombre illimité de commentaires sur un bon de travail. Par exemple, vous souhaitez noter qu'un client ne peut rencontrer le technicien qu'entre midi et 16:00 heures chaque jour.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarques*

Programme Bons de travail/saisie des heures

Lors de la saisie de bons de travail dans CRM, vous devez entrer les pièces prévues et les heures de main-d'œuvre estimées pour la réalisation du travail. Pour que le stock prenne en compte la sortie des pièces utilisées et pour que le Grand Livre reflète le coût des pièces et de la main-d'œuvre, vous devez exécuter ce programme en traitement par lots. Au lieu d'exécuter cette application, vous pouvez exécuter les programmes de gestion de garantie et des services standard pour traiter les bons de travail CRM. Sorties de stock des ordres de fabrication (P31113), Comptabilisation des stocks dans le Grand Livre (R09801), Saisie des heures des ordres de fabrication (P311221), Heures et quantités (mode préliminaire) (R31322) et Heures et quantités (mode final - mise à jour) (R31422).

Pour obtenir de plus amples informations sur ces programmes, reportez-vous aux sections suivantes du manuel de référence *Gestion du service client* :

- Affectation des articles du stock aux bons de travail
- Vérification et approbation des écritures de journal du stock
- Comptabilisation du stock dans le Grand Livre
- Saisie des heures
- Heures et quantités

Le programme Bons de travail/saisie des heures lit les données des fichiers Bons de travail (F4801) et Bons de travail - Données supplémentaires (F4817). Il traite ensuite les lignes de pièce associées trouvées dans les fichiers Liste de composants des ordres de fabrication (F3111) et Données supplémentaires – Liste des composants (F31171). La fonction de gestion de la liste de composant sort les pièces du stock et crée les écritures dans le Grand Livre des comptes (F0911). Le programme traite ensuite les lignes de main-d'œuvre et met à jour les fichiers Gammes des ordres de fabrication (F3112) et Instructions de la gamme - Données supplémentaires (F31172). Il appelle également la fonction de gestion principale pour enregistrer les données de saisie des heures dans le fichier Transaction des heures/ordres de fabrication (F31122). Enfin, il appelle le programme Mise à jour des quantités et des heures des ordres de fabrication (R31422) pour mettre à jour le fichier Grand Livre des comptes à l'aide des coûts correspondants.

Le programme génère un état répertoriant les données relatives aux bons de travail traités. Il imprime également les lignes de main-d'œuvre et les pièces individuelles traitées.

Si des lignes de main-d'œuvre ou de pièces supplémentaires sont nécessaires, ou si la quantité de pièces prévue ou le nombre d'heures de main-d'œuvre estimé sont modifiés, ce programme peut être exécuté à nouveau. Le programme identifie toute modification ou ajout et les traite en conséquence. Il ne traite pas les quantités ou les heures déjà traitées.

Vous pouvez utiliser la sélection de données pour sélectionner des enregistrements spécifiques à traiter. Le programme est basé sur la vue logique F4801/F4817 (V4801JE – Ordres de fabrication/Bons de travail – Données supplémentaires), ce qui signifie que tous les champs de cette vue peuvent être utilisés. Vous pouvez également utiliser les options de traitement pour activer/désactiver certains traitements. Vous pouvez par exemple paramétrer des pièces ou de la main-d'œuvre.

Conditions préliminaires

Enregistrez les heures dans la ligne destinée aux frais divers et à la main-d'œuvre du bon de travail. De même, enregistrez les pièces utilisées dans la ligne destinée aux pièces du bon de travail. Une fois les pièces et les heures traitées, le programme met à jour le champ Quantité réelle (TRQT) du fichier Liste des composants des ordres de fabrication (F3111). Il met aussi à jour le champ Heures réelles (LABA) du fichier Gammes des ordres de fabrication (F3112).

Attention

Si vous avez déjà entré et traité les lignes de pièces et de main-d'œuvre, vous pouvez entrer des heures et des quantités supplémentaires. Cependant, lors de l'ajout d'heures et de pièces supplémentaires, le programme effectue un calcul.

Pour calculer la quantité de pièces à sortir, il utilise l'équation suivante : Quantité à sortir = quantité estimée (F3111.UORG) – quantité réelle (F3111.TRQT)

Pour calculer le nombre d'heures de main-d'œuvre à entrer, il utilise l'équation suivante : Heures à entrer = Heures estimées (F3112.UORG) – heures réelles (F3112.LABA)

En conséquence, lorsque vous enregistrez le nombre d'heure de main-d'œuvre, déduisez les heures déjà traitées, le cas échéant.

Par exemple, si un technicien a utilisé trois pièces, il doit enregistrer 3 dans le champ de quantité prévue de la liste des composants du bon de travail. Après traitement du bon de travail, le programme met à jour le champ de quantité et le stock en conséquence. Si, ultérieurement, le technicien utilise deux pièces supplémentaires, il doit enregistrer 5 dans le champ Quantité. Lors du second traitement du bon de travail, le programme enregistre alors les deux pièces supplémentaires et met à jour le stock. (Quantité estimée (5) – Quantité réelle (3) = 2).

► Pour traiter la main-d'œuvre et les pièces d'un bon de travail

Dans le menu Traitement périodique des bons de travail (G1722), sélectionnez Saisie des heures et sorties de stock pour bons de travail.

Le programme Saisie des heures et sorties de stock pour bons de travail est un programme de traitement par lots. Lorsque vous sélectionnez ce programme, le système affiche l'écran des versions disponibles de traitement par lots. Soumettez le programme pour traitement.

Lorsque vous l'exécutez, le système effectue automatiquement les opérations suivantes (si les options de traitement sont paramétrées à cet effet) :

- Traitement des lignes de pièces, y compris l'affectation des pièces au bon de travail, leur sortie du stock et la création des enregistrements du Grand Livre des comptes (F0911).
- Traitement des lignes de main-d'œuvre, y compris la création des transactions de saisie des heures dans le fichier Transaction des heures des ordres de fabrication (F31122).
- Exécution du programme Heures et quantités (P31422) qui génère les transactions de main-d'œuvre dans le fichier Grand Livre des comptes (F0911) et met à jour les heures réelles dans le fichier des gammes d'ordres de fabrication (F3112).

Attention :

Si vous traitez les lignes de main-d'œuvre mais n'exécutez pas le programme R31422, les coûts ne sont pas ajoutés et les heures réelles ne sont pas mises à jour dans le fichier Gammes des ordres de fabrication (F3112). Si vous traitez à nouveau ce bon de travail, les heures sont doublées car le programme crée d'autres transactions de saisie des heures étant donné qu'il ignore qu'elle sont déjà traitées. Cette situation est due au fait que les heures réelles n'ont pas été mises à jour dans le fichier F3112.

Selon le paramétrage des options de traitement, ce programme peut également effectuer les mises à jour suivantes :

- Mise à jour du numéro d'ordre de fabrication dans le champ sous-livre de l'écriture de journal de stock.
- Sortie des pièces pour le client, le site ou le technicien.
- Paramétrage du type de document, type de rémunération, code d'équipe et date et heure de travail dans les enregistrements de saisie des heures.

Options de traitement : Saisie des heures et sorties de stock pour bons de travail

Traitement

1. Sortie de pièces pour les bons de travail

Blanc - Ne pas effectuer de sortie de pièces.

1 - Effectuer des sorties de pièces.

2. Traitement de la saisie des heures pour les bons de travail.

Blanc - Ne pas traiter la saisie des heures.

1 - Traiter la saisie des heures.

3. Lancement de la mise à jour des heures et des quantités (R31422)

Blanc - Ne pas lancer la mise à jour des heures et des quantités.

1 - Lancer la mise à jour des heures et des quantités.

Pièces

1. Numéro de bon de travail

Blanc - Ne pas entrer le numéro de bon de travail dans le champ Sous-livre.

1 - Entrer le numéro de bon de travail dans le champ Sous-livre.

2. Numéro de compte

3. Destinataire de la sortie

Blanc - Utiliser le numéro de référence client

1 - Utiliser le numéro de site.

2 - Utiliser le technicien.

4. Date G/L

Blanc - Date système

Main-d'oeuvre

1. Type de document

2. Type d'heure

Blanc - 1 (valeur par défaut)

3. Code d'équipe de travail

4. Date de travail

Blanc - Date système

Versions

1. Mise à jour des heures et des quantités (R31422)

Blanc - XJDE0002

2. Sorties de stock pour les ordres de fabrication (P31113)

Blanc - ZJDE0002

Données connectées : Onglet Contrat de maintenance

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Fichier	Article du dictionnaire de données	Table des codes définis par l'utilisateur
Type de ligne	F1721	LNTY	

Description ligne	F1721	DL01	
Equipement	F1721	NUMB	
Compte	F1721	AN8	
Site	F1721	LANO	
Compte de facturation	F1721	ANOB	
Prix par compte	F1721	AN8PB	
Magasin/Usine	F1721	MCU	
Produit	F1721	ITM	
Modèle produit	F1721	PRODM	Système 17, type PM
Famille produits	F1721	PRODF	Système 17, type PA
Quantité	F1721	U	
Unité de mesure	F1721	UM	Système 00, type UM
Date de début	F1721	CSDT	
Jour du mois	F1721	DOM	
Date de fin	F1721	CDTE	
Date début facturation	F1721	BTFR	
Date renouvellement	F1721	RNWDT	
Date fin facturation	F1721	BTDT	
Date annulation	F1721	CNDJ	
Fréquence	F1721	BLFC	
Date suspension	F1721	SSDJ	
Avance/arriérés	F1721	ADAR	Système 17, type AA
Date installation	F1721	JCD	
Mise à jour intermédiaire	F1721	SERP	
Prix unitaire (monnaie nationale ou devise)	F1721	UP OR FUPC	
Accord client	F1721	ASN1	Système 40, type AS
Prix total (monnaie nationale ou devise)	F1721	AEXP OR FEA	
Date d'effet prix	F1721	PEFJ	
% Escompte	F1721	DSPC	

Monnaie (nationale ou devise)	F1720	CRCD ou CRCF	
Montant escompte (monnaie nationale ou devise)	F1721	DSCT ou CDSA	
Prix total (monnaie nationale ou devise)	F1721	TOTD ou FOAG	
Montant périodique (monnaie nationale ou devise)	F1721	RRBA ou FRBA	
Taxable	F1721	TAXI	Système H00, type TV
Montant avoir (monnaie nationale ou devise)	F1721	NTEX ou FNT0	
Type de taxe	F1721	EXRI	Système 00, type EX
Montant annulé (monnaie nationale ou devise)	F1721	NTEC ou FNTE	
Taux/zone taxe	Taux/zone de taxe – F4008	TXA1	
Compte commande fournisseur	F1721	VR01	

Champs non mappés

- Code équipement
- N° équipement
- Numéro de série
- Code produit
- Indicateur Facturé (code défini par l'utilisateur F1721-BILLF)

Base de données des produits installés (Immobilisations)

CRM permet de créer et d'assurer le suivi des données historiques et actuelles associées à chaque produit, pièce ou équipement fabriqué ou vendu. Vous pouvez extraire des données telles que les dates et canaux de distribution, enregistrements produit, propriétaires et emplacements. La capture de ces données fournit aux conseillers techniques un accès immédiat aux informations essentielles qu'ils doivent connaître afin de répondre aux clients. Pour obtenir de plus amples informations sur le module Gestion de la base de données des produits installés J.D. Edwards, reportez-vous à la documentation Gestion du service client.

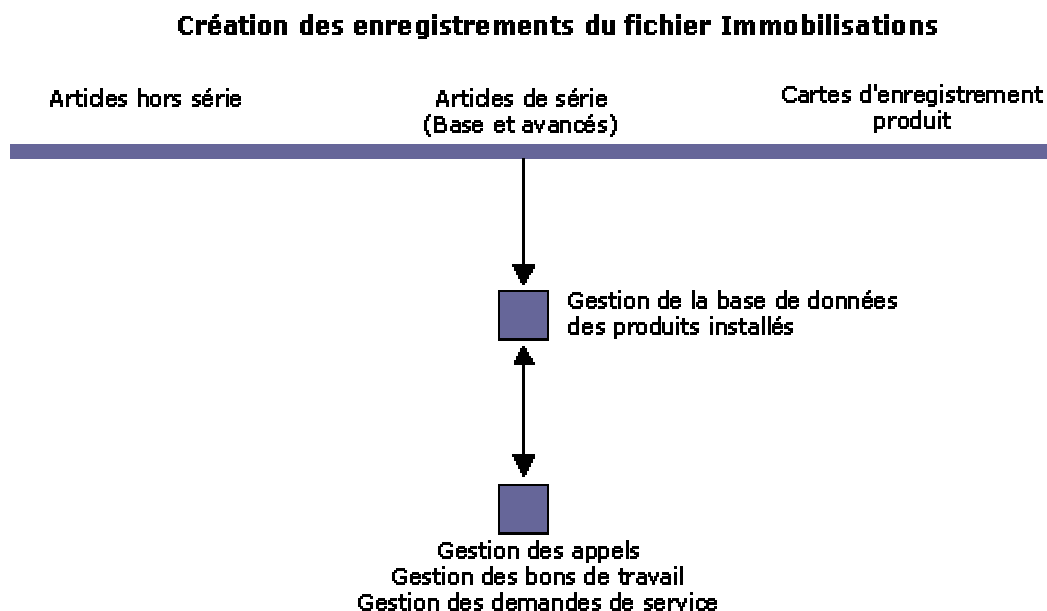
Gestion de la base de données des produits installés

Le module Gestion de la base de données des produits installés permet d'entrer et de gérer les enregistrements et les données principales des produits. Grâce à ce module, vous pouvez créer et assurer le suivi des données historiques et actuelles associées à chaque produit ou à chaque équipement fabriqué ou vendu.

Ainsi, vous pouvez entrer les dates et les canaux de distribution, les enregistrements, les propriétaires et les emplacements des produits. La capture de ces données fournit aux conseillers techniques un accès immédiat aux informations essentielles qu'ils doivent connaître afin de répondre aux clients. Ces données jouent également un rôle important dans le soutien des opérations de marketing direct.

Le module Gestion de la base de données des produits installés permet également le suivi de toutes les données de contrats et de garantie des produits vendus ou dont vous assurez le service. Lorsque vous ajoutez un produit ou un équipement, le système peut créer une garantie de base dans la base de données. Il utilise alors un ensemble de valeurs par défaut définissant les conditions de la garantie.

La plupart des mises à jour de cette base de données proviennent d'informations extraites des commandes clients. Vous pouvez cependant créer des entrées à partir des cartes d'enregistrement des produits ou des informations résidant dans le système Gestion des immobilisations. Le graphique suivant illustre le mode de création des enregistrements de la base de données des produits installés à partir de sources diverses :



Vous pouvez ensuite mettre à jour la base de données en utilisant une des méthodes suivantes :

- Mise à jour globale
La mise à jour globale modifie plusieurs transactions.
- Révision de la base de données des produits installés (P1702) du fichier Immobilisations
- Gestion des appels

- Gestion des contrats
- Gestion des bons de travail

Les programmes Révision de la base de données des produits installés, Gestion des appels, Gestion des contrats et Gestion des bons de travail permettent la modification d'un seul enregistrement à la fois dans le système.

Point d'entrée Base installée

Lorsque vous exécutez le programme de mise à jour de la base installée à partir du programme Confirmation des expéditions, le système ERP J.D. Edwards crée automatiquement un enregistrement de base installée indiquant le produit vendu, l'acheteur et son emplacement de stockage. Des enregistrements peuvent également être ajoutés manuellement dans le système ERP J.D. Edwards. Le point d'entrée Base installée de CRM permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Gestion des données détaillées d'un équipement ainsi que du compte associé et des affectations de travail.
- Consultation et modification des codes de classement de l'équipement.
- Consultation des données d'emplacement et de propriété de l'équipement, informations particulièrement utiles lors du transfert de l'équipement ou de la revente avant expiration de la garantie.
- Consultation de l'historique y compris les comptes, les sites et les statuts.
- Consultation de toutes les demandes de service associées à cet enregistrement.
- Consultation des bons de travail de l'enregistrement sélectionné et des demandes clients traitées requérant un travail supplémentaire au site client ou au centre de réparation.
- Consultation des contrats de maintenance d'un enregistrement.
- Création d'annexes et de remarques sur la base installée.

Remarque

Un enregistrement de la base installée ne doit pas nécessairement être associé à une commande client. La possibilité d'associer un enregistrement de base installée à une commande sera disponible dans une version future de CRM.

Filtres de la base installée

En plus du filtre par défaut (Tout), vous disposez du filtre Mes comptes/base produits installés pour sélectionner tous les enregistrements de la base installée des comptes dont vous faites partie de l'équipe de vente.

Champs de saisie : Onglet Base installée

Remarque

L'onglet Base installée est appelée Détail base installée dans le point d'entrée Base installée.

Le champ Equipement n'est pas un champ obligatoire, mais si vous ne le remplissez pas, un appel XPI est généré lorsque vous cliquez sur Enregistrer et la description du produit de l'application J.D. Edwards s'affiche dans ce champ.

Données des comptes

Lorsque vous utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le compte destinataire de l'équipement, le site et le pays s'affichent automatiquement. Le site est l'emplacement où se trouve l'équipement. Le pays est extrait par défaut de l'adresse principale du compte (également appelée Adresse effective dans le système ERP J.D. Edwards). Un compte pouvant avoir plusieurs emplacements, utilisez le bouton de recherche de champ pour changer le site ou le pays si nécessaire. La date courante apparaît en mode lecture dans les champs Date d'installation et Date d'acquisition lorsque vous enregistrez la nouvelle entrée de base installée.

Pour les enregistrements de base installée qui sont également des immobilisations, vous pouvez utiliser le calendrier pour sélectionner une date de cession. Les immobilisations du système ERP J.D. Edwards partagent le même fichier (F1201).

Si un bon de travail est associé à un produit sous l'onglet Détail bon de travail, un lien dynamique apparaît et offre un accès direct à l'enregistrement correspondant de la base de données.

Données des équipements

Entrez le numéro de série et le numéro de l'équipement. Selon le paramétrage de l'option de traitement de la base installée dans le point d'entrée Préférence utilisateur, ces champs peuvent être obligatoires. Utilisez les boutons de recherche de champ pour sélectionner un magasin/usine et un produit dans les listes correspondantes. (Aucune interdépendance n'existe entre ces champs.) Une fois le produit entré, le code de produit, le modèle et la famille de produits s'affichent et sont modifiables.

Remarque

Dans le système Gestion des stocks J.D. Edwards, vous pouvez paramétrer une relation entre les modèles de produit et les familles. Une famille est un ensemble de produits similaires, tandis qu'un modèle est spécifique à une famille. Un modèle ne peut appartenir qu'à une seule famille. Si vous avez paramétré cette relation pour un article du stock et que vous changez le modèle, la famille doit aussi être modifiée.

Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner un équipement principal dans la base installée du système ERP J.D. Edwards. S'il n'existe pas de relation hiérarchique, un enregistrement de la base installée peut être son propre parent.

Si un contrat de maintenance facturable existe pour l'enregistrement sélectionné de la base installée, le champ Preuve d'achat est désactivé ; si ce n'est pas le cas, sélectionnez-en un dans la liste déroulante. Activez l'option Société propriétaire pour spécifier que la société est propriétaire de l'équipement. Ce champ est utilisé à titre d'information uniquement.

Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le statut d'un équipement. Les champs Date d'effet du statut, Heure d'effet du statut sont vides lorsque vous créez un enregistrement de base installée, mais la date et l'heure système s'affichent si vous modifiez le statut après enregistrement. Vous pouvez utiliser le calendrier pour sélectionner des dates

différentes. Si vous modifiez le statut de l'équipement et que vous revenez ensuite à la valeur d'origine avant enregistrement, les valeurs des champs Date d'effet statut et Heure d'effet statut n'apparaissent pas. Si vous laissez le champ Statut équipement à blanc, le système ERP J.D. Edwards fournit trois valeurs par défaut.

Affectations

Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir un prestataire de services et un technicien. Le prestataire de services peut être extrait par défaut dans un bon de travail. Aucune logique n'existe actuellement derrière le champ Technicien. L'option de traitement par défaut de l'enregistrement d'installation prend la valeur sélectionnée dans le point d'entrée Préférence utilisateur ; vous pouvez utiliser le bouton de recherche de champ pour sélectionner une liste des autres options de traitement disponibles.

Champs de lecture seule : Onglet Base installée

Lorsque vous cliquez sur Enregistrer après la création ou la modification d'un enregistrement de la base installée, un événement XPI qui fournit le code d'équipement est généré. Si vous n'avez pas entré de description dans le champ Equipement, la description extraite du système J.D. Edwards s'affiche, en fonction du produit sélectionné dans le champ Produit. Le champ Equipement reste modifiable.

Données des comptes

Si un utilisateur associe un bon de travail à un enregistrement spécifique, le code d'équipement apparaît et l'étiquette du champ Equipement devient un lien dynamique avec cet enregistrement.

Données des équipements

La création d'un enregistrement de base installée génère un événement XPI qui affiche le code d'équipement correspondant extrait du système J.D Edwards. Après avoir sélectionné un produit, le code de produit et le numéro de lot sont affichés automatiquement. Si un contrat de maintenance facturable existe pour l'enregistrement sélectionné, le champ Preuve d'achat est alors désactivé. Si aucun contrat de maintenance n'existe et que vous sélectionnez une preuve d'achat, les champs Date d'acquisition et Date d'installation ne peuvent pas être modifiés.

Fonctions : Onglet Base installée

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Site 	Si vous sélectionnez un compte et qu'aucune valeur n'est présente dans le champ Site, le site doté du même numéro de référence dans le répertoire d'adresses apparaît. Ce champ est modifiable.
<ul style="list-style-type: none"> Pays 	Si un compte est sélectionné, la valeur du champ Pays est extraite par défaut du champ Adresse actuelle. Ce champ est modifiable.
<ul style="list-style-type: none"> Date acquisition Date installation 	Si vous sélectionnez une preuve d'achat, la date du jour apparaît dans les champs Date d'installation et Date d'acquisition au format lecteur seule.
<ul style="list-style-type: none"> Modèle produit Famille produits 	La valeur par défaut de ces champs est basée sur la sélection des champs Produit et Magasin/usine. Les modifications apportées au champ Magasin/usine ou Produit ne remplace pas ces informations. Ces champs sont modifiables.
<ul style="list-style-type: none"> Preuve d'achat 	Si un contrat de maintenance facturable existe pour l'enregistrement sélectionné, le champ Preuve d'achat est alors désactivé. Si aucun contrat de maintenance n'existe, vous pouvez en sélectionner un dans la liste déroulante ; la date du jour s'affiche alors dans les champs Date d'installation et Date d'acquisition au format lecture seule.
<ul style="list-style-type: none"> Statut équipement Date d'effet du statut Heure d'effet du statut 	Ces champs apparaissent dans l'écran lorsqu'une modification est apportée au statut de l'équipement après enregistrement. Ces champs sont vides lors de la création initiale d'un enregistrement. Si vous modifiez le statut après avoir enregistré l'enregistrement, la date et l'heure système s'affichent et sont modifiables. Si vous modifiez le statut de l'équipement et que vous revenez ensuite à la valeur d'origine avant enregistrement, les valeurs des champs Date d'effet du statut et Heure d'effet du statut n'apparaissent pas. Si vous laissez le champ Statut équipement à blanc, le système ERP J.D. Edwards extrait ces trois valeurs par défaut.
<ul style="list-style-type: none"> Produit Code produit Modèle produit Famille produits 	Dès que vous sélectionnez un produit, le code de produit, le modèle et la famille de produits correspondants s'affichent. Les champs Modèle de produit et Famille de produits sont modifiables. Reportez-vous à la section relative au modèle et à la famille de produits pour obtenir de plus amples informations à ce sujet.
<ul style="list-style-type: none"> Equipement principal 	Lorsque vous sélectionnez un équipement principal, le code de ce dernier s'affiche. Un enregistrement de la base installée peut être son propre enregistrement principal.

Données connectées : Onglet Base installée

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
Equipement	F1201	DL01	
Code équipement	F1201	NUMB	
Compte	F1201	AN8	
Date acquisition	F1201	DAJ	
Site	F1201	LANO	
Date installation	F1201	JCD	
Pays	F1217	CTR	
Date cession	F1201	DSP	
Commande client	F1217	DOCO	
Numéro de série	F1201	ASID	
N° équipement	F1201	APID	
Magasin/Usine	F1217	MMCU	
Produit	F1201	KITL	
N° lot	F1217	LOTN	F4108
Modèle produit	F1217	PRODM	Système 17, type PM
Famille produits	F1217	PRODF	Système 17, type PA
Equipement principal	F1201	AAID	
Preuve d'achat	F1201	WRFL	Système 17, type PF
Société propriétaire	F1217	COOWN	
Statut de l'équipement	F1201	EQST	Système 12, type ES
Date d'effet du statut	F1307	EFTB	
Heure d'effet du statut	F1307	BEGT	
Prestataire de services	F1217	PA8	
Technicien	F1217	ANOB	

Champs propres à CRM

- Version de traitement

Champs non mappés

- Code principal
- Code produit

Consultation de l'historique des emplacements et de la propriété des équipements

L'onglet Historique compte/site du point d'entrée Base installée capture un historique des changements relatifs aux emplacements et aux propriétaires de l'équipement. Tous les utilisateurs ayant accès au point d'entrée Base installée ont accès à cet onglet en lecture seule uniquement.

Consultation et modification des codes de catégorie de la base installée

L'onglet Classement du point d'entrée Base installée est une extension des codes de classement (aussi appelés codes de catégorie) de l'onglet Base installée stockés dans le système ERP J.D. Edwards et spécifique à chaque client. Les champs de cet onglet peuvent être configurés pour chaque implémentation client.

Tous les utilisateurs ayant accès au point d'entrée Base installée peuvent consulter et modifier le classement d'un enregistrement. Toute modification des données de cet onglet génère un événement XPI. Utilisez les boutons de recherche de champ pour effectuer vos sélections. L'onglet Classement reflète le statut XPI ainsi que son explication, le cas échéant.

Données connectées : Onglet Classement/base installée

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
Classe comptable	F1201	ACL1	Système 12, type C1
Catégorie équipement	F1201	ACL2	Système 12, type C2
Fabricant	F1201	ACL3	Système 12, type C3
Année du modèle	F1201	ACL4	Système 12, type C4
Kilométrage	F1201	ACL5	Système 12, type C5
Code de catégorie 6	F1201	ACL6	Système 12, type C6
Code de catégorie 7	F1201	ACL7	Système 12, type C7
Code de catégorie 8	F1201	ACL8	Système 12, type C8

Code de catégorie 9	F1201	ACL9	Système 12, type C9
Taux groupe	F1201	ACL0	Système 12, type C0
Code de catégorie 11	F1201	FA1	Système 12, type F1
Code de catégorie 12	F1201	FA2	Système 12, type F2
Code de catégorie 13	F1201	FA3	Système 12, type F3
Code de catégorie 14	F1201	FA4	Système 12, type F4
Code de catégorie 15	F1201	FA5	Système 12, type F5
Code de catégorie 16	F1201	FA6	Système 12, type F6
Code de catégorie 17	F1201	FA7	Système 12, type F7
Code de catégorie 18	F1201	FA8	Système 12, type F8
Code de catégorie 19	F1201	FA9	Système 12, type F9
Code de catégorie 20	F1201	FA0	Système 12, type F0
Code de catégorie 21	F1201	FA21	Système 12, type 21
Code de catégorie 22	F1201	FA22	Système 12, type 22
Code de catégorie 23	F1201	FA23	Système 12, type 23
Composant produit	F1217	PRODC	Système 17, type PC
Code catégorie base produits installés 01	F1217	ZE01	Système 17, type B1
Code catégorie base produits installés 02	F1217	ZE02	Système 17, type B2
Code catégorie base produits installés 03	F1217	ZE03	Système 17, type B3
Code catégorie base produits installés 04	F1217	ZE04	Système 17, type B4
Code catégorie base produits installés 05	F1217	ZE05	Système 17, type B5
Code catégorie base produits installés 06	F1217	ZE06	Système 17, type B6
Code catégorie base produits installés 07	F1217	ZE07	Système 17, type B7
Code catégorie base produits installés 08	F1217	ZE08	Système 17, type B8
Code catégorie base produits installés 09	F1217	ZE09	Système 17, type B9

Code catégorie base produits installés 10	F1217	ZE10	Système 17, type B0
---	-------	------	---------------------

Données connectées : Onglet Comptes base installée/historique des sites

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
Compte	F1731	AN8	
Site	F1731	LANO	
Emplacement	F1731	LOC	Système H12, type AL
Date de début	F1731	EFTB	
Heure début	F1731	DDTS	
Date de fin	F1731	END	
Heure fin	F1731	DTSO	
Remarque	F1731	RMK	

Consultation des modifications du statut de la base installée

L'onglet Historique statut fournit aux utilisateurs un historique de la performance d'un équipement sur une période donnée. Cette information est affichée en lecture seule.

Filtres d'historique des statuts

Pour réduire la liste des enregistrements de l'onglet Historique des statuts, vous disposez d'une variété de filtres permettant la consultation des enregistrements de la base installée dont l'installation a eu lieu durant les périodes spécifiques suivantes :

- Tous les enregistrements dont la date de début se trouve dans les 6 mois précédant la date du jour.
- Tous les enregistrements dont la date de début se trouve dans l'année précédant la date du jour.
- Tous les enregistrements dont la date de début se trouve dans les 2 deux ans précédant la date du jour.

Données connectées : Onglet Base installée/historique des statuts

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données
------------------	-------------------

	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
Description du statut	F1307	EWST	Système 12, type ES
Date de début	F1307	EFTB	
Heure début	F1307	BEGT	
Date de fin	F1307	EFTE	
Heure fin	F1307	ENDT	
Remarque	F1307	RMK	
Heures au statut	F1307	STHR	
Heures cumulées	F1307	CUMH	

Gestion des demandes de service en fonction de la base installée

L'onglet Demande de service permet de créer les demandes de service pour un équipement spécifique.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie d'une demande de service*

Gestion des bons de travail en fonction de la base installée

L'onglet Bon de travail permet de créer les bons de travail pour un équipement spécifique.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie des bons de travail*

Consultation des contrats de maintenance pour une base installée

Pour consulter tous les contrats de maintenance d'une base installée spécifique, accédez à l'onglet Contrat de maintenance du point d'entrée Base installée. Les données de cet onglet sont en lecture seule.

Annexe de fichiers à une base installée

Pour créer une annexe contenant des informations relatives à une base installée spécifique, utilisez l'onglet Annexes.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Création de remarques sur une base installée

L'onglet Remarque permet l'enregistrement de données entrées nulle part ailleurs dans la base installée mais importantes à partager avec les utilisateurs.

Renseignements complémentaires

- *Remarques*

Gestion des données de marketing

L'application CRM permet une gestion et une exécution efficaces des programmes de marketing et d'analyse des résultats pour une utilisation optimale de votre budget. Des fonctions clés telles que la gestion de campagnes publicitaires et le suivi d'événements permettent de mieux comprendre la concurrence et d'analyser l'impact sur les ventes.

CRM permet au service marketing la gestion des éléments suivants :

- Campagnes publicitaires multiniveaux, y compris les événements, le budget, les leads et les opportunités en découlant.
- Informations relatives à votre société sur votre site Web, y compris vos emplacements géographiques, vos offres, vos membres directeurs, événements futurs et communiqués de presse.

CRM fournit des fonctions marketing pouvant être utilisées par les responsables pour la gestion des données de site Web ainsi que des événements de campagnes publicitaires.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Campagnes publicitaires

Les points d'entrée Événement et Campagne permettent la saisie et la gestion des campagnes publicitaires et éléments associés. Le point d'entrée Campagne permet de créer des campagnes publicitaires à plusieurs niveaux et de suivre chaque événement marketing. Par exemple, vous pouvez créer une campagne appelée Internet, puis créer ensuite des sous-campagnes spécifiques identifiant les différentes annonces sur les divers sites Internet. Cette fonction permet d'effectuer le suivi des données résumées et détaillées. Le point d'entrée Événement permet la saisie des données pertinentes à chaque événement d'une campagne tel que le coût et les leads générés. Pour chaque campagne, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Affectation d'un responsable et d'un budget.
- Association d'une campagne à des événements spécifiques.
- Suivi des coûts et du budget.
- Association des opportunités et des leads aux événements de campagne qui les ont générés afin d'évaluer l'efficacité d'une campagne.

Point d'entrée Campagne

Le point d'entrée Campagne permet la création de nouvelles campagnes et la gestion des campagnes en cours. La liste principale Campagne est une liste hiérarchique sous forme d'arborescence au sein de laquelle une campagne principale peut être composée de nombreuses sous-campagnes. Vous pouvez consulter plusieurs niveaux de campagne mais vous ne pouvez pas filtrer la liste. Cliquez sur les signes plus (+) ou moins (-) en regard des dossiers pour développer ou réduire les niveaux. Cliquez sur une campagne pour accéder aux onglets associés. Ce point d'entrée permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Création et gestion des campagnes publicitaires multiniveaux.
- Association d'événements spécifiques à une campagne.
- Suivi des caractéristiques financières de chaque campagne ou événement.
- Association de leads, de contacts ou d'opportunités à des événements spécifiques.
- Suivi de l'efficacité d'une campagne en fonction des opportunités et leads générés.

Remarque

Pour supprimer une campagne principale, vous devez tout d'abord supprimer toutes les sous-campagnes. Vous ne pouvez pas affecter comme campagne principale une campagne de niveau inférieur dans la hiérarchie car le système valide l'intégrité de l'arborescence.

Gestion des données de campagne publicitaire

Utilisez l'onglet Détail campagne du point d'entrée Campagne pour entrer les informations d'une campagne publicitaire. Le seul champ obligatoire est le champ Campagne. Si cette campagne fait partie d'une promotion plus large, utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner une campagne principale et inclure les détails de coût et de budget de cette dernière. Le champ Description permet d'expliquer le but de la campagne dans sa totalité et de son coût. Vous pouvez aussi entrer le nom du responsable de campagne et le nom de l'employé chargé de son détail et suivi. Enfin, utilisez le calendrier pour entrer une date de début et de fin de campagne.

Une fois que vous avez créé un événement sous l'onglet Événement (ou dans le point d'entrée Événement associé à la campagne), le système affiche les champs de budget. Entrez le montant total budgété pour la campagne par le service marketing dans le champ Budget campagne. Le système calcule la somme des coûts estimés de tous les événements associés à la campagne et affiche ce montant dans le champ Budget total événement. La valeur du champ Coût réel campagne reflète la somme dépensée pour tous les événements associés à la campagne.

Fonctions : Onglet Campagne

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Budget total campagne • Champ Budget total événement • Champ Coût réel campagne 	Ces champs de coût n'apparaissent que lorsqu'un événement est associé à une campagne.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Budget total événement • Champ Coût réel campagne 	Le système calcule ces valeurs à l'aide des données de l'onglet Détail événement du point d'entrée Événement ou de l'onglet Événement du point d'entrée Campagne et elles ne sont donc pas modifiables.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Monnaie budget événement • Champ Monnaie coût réel campagne 	Le type de monnaie affiché reflète le code monétaire identifié sous l'onglet Détail du point d'entrée Préférence utilisateur.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Campagne principale 	Une erreur s'affiche si vous tentez d'affecter comme campagne principale une campagne de niveau inférieur à la campagne activée sous l'onglet actuel.
<ul style="list-style-type: none"> • Bouton Supprimer 	Vous ne pouvez pas supprimer de campagne si elle est

	la campagne principale d'une autre campagne.
--	--

► Pour créer une nouvelle campagne publicitaire

1. Sélectionnez le point d'entrée Campagne.
2. Cliquez sur Nouveau à partir de la liste principale Campagne pour ouvrir un enregistrement vide.
3. Ou, sélectionnez une campagne pour afficher les onglets, puis cliquez sur Nouveau. La campagne sélectionnée apparaît dans le champ Campagne principale.
4. Pour paramétrer une nouvelle campagne principale, cliquez sur Toutes les campagnes dans la liste principale.
5. Entrez le détail de la campagne.
6. Cliquez sur Enregistrer.

Gestion des événements de campagne publicitaire

Sous l'onglet Événement du point d'entrée Campagne, entrez le détail de tous les événements associés à la campagne. Ces informations sont également affichées dans le point d'entrée Événement. Le système met à jour le champ Campagne avec le nom de la campagne sélectionnée dans la liste principale. Pour obtenir de plus amples informations sur la campagne, cliquez sur le nom de la campagne pour afficher l'onglet Détail du point d'entrée Campagne.

Remarque

Vous pouvez entrer un événement dans le point d'entrée Campagne ou Événement, mais vous devez utiliser le point d'entrée Événement pour entrer son coût réel.

Sous l'onglet Événement, cliquez sur Détailler pour développer la hiérarchie et afficher les éléments associés à un enregistrement parent ainsi que tous les sous-enregistrements du parent sélectionné. Ces enregistrements ne peuvent pas être modifiés. Cliquez sur Résumer pour consulter et modifier uniquement les enregistrements associés à celui sélectionné.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Point d'entrée Événement*

Fonctions : Onglet Événement

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Coût réel • Champ Code monétaire coût réel 	Le système met automatiquement à jour les champs de coût. Le coût affiché reflète le code monétaire spécifié sous l'onglet Détail administratif du point d'entrée Préférence utilisateur. Le taux de change est basé sur la date du coût.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Logo • Option Accès Public 	Les champs Logo et l'option Accès public s'affichent lorsque l'utilisateur ayant ouvert la session est l'administrateur système. C'est en effet lui qui gère le logo

	et détermine les enregistrements disponibles pour visualisation par un utilisateur Internet.
<ul style="list-style-type: none"> • Onglet Evénement 	Cet onglet est en lecture seule lorsque vous y accédez depuis le point d'entrée Contact.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Type d'adresse 	La valeur par défaut de ce champ est l'adresse de facturation. Le système vérifie qu'il n'existe qu'une seule adresse pour chaque type.

Gestion des leads générés par une campagne

Utilisez l'onglet Lead pour créer, gérer et consulter les données détaillées des leads générés par une campagne publicitaire. (Les leads créés dans le point d'entrée Campagne apparaissent également dans le point d'entrée Lead.) Entrez le nom du lead ainsi que la société. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner une industrie. Vous devez également entrer un type de recherche pour le lead et sélectionner un responsable du lead. Entrez ensuite le pays, ce qui génère l'affichage des options appropriées du champ Etat/province. Les champs restants relatifs aux données des contacts, y compris les numéros de téléphone, de télécopie et adresse électronique sont facultatifs.

L'onglet Lead comprend plusieurs autres champs facultatifs. Le champ Statut lead a par défaut la valeur Actif mais elle peut être modifiée à tout moment à l'aide des valeurs Recommandation, Conversion, Infructueux, Non contacté – laissé message, En attente de suivi ou Nouveau lead. Lorsque le lead devient inactif, vous pouvez entrer le motif d'inactivité en vue du suivi. Utilisez le bouton de recherche pour enregistrer la date de réception. Si vous souhaitez utiliser un script pour vous aider à qualifier un lead, sélectionnez la qualification appropriée ; les questions enregistrées pour ce script apparaissent alors sous l'onglet Qualification du point d'entrée Lead. Le seuil de qualification souhaité associé au script sélectionné apparaît automatiquement. Une fois les réponses entrées dans le point d'entrée Lead, le score de qualification apparaît. Un score de qualification supérieur au but de qualification indique un prospect prometteur.

Vous pouvez utiliser le lien de votre logiciel de courrier électronique par défaut pour envoyer un message au lead et utiliser l'URL pour ouvrir la page Web du client potentiel afin d'en apprendre davantage sur son compte.

Remarque

Vous pouvez entrer des données de base sur un lead dans le point d'entrée Campagne. Cependant, pour entrer des données relatives à la qualification, aux activités, à l'intérêt porté au produit, au partenaire ou des remarques sur les leads, vous devez utiliser le point d'entrée Lead.

Renseignements complémentaires

- ☐ Qualification d'un lead
- ☐ *Point d'entrée Lead*

Fonctions : Onglet Lead

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Score qualification• Champ Seuil qualification	Ces champs affichent les informations entrées sous l'onglet Détail qualification du point d'entrée Qualification. Vous ne pouvez pas modifier ces champs.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Source du lead de l'onglet Détail des points d'entrée Lead ou Opportunité	Si vous sélectionnez un événement comme source du lead sous ces onglets, l'événement est automatiquement associé à cet événement ou lead dans le point d'entrée Campagne.
<ul style="list-style-type: none">• Point d'entrée Lead	Les leads créés dans le point d'entrée Campagne apparaissent également dans le point d'entrée Lead.

Consultation des opportunités associées aux campagnes publicitaires

L'onglet Opportunité est un onglet de lecture seule permettant la consultation des opportunités et éléments associés aux événements d'une campagne. Les opportunités apparaissent sous cet onglet lorsque vous les avez créées depuis le point d'entrée Opportunité et que vous sélectionnez un événement spécifique comme source de lead.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Point d'entrée Opportunité*

► Pour consulter les opportunités associées à une campagne publicitaire

1. Sélectionnez le point d'entrée Campagne.
2. Choisissez une campagne dans la liste afin d'afficher ses données détaillées.
3. Cliquez sur l'onglet Opportunité pour afficher toutes les opportunités associées à la campagne.
4. Choisissez une opportunité dans la liste afin d'afficher ses données détaillées

Consultation du pipeline associé à une campagne publicitaire

L'onglet Pipeline permet d'afficher une représentation graphique de toutes les opportunités associées aux événements d'une campagne. A chaque opportunité est affectée une probabilité de signature selon l'étape du cycle de vente à laquelle elle se trouve. Chaque cercle de l'entonnoir représente la probabilité statistique de concrétisation de l'opportunité. La valeur de chaque cercle est la somme du revenu potentiel de chaque opportunité multipliée par chaque pourcentage de probabilité.

Fonctions : Onglet Pipeline

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Probabilité• Champ Potentiel	Ce champ affiche la somme des revenus potentiels de chaque opportunité multipliée par le pourcentage de chaque probabilité.

- Champ Total

Ce champ affiche la somme des probabilités affichées dans l'entonnoir.

► Pour consulter les données du pipeline

1. Cliquez sur l'onglet Pipeline du point d'entrée Campagne ou Événement.
2. Cliquez sur Détailler pour consulter le pipeline des événements de toutes les sous-campagnes au sein de la hiérarchie sélectionnée.
3. Cliquez sur Résumer pour afficher uniquement le pipeline des événements de la campagne ou de la sous-campagne sélectionnée.
4. Cliquez sur un des cercles du pipeline contenant un montant.
Les opportunités incluses dans la fourchette de probabilité apparaissent sous l'entonnoir.
5. Cliquez sur le lien Description pour afficher les données détaillées d'une opportunité.
L'onglet Détail opportunité du point d'entrée Opportunité apparaît.

Point d'entrée Événement

Le point d'entrée Événement permet d'ajouter, de consulter et de gérer les informations relatives aux événements marketing tels qu'annonces publicitaires, opérations de publipostage ou salons. Dans ce point d'entrée, vous pouvez extraire une liste des événements courants, une liste d'événements publics (tels que ceux annoncés sur le site Web de votre société dans le point d'entrée Événements futurs) ou une liste des événements publics et non publics.

Chaque événement est associé à une campagne publicitaire spécifique. Cliquez sur un événement pour accéder aux onglets associés et effectuer les opérations suivantes :

- Gestion des données détaillées d'un événement.
- Affichage d'une liste des enregistrements de coûts détaillés d'un événement.
- Affichage d'une liste des leads générés par un événement.
- Affichage d'une liste des activités associées à un événement.
- Création d'un registre contenant un nombre illimité de remarques.
- Affichage du pipeline d'un événement et des opportunités associées.

Gestion des données d'un événement

Utilisez l'onglet Événement pour créer et gérer les enregistrements de chaque événement constituant une campagne. L'association d'un événement à une campagne et la saisie d'un nom d'événement sont obligatoires. Pour obtenir de plus amples informations sur la campagne, cliquez sur le nom de la campagne pour afficher l'onglet Détail campagne du point d'entrée Campagne. Vous pouvez aussi identifier le type d'événement tel que salon, annonce ou publipostage. Sélectionnez un responsable d'événement au sein d'une liste d'employés dans le champ Responsable. Vous pouvez entrer des informations relatives au coût dans les champs Budget événement et Coût réel événement. Le budget ne peut pas être inférieur à zéro. La valeur du coût réel de l'événement est un champ de lecture seule qui

affiche le coût total de parrainage d'un événement. Le système calcule le coût réel en ajoutant tous les éléments de l'onglet Coûts pour l'événement sélectionné. Utilisez le calendrier pour entrer les dates de début et de fin. Entrez le nom du fichier du logo représentant l'événement, c'est-à-dire l'image qui apparaît à l'écran lorsque le système rend les événements publics et les affiche dans le point d'entrée Evénements futurs. Enfin, fournissez aux utilisateurs un URL leur permettant d'accéder à des données supplémentaires, si nécessaire.

Fonctions : Onglet Événement

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Ville 	Une fois la ville entrée, la valeur correspondante du champ Etat/province apparaît.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Pays 	Lorsque vous sélectionnez un pays, les options appropriées s'affichent dans la liste déroulante Etat/province.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Coût réel • Champ Code monétaire coût réel 	Le système met automatiquement à jour les champs de coût. Le coût affiché reflète le code monétaire spécifié sous l'onglet Détail administratif du point d'entrée Préférence utilisateur. Le taux de change est basé sur la date du coût.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Logo • Option Public 	Les champs Logo et l'option Accès public s'affichent lorsque l'utilisateur ayant ouvert la session est l'administrateur système. C'est en effet lui qui gère le logo et détermine les enregistrements disponibles pour visualisation par un utilisateur Internet.
<ul style="list-style-type: none"> • Onglet Événement 	Cet onglet est en lecture seule lorsque vous y accédez depuis le point d'entrée Contact.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Type d'adresse 	La valeur par défaut de ce champ est l'adresse de facturation. Le système vérifie qu'il n'existe qu'une seule adresse pour chaque type d'adresse.

► Pour paramétrer un événement

1. Cliquez sur Nouveau pour afficher un onglet Détail événement vide.
2. Entrez les données de l'événement.
3. Cliquez sur Enregistrer pour l'ajouter à la liste principale des événements.

Gestion des adresses pour les événements

Utilisez l'onglet Adresse pour créer et gérer les adresses associées à des événements tels que publipostage, expédition, facturation ou envoi de colis. Lorsque vous entrez une adresse sous l'onglet Détail événement, elle apparaît sous l'onglet Adresse et est utilisée comme adresse principale. Si vous entrez une nouvelle adresse et activez l'option Principale, elle apparaît sous l'onglet Détail événement.

Renseignements complémentaires

- *Gestion des données associées aux adresses*

Gestion des activités d'événement

Utilisez l'onglet **Activité** pour créer et gérer les activités associées à un événement. Vous pouvez programmer des réunions, des courriers électroniques, des conférences téléphoniques, etc. Lorsque vous affectez une activité à des employés, elle apparaît dans le calendrier de chacun. Vous pouvez aussi paramétrer des rappels électroniques automatiques pour chaque employé affecté à une activité.

Renseignements complémentaires

- *Point d'entrée Activité*

Gestion du coût des événements

Vous pouvez effectuer le suivi des coûts associés à chaque événement en entrant leurs détails sous l'onglet **Coûts**. Vous devez entrer la date de la dépense associée à l'événement (Date frais) et le nom de la personne à qui la facture doit être payée. Vous pouvez aussi entrer un montant en utilisant le bouton de recherche de champ pour sélectionner un code monétaire. Enfin, entrez une brève description de l'objet de l'achat dans le champ **Mémo**.

► Pour afficher le coût d'un événement

1. Sélectionnez un événement dans la liste principale pour afficher les onglets du point d'entrée **Événement**.
2. Sélectionnez l'onglet **coûts** pour consulter la liste des bénéficiaires.
3. Sélectionnez un bénéficiaire et vérifiez les données détaillées de coût.

► Pour entrer un nouveau coût d'événement

1. Cliquez sur **Nouveau** pour afficher un enregistrement de coût vide.
2. Entrez les données du coût.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des leads d'un événement

Utilisez l'onglet **Lead** pour créer, gérer et consulter les données détaillées des leads générés par un événement. Les leads sont liés à un événement lorsque vous sélectionnez un événement comme source du lead sous l'onglet **Lead** ou dans le point d'entrée **Lead**. Les leads créés dans le point d'entrée **Événement** apparaissent également dans le point d'entrée **Lead**.

Remarque

Vous pouvez entrer les données de base d'un lead dans le point d'entrée **Événement**. Cependant, pour entrer des données relatives à la qualification, aux activités, à l'intérêt porté

au produit, au partenaire ou des remarques sur les leads, vous devez utiliser le point d'entrée Lead.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Lead*

Gestion des opportunités d'un événement

L'onglet Opportunité permet de créer, de gérer et de consulter les opportunités et éléments associés à un événement. L'événement entré dans le champ Source du lead sous l'onglet Détail opportunité du point d'entrée Opportunité est l'événement auquel l'opportunité est associée.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Opportunité*

Consultation du pipeline associé à un événement

L'onglet Pipeline permet d'afficher une représentation graphique de toutes les opportunités associées à un événement. A chaque opportunité est affectée une probabilité de concrétisation de l'affaire selon l'étape du cycle de vente à laquelle elle se trouve. Chaque cercle de l'entonnoir représente une probabilité statistique. La valeur de chaque cercle est la somme du revenu potentiel de chaque opportunité multipliée par chaque pourcentage de probabilité.

Gestion des remarques sur les événements

Utilisez l'onglet Remarque pour entrer des informations que vous souhaitez enregistrer sur un événement. Par exemple, si vous prévoyez de vous rendre à un salon ou si vous souhaitez rencontrer le contact d'un compte important, vous pouvez entrer : Chercher Pierre Dupont. Parler du contrat en cours.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarque*

Point d'entrée Communiqué de presse

Le point d'entrée Communiqué de presse permet aux utilisateurs Internet d'en apprendre davantage sur votre société. Ce point d'entrée permet aux utilisateurs Internet d'effectuer les opérations suivantes :

- Accès aux communiqués de presse de votre société.
- Ouverture, lecture et impression des communiqués de presse.
- Impression de la liste des communiqués de presse disponibles.

Affichage et gestion des communiqués de presse

L'onglet Détail communiqué permet de consulter les versions HTML des communiqués de presse. De cet onglet, vous pouvez consulter le titre du document, son auteur et sa date de saisie. Pour consulter le communiqué de presse dans une nouvelle fenêtre, cliquez sur l'URL sous l'onglet Détail. Cliquez sur le bouton Etats pour imprimer une liste des communiqués de presse. Le responsable marketing peut ajouter des enregistrements de communiqué de presse dans le système en utilisant le calendrier pour spécifier la date de publication du communiqué (Date de saisie).

► Pour ajouter un communiqué de presse

1. Sélectionnez le point d'entrée Communiqué de presse pour afficher la liste principale des communiqués.
2. Cliquez sur Nouveau pour afficher un onglet Détail communiqué vide.
3. Entrez le titre, la date et l'auteur.
La valeur par défaut est la date système. Pour sélectionner une date dans le calendrier, cliquez sur l'icône du calendrier.
4. Entrez un URL pour lier le communiqué de presse au fichier HTML.
5. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour imprimer une liste des communiqués de presse

1. Sélectionnez le point d'entrée Communiqué de presse pour afficher la liste principale des communiqués.
2. Cliquez sur Etats pour imprimer la liste des communiqués de presse.
Reportez-vous à la documentation *CRM Reports* (états CRM) pour obtenir davantage d'informations et des exemples d'états.

Remarque

La suppression d'un communiqué de presse de cet onglet *ne supprime pas* le fichier HTML dans lequel le communiqué est stocké.

3. Sélectionnez Liste communiqués de presse pour consulter l'état.
4. Sélectionnez Imprimer dans le menu Fichier pour imprimer une copie papier de l'état.

Gestion des données de vente

Cette section détaille les fonctions d'automatisation de la force de vente de l'application CRM, y compris le travail avec les clients actuels et les prospects, et la gestion des données de vos comptes et opportunités.

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

Analyse des ventes

Pour la plupart des sociétés, l'augmentation des revenus est le but principal et les ventes en sont l'inducteur direct. L'automatisation de la force de vente est au cœur de l'application CRM et permet aux équipes de vente une efficacité optimale. CRM vous permet d'optimiser les tâches suivantes :

- Evaluation des besoins de vos clients et prospects.
- Communication effective.
- Gestion d'un large éventail de données relatives à vos comptes et opportunités de vente.

CRM est un outil convivial qui permet d'empêcher la perte d'informations au cours du cycle de traitement des ventes. Grâce à l'automatisation des tâches administratives, CRM offre aux ingénieurs commerciaux davantage de temps pour des contacts clients et prospects directs ce qui augmente considérablement la probabilité de vente.

Les fonctions d'automatisation de la force de vente de l'application CRM permettent la capture de données ciblées sur les clients et prospects, et fournissent au personnel du service d'assistance technique et d'encadrement les informations dont ils ont besoin en matière de chiffre d'affaires et de pipeline.

Point d'entrée Compte

Le point d'entrée Compte est le point d'entrée central de tous les objets CRM. Il permet aux ingénieurs commerciaux d'effectuer le suivi des interlocuteurs de chaque compte, de toutes les prises de contact effectuées (téléphone, courrier électronique, réunion) ainsi que de tous les besoins clients en matière de produit et service.

Le point d'entrée Compte permet la création et la gestion des données suivantes :

- Codes de catégorie
- Profil
- Contacts
- Données financières et de l'industrie
- Membres des équipes de vente et opportunités de vente
- Activités et adresses associées aux comptes
- Demandes de service et commandes clients

Le point d'entrée Compte permet de lancer les états suivants :

- Résumé des contacts des comptes
- Exportation du compte
- Résumé du compte

Pour obtenir de plus amples informations sur ces états, reportez-vous à la documentation *J.D. Edwards CRM Crystal Reports* (états CRM).

Filtres des comptes

La liste principale du point d'entrée Compte est classée en fonction du filtre Mes activités. Vous disposez également des filtres suivants :

- Tous les comptes actifs
- Tous les comptes d'expédition
- Tous les comptes de facturation
- Mes clients
- Mes prospects
- En attente

Remarque

Utilisez le filtre En attente pour afficher tous les comptes en cours de création ou de mise à jour dans le système ERP J.D. Edwards. Un enregistrement en attente n'est affiché qu'à l'aide du filtre En attente. Pour rechercher un enregistrement spécifique en attente, appliquez ce filtre à votre recherche avancée.

Renseignements complémentaires

- ☐ Intégration avec ERP J.D. Edwards par l'intermédiaire d'XPI

Champs de saisie : Onglet Compte

Remarque

L'onglet Compte est appelé Détail compte dans le point d'entrée Compte.

Cet onglet permet la consultation et la gestion des données générales des comptes. Les modifications apportées aux champs propres à CRM mettent à jour les fichiers CRM mais n'exécutent pas d'appel XPI. Les modifications apportées aux composants du système ERP J.D. Edwards génèrent un appel XPI en vue de la mise à jour de l'enregistrement du compte.

Pour les comptes créés grâce à la conversion de leads, le champ Lead apparaît comme champ d'analyse descendante. Les données suivantes sont obligatoires lors de la création d'un nouveau compte : Nom, Classement et Type de recherche. Les données du classement d'un compte peuvent être la société à qui vous vendez les produits (champ Compte de facturation), la société à qui vous expédiez les produits (champ Compte d'expédition) ou les deux. Cette valeur est fournie par défaut en fonction de la valeur Facturé ou Expédié à

sélectionnée lors de la création du compte. Le champ Type de recherche permet de spécifier par exemple la recherche de Prospects dans l'écran de recherche afin d'obtenir comme résultat la liste de tous les prospects.

L'onglet Détail compte offre de nombreux champs facultatifs pour l'enregistrement de données supplémentaires de compte. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le secteur d'activité principale des comptes ; le secteur industriel correspondant s'affiche alors en lecture seule. Le secteur d'activité principale affecte le traitement de la sélection des membres d'une équipe de vente. Vous pouvez entrer un nom abrégé le cas échéant pour certaines sociétés, ainsi qu'un niveau qui représente une valeur de classement subjective du compte. (La valeur 1 identifie les comptes particulièrement importants pour votre société.) Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner un compte principal, le cas échéant. Un compte principal est un compte qui comprend des sous-comptes lorsqu'il est consulté dans une liste hiérarchique. Les sous-comptes peuvent être des filiales ou des sociétés associées. Vos sélections déterminent la hiérarchie affichée sous l'onglet Société.

Entrez ensuite les données de l'adresse principale qui équivaut à l'adresse actuelle dans le système ERP J.D. Edwards. Vous pouvez entrer des adresses supplémentaires sous l'onglet Adresse, mais les adresses entrées sous cet onglet ne sont disponibles que dans l'application CRM. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un pays ; les options appropriées d'états/provinces s'affichent dans une liste déroulante. (Les champs Pays et Etat/province sont obligatoires.) Vous disposez également des champs suivants pour la saisie des adresses : Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ville, Comté, Etat/province et Code postal.

Une zone Répertoire téléphonique destinée aux numéros de téléphone apparaît dans la partie inférieure de l'écran. Si le compte a été créé lors de la conversion d'un lead, les numéros de téléphone et de télécopie entrés sous l'onglet Détail lead s'affichent automatiquement. Ces numéros apparaissent aussi dans le système J.D. Edwards. Utilisez la grille de données de CRM pour entrer les numéros supplémentaires de contact du compte.

Remarque

Si un compte est en attente, vous ne pouvez pas créer ni modifier les numéros dans le Répertoire téléphonique du bas de l'écran.

Le champ Statut est doté par défaut de la valeur Actif, mais cette dernière peut être modifiée. Lorsque vous entrez une adresse URL, l'étiquette du champ devient un lien Web. Si le compte que vous créez est un compte coté en bourse, vous pouvez entrer un symbole boursier afin d'informer les utilisateurs de l'abréviation à utiliser s'ils souhaitent vérifier la valeur en bourse des actions. Activez l'option Personnalisation équipe de vente si vous ne voulez pas que le système affecte automatiquement une équipe de vente à un compte. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner un code monétaire. Sélectionnez une langue afin d'indiquer aux utilisateurs la langue de choix de la société. Ce champ est informatif uniquement et n'affecte en rien l'affichage de l'écran.

Remarque

Des activités ne peuvent pas être créées pour les comptes inactifs.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Intégration avec ERP J.D. Edwards par l'intermédiaire d'XPI*
- ☐ *Force de vente*
- ☐ Consultation de l'équipe de vente d'un compte
- ☐ *Grille de données*

Champs de lecture seule : Onglet Compte

Remarque

L'onglet Compte est appelé Détail compte dans le point d'entrée Compte.

Trois champs de lecture seule fournissent des informations supplémentaires : Date ouverture de compte, Région et Message crédit. Le champ Date ouverture de compte est automatiquement renseigné avec la date système lors de la création et de l'enregistrement initial du compte. Le champ Région affiche le nom du territoire de vente affecté en fonction de l'adresse du compte. Le champ Message crédit vous informe quant à la qualité du crédit de la société.

Vous pouvez consulter des données supplémentaires sur le compte dans les champs Plafond de crédit, Délais de paiement, Accord client et Groupe de tarification. Le champ Plafond de crédit affiche la limite de crédit de chaque client. Elle n'est pas reportée dans le compte de la société principale. Le système envoie des messages pour chaque filiale qui dépasse son plafond de crédit. Le champ Délais de paiement détermine les dates d'échéances du client et ses escomptes et est utilisé comme valeur par défaut lors de l'élaboration de factures. Le champ Accord client contient le nom de l'accord auquel un client ou un article est éligible. Le système applique les remises dans l'ordre spécifié dans l'accord. Vous associez un client à un prix et à un accord à l'aide du programme Instructions de facturation client. Lorsque vous entrez une commande client, le système copie l'accord correspondant à l'adresse de l'acheteur dans l'en-tête de la commande. Vous pouvez remplacer l'accord client au niveau de la ligne. Pour la gestion des échanges, il s'agit du barème de pénalités de l'échange. Les données du barème de pénalités de l'échange renseignent le système quant aux critères et conditions de pénalité d'un échange. Le champ Groupe de tarification identifie un groupe client. Les clients dotés de caractéristiques similaires telle qu'une tarification comparable sont regroupés.

Les champs Zone de taxe et Type de taxe permettent de consulter le mode de calcul d'une taxe. Ces informations peuvent être modifiées à la création de la commande client.

Utilisez les aides visuelles du haut de l'écran pour consulter la valeur potentielle des opportunités, le nombre d'activités créées pour le compte et le nombre de demandes de service en cours ou en retard.

Fonctions : Onglet Compte

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">Numéro de compte	Il s'agit d'une valeur unique générée par le système pour chaque compte en lecture seule.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Secteur industriel 	<p>Il s'agit d'un champ de lecture seule renseigné automatiquement lorsque vous sélectionnez un secteur d'activité principal. Ce champ fait référence aux secteurs industriels définis par CRM, et non au centre de coûts du système ERP J.D. Edwards associé à un enregistrement du répertoire d'adresses.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Classement 	<p>Si une adresse de facturation et une adresse d'expédition sont sélectionnées (X dans la table des codes définis par l'utilisateur du système H42, type BA), le nom du compte de facturation est affiché par défaut dans le champ Compte de facturation de l'onglet Opportunité, ainsi que dans l'onglet Opportunité du point d'entrée Contact du contact associé.</p> <p>Si l'option Compte de facturation uniquement est sélectionnée (B dans la table des codes définis par l'utilisateur du système H42, type BA), le nom du compte est affiché par défaut dans le champ Compte de facturation de l'onglet Opportunité, ainsi que dans l'onglet Opportunité du point d'entrée Contact du contact associé.</p> <p>Si l'option Compte d'expédition uniquement est sélectionnée (S dans la table des codes définis par l'utilisateur du système H42, type BA), le nom du compte est affiché par défaut dans le champ Compte d'expédition de l'onglet Opportunité, ainsi que dans l'onglet Opportunité du point d'entrée Contact du contact associé.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Statut 	<p>Ce champ reçoit la valeur par défaut Actif à la création d'un enregistrement, mais cette valeur peut être modifiée à Inactif.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Région 	<p>Ce champ est renseigné à l'aide de la région correspondant à l'adresse entrée.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Message crédit • Champ Plafond crédit • Champ Délais paiement • Champ Accord client • Champ Groupe tarification • Champ Zone de taxe • Champ Type de taxe 	<p>Ces champs sont des champs de lecture seule renseignés par le système. Reportez-vous au tableau ci-dessous, Données connectées : onglet Compte, pour obtenir de plus amples informations sur les tables de codes définis par l'utilisateur auxquels ces champs sont mappés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Grille Répertoire téléphonique 	<p>Cette grille de données s'affiche dans le bas de l'écran lors de la création d'un nouveau compte ou lors de la saisie de données dans les champs obligatoires et que vous cliquez sur Enregistrer. Lorsqu'un lead est converti en compte, les numéros de téléphone et de télécopie apparaissent dans le Répertoire téléphonique.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date ouverture compte 	<p>Ce champ est renseigné avec la date système lorsque vous créez un nouveau compte et cliquez sur Enregistrer.</p>

Données connectées : Onglet Compte

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Code défini par l'utilisateur
Nom	F0101	ABALPH	
N° compte	F0101	AN8	
Secteur d'activité principal	F0101	ABSIC	Système 01, type SC
Classement	F0301	A5BADT	Système H42, type BA
Secteur industriel	F0101	ABMCU	
Type recherche	F0101	ABAT1	Système 01, type ST
Date ouverture compte	F0301	DAOJ	
Message crédit	F0101	ABCM	Système 00, type CM
Pays	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type CN
Adresse 1, 2, 3, 4	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ville	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Etat/province	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type S
Comté	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Code postal	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Plafond de crédit	F0301	A5ACL	
Code monétaire	F0301	A5CRCD	F0013
Délais de paiement	F0301	A5TRAR	
Choix langue	F0101	ABLNGP	Système 00, type LP
Accord client	F0301	A5ASN	Système 40, type AS
Zone de taxe	F0301	A5TXA1	
Groupe tarification	F0301	A5CPGP	
Type de taxe	F0301	A5EXR1	

Champs propres à CRM

- Nom abrégé
- Compte principal
- Niveau
- Région
- Statut
- Symbole boursier
- URL
- Public
- Image
- Personnalisation équipe vente

Mappage avec les champs J.D. Edwards Répertoire téléphonique

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Code défini par l'utilisateur
Type n° téléphone	F0115	PHTP	Système 01, type PH
Préfixe	F0115	AR1	
N° téléphone	F0115	PH1	

Consultation et modification des codes de catégorie d'un compte

L'onglet Classement du point d'entrée Compte est une extension des codes de classement (aussi appelés codes de catégorie) de l'onglet Détail compte stockés dans le système ERP J.D. Edwards et spécifiques à chaque client. Toute modification apportée à cet onglet déclenche un appel XPI. Les champs de cet onglet peuvent être configurés pour chaque implémentation client.

Données connectées : Onglet Compte/classement

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Code défini par l'utilisateur
Code catégorie 01	F0101	ACO1	Système 01, type 01
Code de catégorie 02	F0101	AC02	Système 01, type 02
Code catégorie 03	F0101	AC03	Système 01, type 03
Code catégorie 04	F0101	AC04	Système 01, type 04
Code catégorie 05	F0101	AC05	Système 01, type 05

Code catégorie 06	F0101	AC06	Système 01, type 06
Code catégorie 07	F0101	AC07	Système 01, type 07
Code catégorie 08	F0101	AC08	Système 01, type 08
Code catégorie 09	F0101	AC09	Système 01, type 09
Code de catégorie 10	F0101	AC10	Système 01, type 10
Code de catégorie 11	F0101	AC11	Système 01, type 11
Code de catégorie 12	F0101	AC12	Système 01, type 12
Code de catégorie 13	F0101	AC13	Système 01, type 13
Code de catégorie 14	F0101	AC14	Système 01, type 14
Code de catégorie 15	F0101	AC15	Système 01, type 15
Code de catégorie 16	F0101	AC16	Système 01, type 16
Code de catégorie 17	F0101	AC17	Système 01, type 17
Code de catégorie 18	F0101	AC18	Système 01, type 18
Code de catégorie 19	F0101	AC19	Système 01, type 19
Code de catégorie 20	F0101	AC20	Système 01, type 20
Code de catégorie 21	F0101	AC21	Système 01, type 21
Code de catégorie 22	F0101	AC22	Système 01, type 22
Code de catégorie 23	F0101	AC23	Système 01, type 23
Code de catégorie 24	F0101	AC24	Système 01, type 24
Code de catégorie 25	F0101	AC25	Système 01, type 25
Code de catégorie 26	F0101	AC26	Système 01, type 26
Code de catégorie 27	F0101	AC27	Système 01, type 27
Code de catégorie 28	F0101	AC28	Système 01, type 28
Code de catégorie 29	F0101	AC29	Système 01, type 29
Code de catégorie 30	F0101	AC30	Système 01, type 30

Création du profil d'un compte

L'onglet Profil permet de grouper les données d'un compte qui ne figurent pas sous l'onglet Détail compte. Vous disposez d'un choix important de questions définies par votre responsable des ventes afin d'établir un jeu unique de questions dont les réponses vous permettent de mieux comprendre les besoins de vos clients.

► Pour créer une liste de questions permettant l'élaboration d'un profil

1. Dans la liste principale du point d'entrée Compte, sélectionnez le compte pour lequel vous souhaitez créer un profil.
2. Sous l'onglet Profil, cliquez sur Ajouter.
3. Effectuez une recherche des questions à sélectionner dans la liste des profils de compte.
4. Cliquez sur l'option en regard des questions à inclure au profil.
5. Cliquez sur OK.

Les questions sont ajoutées à la liste sous l'onglet Profil.

6. Cliquez sur une question pour accéder à son détail et entrer une réponse et des commentaires.
7. Cliquez sur Enregistrer.

Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque question sous l'onglet Profil.

Renseignements complémentaires

- ☐ Recherche étendue

Capture des données financières d'un compte

Il est crucial de bien cerner les conditions financières d'un compte avec lequel vous réalisez des affaires. Toutes les informations financières clés sont groupées sous l'onglet Données financières.

Dans le haut de l'écran, entrez la date de création de la société. Vous pouvez également entrer le taux de croissance de la société depuis sa mise en place. Entrez le nombre d'employés et le chiffre d'affaires annuel pour donner aux utilisateurs une idée de la taille de l'entreprise. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner un code monétaire. Dans la liste déroulante Cote de solvabilité, sélectionnez le terme représentant le mieux la situation financière actuelle du client : Excellente, Passable, Mauvaise. Enfin, entrez le numéro Dun and Bradstreet de la société et son numéro Dun and Bradstreet principal afin de permettre aux utilisateurs d'accéder aux informations financières D&B détaillées pour le client.

Gestion de plusieurs adresses de compte

Lors de la création d'un compte, entrez une adresse sous l'onglet Détail compte. Cependant, un compte dispose en général de plusieurs adresses. Entrez les autres adresses sous l'onglet Adresse. Les informations de cet onglet sont utilisées uniquement dans CRM.

Champs de saisie : Onglet Adresse

Pour chaque enregistrement d'adresse créé vous devez choisir un type d'adresse : Travail, Domicile, Courrier ou Expédition. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner un pays. Sélectionnez une ville dans la liste déroulante. Les champs Pays et Etat/province sont obligatoires. Remplissez les données d'adresse restantes – Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ville, Etat/province, Pays et Code postal selon les besoins.

Gestion d'une liste de comptes associés au même secteur industriel

Vous enregistrez le type d'industrie auquel le compte appartient dans le champ Secteur d'activité principal de l'onglet Détail compte, mais vous créez une liste des comptes associés au même secteur sous l'onglet Industrie. Le champ Secteur d'activité principal et l'onglet Industrie sont sans relation : Le champ Secteur d'activité principal est un champ du système ERP J.D. Edwards, tandis que l'onglet Industrie n'est disponible que dans CRM. Utilisez les boutons Ajouter et Supprimer pour gérer une liste des industries.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Recherche étendue*

Gestion des contacts des comptes

Pour être en mesure de gérer une affaire, il est essentiel de conserver des données de contact à jour. Vous gérez les données des contacts sous l'onglet Contact. Les contacts créés sous l'onglet Contact du point d'entrée Compte apparaissent aussi dans le point d'entrée Contact.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Contact*

Consultation de l'équipe de vente d'un compte

L'onglet Equipe de vente affiche les noms de tous les employés de l'équipe de vente d'un compte. Si l'option Constitution de l'équipe de vente est activée, le système crée automatiquement l'équipe de vente d'un compte en fonction du code postal et du secteur industriel principal entrés sous l'onglet Détail compte. Sous l'onglet Equipe de vente, vous pouvez cependant ajouter ou supprimer manuellement des employés d'une équipe de vente. Tous les champs de l'onglet Détail sont en lecture seule sauf le champ Rôle qui permet de spécifier les responsabilités de chaque membre telles que Responsable du compte, Conseiller technique, Conseiller financier ou Assistance technique.

Remarque

Vous pouvez annuler l'élaboration automatique de l'équipe de vente sous l'onglet Détail compte et affecter manuellement les membres sous l'onglet Equipe de vente.

Renseignements complémentaires

- ☐ Reportez-vous à la section *Point d'entrée Région* pour obtenir de plus amples informations sur l'élaboration des équipes de vente.
- ☐ *Force de vente*

Gestion de l'activité des comptes

Le mouvement d'un compte au sein du cycle de traitement des ventes requiert un bon nombre d'activités. Vous pouvez gérer ces activités sous l'onglet Activité des points d'entrée Compte ou Activité. Les activités créées sous l'onglet Activité du point d'entrée Compte apparaissent également dans le point d'entrée Activité et dans votre calendrier.

Remarque

Vous ne pouvez pas créer de nouvelles activités pour un compte dont le statut est inactif dans l'onglet Détail compte.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Activité*

Consultation des partenaires d'un compte

L'onglet Partenaire est un onglet en lecture seule qui offre des informations sur les sociétés avec lesquelles vous travaillez en partenariat pour un compte.

Champs de lecture seule : Onglet Compte/partenaires

L'onglet Partenaire permet de consulter le nom de la société, le type de partenariat avec votre société, leur chiffre d'affaires annuel et leur adresse. De plus, vous disposez d'un URL vous donnant accès direct au site Web du partenaire pour obtenir des informations supplémentaires. Les ingénieurs commerciaux peuvent consulter les enregistrements et adresses de tous les partenaires à partir du point d'entrée Partenaire.

Renseignements complémentaires

- ☐ Consultation des données sur les concurrents

Gestion des opportunités de compte

L'onglet Opportunité permet la création et la gestion des opportunités de compte. Les opportunités affichées sous l'onglet Opportunités pour le compte sélectionné dépendent du type de compte choisi sous l'onglet Détail compte.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Opportunité*

Fonctions : Valeurs par défaut des nouvelles opportunités du point d'entrée Compte

Valeur du champ Classement	L'onglet Commande client ou Opportunité s'affiche. . .
Compte de facturation	Toutes les commandes clients/opportunités avec des comptes de facturation reçoivent le compte sélectionné.
Compte de facturation/compte d'expédition	Tous les comptes de facturation et d'expédition reçoivent le compte sélectionné.

Les opportunités créées sous l'onglet Opportunité du point d'entrée Compte apparaissent aussi dans le point d'entrée Opportunité avec les valeurs par défaut suivantes :

Compte sélectionné	Champs dans lequel le compte est affiché
Compte de facturation	Champ Compte de facturation
Compte de facturation/compte d'expédition	Champs Compte de facturation et Compte d'expédition

Remarque

Vous ne pouvez pas créer d'opportunités pour les comptes inactifs. Un compte Facturé à est l'équivalent d'un compte de facturation.

Renseignements complémentaires

- ❑ Fonctions : Valeurs par défaut des nouvelles opportunités du point d'entrée Compte

Affichage du pipeline des opportunités par compte

Tout comme l'onglet Opportunité, l'onglet Pipeline affiche toutes les opportunités associées au compte sélectionné dans la liste principale, mais sous forme de graphique. Vous pouvez consulter en un clin d'œil la valeur du champ Potentiel (onglet Opportunité du point d'entrée Compte) au sein du pipeline ainsi que la probabilité de concrétisation de l'opportunité.

Chaque cercle de l'entonnoir représente la probabilité statistique de concrétisation de l'opportunité. Consultez la légende à la droite de l'entonnoir pour obtenir les fourchettes de probabilité par couleur. Une opportunité est placée dans l'entonnoir en fonction de son étape dans le cycle de traitement. Le responsable des ventes affecte chaque étape du cycle des ventes en tant que pourcentage de concrétisation de l'opportunité. Plus l'étape est près de la signature de l'affaire, plus le pourcentage est élevé. Le montant de chaque cercle de l'entonnoir est la somme de tous les revenus potentiels de chaque opportunité, multipliée par sa probabilité de réalisation.

La grille de la partie inférieure de l'écran répertorie toutes les opportunités du cercle de l'entonnoir sélectionné. Vous pouvez cliquer sur la description d'une opportunité pour accéder à ses données détaillées sous l'onglet Détail opportunité.

Création et consultation de devis pour un compte

L'onglet Devis du point d'entrée Compte permet de créer et de consulter les devis des comptes. Vous pouvez créer plusieurs devis pour le compte sélectionné dans la liste principale Compte.

Renseignements complémentaires

- ❑ Champs de saisie : Onglet Devis
- ❑ Champs de lecture seule : Onglet Devis

Consultation et gestion des commandes clients

Les commandes clients affichées sous l'onglet Commande client pour le compte sélectionné dépendent du type de compte choisi sous l'onglet Détail compte. Les commandes clients créées dans le point d'entrée Compte apparaissent aussi dans le point d'entrée Commande client.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Fonctions* : Onglet Opportunité
- ☐ *Point d'entrée* Commande client

Fonctions : Onglet Compte/Commande client

Valeur du champ Classement	Commandes clients affichées
Compte de facturation	Toutes les commandes clients avec des comptes de facturation reçoivent le compte sélectionné.
Adresse de livraison	Toutes les commandes clients avec des comptes d'expédition reçoivent le compte sélectionné.
Compte de facturation/compte d'expédition	Tous les comptes de facturation et d'expédition reçoivent le compte sélectionné.

Les commandes clients créées sous l'onglet Commande client du point d'entrée Compte apparaissent également dans le point d'entrée Vente avec des valeurs par défaut spécifiques.

Fonctions : Valeurs par défaut des nouvelles commandes clients

Compte sélectionné	Champs dans lequel le compte est affiché
Compte de facturation	Champ Compte de facturation
Compte d'expédition	Champ Compte d'expédition
Compte de facturation/compte d'expédition	Champs Compte de facturation et Compte d'expédition

Remarque

Vous ne pouvez pas créer de commandes clients pour les comptes inactifs.

Consultation de la base installée d'un compte

Sous l'onglet Base installée, vous pouvez vérifier les données détaillées de tous les produits ou équipements fabriqués ou vendus à un compte.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée* Base installée

Création et gestion des contrats de maintenance

Vous pouvez consulter les contrats de maintenance des comptes Sous l'onglet Contrat de maintenance.

Gestion des demandes de service d'un compte

La liste des demandes de service répertorie toutes les demandes de service soumises pour un compte. Vous pouvez cliquer sur une demande pour afficher son détail ou entrer de nouvelles demandes.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie des demandes de service*

Création d'un bon de travail pour un compte

L'onglet Bon de travail du point d'entrée Compte permet de créer un bon de service pour le compte sélectionné dans la liste principale des comptes.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Saisie des bons de travail*

Consultation des données associées aux comptes

L'onglet Société fournit un affichage hiérarchique des comptes sélectionnés et de leurs comptes de facturation et d'expédition. Le système gère automatiquement cette structure en fonction des comptes de facturation et d'expédition des commandes clients.

Champs de saisie : Onglet Société

Vous pouvez consulter le nom, le classement et les données d'adresses de chaque compte. Cliquez sur un nom de compte sous l'onglet Société pour accéder à l'onglet de détail du compte sélectionné. Pour mettre manuellement à jour la hiérarchie, modifiez le compte principal sous l'onglet Détail compte.

Création d'annexes relatives aux comptes

Il est important de stocker les documents utilisés pour la gestion des affaires et des comptes sous l'onglet Annexes pour futures références.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Signets pour les sites Web*
- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Registre des remarques associées aux comptes

Il est conseillé de prendre des notes sur un compte pour garder à l'esprit une situation particulière rencontrée au cours de la gestion d'une affaire par exemple. Ces remarques peuvent vous être utiles ainsi qu'à vos collègues, ultérieurement.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Remarque*

Point d'entrée Maintenance produit

Il est important pour les ingénieurs commerciaux de disposer à tout moment d'informations actualisées sur les offres et les produits des sociétés. Le point d'entrée Maintenance produit permet l'accès à ces informations. Tous les onglets sont en lecture seule et offrent les données suivantes :

- Image du produit
- Description du produit
- Groupe de services du produit
- Codes du produit et unité de mesure
- Consultation du modèle du produit et de sa famille
- Disponibilité produit
- Liste des fonctions et avantages produit

De plus, le point d'entrée Maintenance produit permet d'afficher un tarif et d'effectuer un contrôle de stock pour tout produit.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Paramétrage des données des produits*

Consultation des données générales des produits

L'onglet Détail produit affiche les données détaillées suivantes :

- Code produit
- Type d'article
- Description longue et description brève d'un produit
- Modèle produit
- Famille produits
- Image du produit
- Unités de mesure principale et de tarification
- Groupe de services affecté au produit pour l'assistance technique

Consultation de la disponibilité et de la tarification des produits

La liste de tarification par magasin/usine affiche une liste des magasins/usines, de la quantité en stock de l'article sélectionné et de son unité de mesure.

Lorsque vous cliquez sur la description d'un article dans la liste des magasins/usines, vous obtenez un affichage détaillé qui inclut entre autres la tarification. Cette tarification comprend le détail des différentes tarifications par devise et date d'effet.

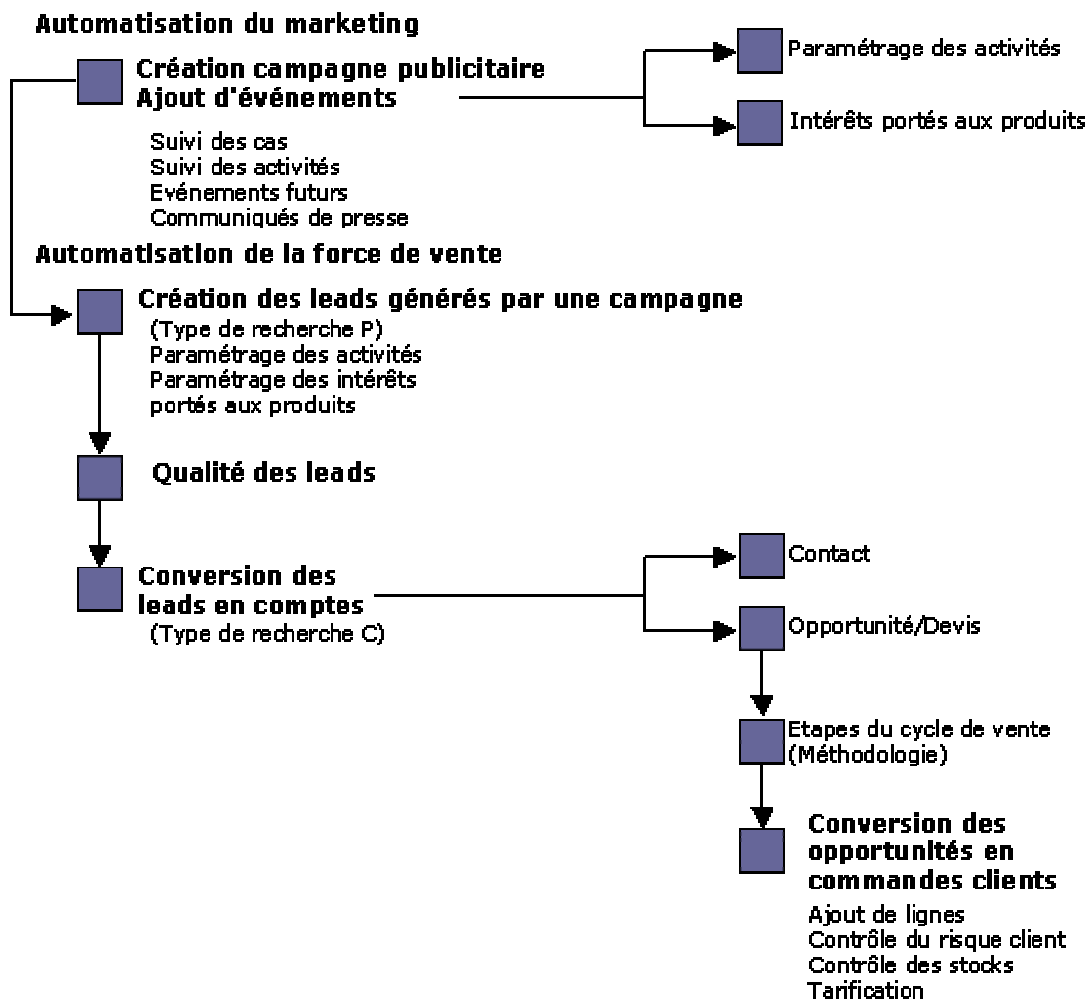
Données des caractéristiques des produits

L'onglet Caractéristique produit fournit une liste des fonctions du produit sélectionné ainsi qu'une description de chacun d'entre elles.

Gestion du cycle de vie d'une opportunité

Le cycle de vie d'une opportunité comprend le traitement des ventes, de la génération d'un lead à la création d'une commande client. Le graphique ci-dessous illustre la façon dont CRM automatise le traitement, du lead à la commande client.

Conversion des leads en commandes clients



Point d'entrée Lead

Le point d'entrée Lead permet de qualifier et de gérer les leads. Vous pouvez aussi convertir des leads qualifiés en compte avec opportunités. Lors de la conversion, le système crée trois nouveaux enregistrements : un enregistrement de compte, un enregistrement d'opportunité et un enregistrement de contact. En plus de la qualification et de la conversion des leads, vous pouvez aussi effectuer les opérations suivantes :

- Création et gestion des activités associées à un lead.
- Création et gestion d'une liste des produits intéressant un lead.
- Consultation des informations sur les partenaires associés au suivi des leads.

Champs de saisie : Onglet Lead

Remarque

L'onglet Lead est appelé Détail lead dans le point d'entrée Lead.

A l'aide de l'onglet Détail lead, vous pouvez consulter et gérer le détail des leads générés par l'intermédiaire des campagnes publicitaires et du télémarketing. Vous pouvez également y créer vos propres leads.

Pour créer un lead, vous devez entrer le nom du lead ainsi que le nom de la société. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner le type d'industrie de la société. De même, entrez un type d'adresse (domicile, bureau, courrier, expédition, facturation ou colis) et utilisez le bouton de recherche pour sélectionner le propriétaire du lead, c'est-à-dire la personne responsable du suivi du lead. La valeur par défaut du champ Responsable du lead est le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session, mais ce nom peut être modifié. Le type de recherche permet de spécifier le type d'enregistrement à rechercher lors de la recherche de noms ou de messages.

Vous pouvez également entrer le titre et la fonction du lead. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner le pays du lead et afficher ensuite une liste déroulante des états/provinces correspondants. (Les champs Pays et Etat/province sont obligatoires.) Entrez les données dans les champs d'adresse selon vos besoins : Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ville, Comté, Etat/province, Code postal, Numéro de téléphone et Numéro de télécopie. Lors de la conversion d'un lead, les numéros de téléphone et de télécopie sont transférés dans la liste des numéros de téléphone du contact.

Utilisez les champs de la zone située dans la partie inférieure de l'écran pour décrire le lead de façon plus détaillée. Sélectionnez tout d'abord le statut le mieux adapté au lead par rapport au processus de qualification, Recommandation, Converti, Perdu, Non contacté, En attente de suivi, Nouveau lead ou Actif. Si vous sélectionnez un statut autre que Actif, il peut s'avérer utile d'entrer une brève description expliquant le statut. Utilisez le calendrier pour entrer une date de réception, par exemple la date à laquelle le lead vous a été transmis. Si le lead a été généré par l'intermédiaire d'une campagne publicitaire, utilisez le bouton de recherche pour sélectionner l'événement en question. Enfin, dans la liste déroulante Qualification, sélectionnez le critère de qualification du lead. Les critères sont en fait un jeu de questions élaborées par le responsable des ventes pour qualifier un lead. Le seuil de qualification est la valeur affectée par le responsable des ventes à chaque script de qualification. Une fois les réponses aux questions de qualification entrées sous l'onglet Qualification, le système calcule le score. Si le score de qualification est égal ou supérieur au seuil de qualification, le lead peut être converti en opportunité.

Les deux liens Web et adresse électronique sont disponibles sous l'onglet Lead afin de vous permettre d'envoyer des messages et d'effectuer des recherches sur Internet. Lorsqu'un lead est converti, vous pouvez cliquer sur le champ Compte pour accéder directement à l'enregistrement de compte généré.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Qualification d'un lead*
- ☐ *Gestion du cycle de vie d'une opportunité*

► Pour convertir un lead en opportunité

1. Sélectionnez le lead à convertir sous l'onglet Lead du point d'entrée Lead.
2. Cliquez sur Convertir lead.

Le message suivant s'affiche : Conversion du lead en compte réussie.

3. Cliquez sur OK.

L'onglet Lead s'affiche en lecture seule avec la mention suivante en-tête d'écran : Lead converti en compte.

Un enregistrement de compte, un enregistrement d'opportunité et un enregistrement de contact sont générés. Les enregistrements de compte et d'opportunité reçoivent les valeurs par défaut suivantes :

- Compte
 - Date d'ouverture de compte, dont la valeur par défaut est la date de conversion en compte.
 - Données d'adresse affichées sous l'onglet Compte.
 - Champ Statut dont la valeur par défaut est Actif.
- Opportunité
 - Compte de facturation transféré comme valeur par défaut dans le nouveau compte.
 - Valeurs par défaut des codes monétaires définis dans le point d'entrée Préférences utilisateur.
 - Valeurs par défaut de la version de traitement des opportunités définies dans le point d'entrée Préférences utilisateur.

Consultation et modification des codes de catégorie d'un lead

L'onglet Classement du point d'entrée Lead est un supplément aux codes de classement (aussi appelés codes de catégorie) de l'onglet Détail lead, stockés dans le système ERP J.D. Edwards et spécifiques à chaque client. Toute modification apportée à cet onglet déclenche un appel XPI. Les champs de cet onglet peuvent être configurés pour chaque implémentation client.

Gestion de plusieurs adresses pour un lead

Lors de la création d'un lead, entrez une adresse sous l'onglet Détail lead. Vous pouvez entrer un nombre illimité d'enregistrements dotés de types d'adresse divers, sous l'onglet Adresse.

Champs de saisie : Onglets Lead/Adresse

Pour créer un enregistrement, vous devez sélectionner un type d'adresse tel que bureau, domicile, courrier ou expédition. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner un pays ; une liste déroulante des villes s'affiche. (Les champs Pays et Etat/province sont obligatoires.) Remplissez les données d'adresse restantes – Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ville, Etat/province, Pays et Code postal selon les besoins.

Qualification d'un lead ou d'une opportunité

Sous l'onglet Qualification, vous pouvez utiliser un script contenant une série de questions à poser en vue de qualifier un lead. Lorsque vous sélectionnez un script sous l'onglet Détail lead, les questions élaborées par le responsable des ventes pour ce script s'affichent sous l'onglet Qualification. Pour répondre aux questions, cliquez sur une question pour l'afficher au format détaillé.

Lorsque les responsables des ventes créent des scripts de qualification, ils affectent à chacun d'entre eux un seuil de qualification, c'est-à-dire le pourcentage requis par un lead pour être qualifié. De plus, une certaine pondération est affectée à chaque question. Une fois que vous avez entré les réponses, le système calcule la somme de toutes les pondérations et enregistre le score de qualification sous l'onglet Détail lead. Si le score est égal ou supérieur au seuil, le lead est qualifié.

Remarque

Vous pouvez également utiliser le champ Qualification de l'onglet Opportunité pour qualifier une opportunité.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Création des questions de qualification*

► Pour utiliser un script de qualification d'un lead

1. Sélectionnez un script de qualification sous l'onglet Détail lead du point d'entrée Lead.
2. Cliquez sur une question de l'onglet Qualification.
3. Sélectionnez une réponse dans le champ Réponse de l'onglet Détail.
4. Entrez les commentaires qui peuvent aider les utilisateurs à comprendre une réponse spécifique d'un lead.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Répétez les étapes 2 à 5 pour chaque question du script.

Remarque

Il s'agit du même processus de qualification que pour une opportunité.

Création et gestion des activités associées à un lead

Pour tirer le meilleur parti d'un lead, ses activités doivent être suivies minutieusement. Votre application CRM automatise ces tâches de suivi.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Activité*

Identification des intérêts produits d'un lead

Lors du suivi des leads, il est important de connaître les produits auxquels un lead porte un intérêt particulier. Cet onglet permet de gérer ce type d'informations. Vous pouvez consulter, ajouter et supprimer des catalogues produits pour n'afficher que les produits intéressant les leads. Cliquez sur le produit dans la liste pour afficher son code de produit et son parent.

Consultation des données des partenaires avec lesquels vous effectuez le suivi commun d'un lead

Les sociétés forment souvent des partenariats afin d'assurer la qualification d'un lead. Cet onglet permet l'affichage des noms de ces partenaires.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Consultation des données sur les concurrents*

Création de remarques sur un lead

Lors de la qualification d'un lead, vous pouvez enregistrer des informations facilitant la conversion du lead en opportunité. Par exemple, vous pouvez mentionner les prestations qu'un lead souhaite recevoir du fournisseur.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarque*

Point d'entrée Opportunité

Le point d'entrée Opportunité permet de gérer les affaires en cours, du lead au processus de qualification jusqu'à la création de devis. Enfin, vous pouvez utiliser ce point d'entrée pour convertir une opportunité en une ou plusieurs commandes clients. Pour chaque opportunité, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modification du cycle de vente
- Ajout de nouvelles lignes d'articles et modification des lignes existantes
- Contrôle du risque client
- Génération de plusieurs devis et commandes clients pour une opportunité
- Création et exportation de devis et documents spécifiques à un client

Renseignements complémentaires

- ☐ *Pour convertir un lead en opportunité*

- ❑ *Gestion du cycle de vie d'une opportunité* (schéma du flux des opérations, du lead à la commande client).

Champs de saisie : Onglet Opportunité

Remarque

L'onglet Opportunité est appelé Détail opportunité dans le point d'entrée Opportunité.

Un enregistrement d'opportunité permet de capturer les informations générales relatives aux intérêts portés aux produits par un client. Cette opportunité permet ensuite de créer différents devis et commandes clients.

Pour créer une opportunité, entrez une brève description qui devient un hyperlien dans la liste des opportunités. Le champ Type étant obligatoire, utilisez le bouton de recherche pour effectuer une sélection parmi les options telles que Partenaire, Direct, Fabricant ou Commission de recommandation. Utilisez aussi le bouton de recherche pour sélectionner le nom du compte de facturation. Une liste de contacts associés s'affiche dans le champ Contact compte. Sélectionnez ensuite une méthodologie de vente pour afficher la liste des étapes associées dans le champ Etape du cycle. Choisissez une étape du cycle, étant entendu que cette sélection est modifiée au fur et à mesure de l'avancement du traitement des ventes. Lors de la modification d'une étape du cycle, le système crée un historique de la modification sous l'onglet Etape cycle. Utilisez le bouton de recherche de champ pour sélectionner le code monétaire souhaité. Le champ Monnaie est obligatoire.

Remarque

La monnaie sélectionnée s'applique à tous les champs de devise de l'onglet Détail opportunité ainsi qu'aux lignes de la liste des opportunités. Une fois que vous avez ajouté des opportunités à la liste, le champ Monnaie ne plus être modifié.

De nombreux champs facultatifs peuvent être utilisés pour la capture de données supplémentaires sur une opportunité. Vous pouvez par exemple utiliser la source du lead pour associer une opportunité à l'événement l'ayant généré. Lorsque vous sélectionnez une source de lead, une association est créée entre l'opportunité et l'événement, aidant ainsi le département marketing à déterminer les événements publicitaires fructueux en termes de conversion de leads. Si vous disposez d'un partenaire en vue de la réalisation d'une affaire, utilisez le bouton de recherche pour sélectionner le nom du partenaire en question ; les noms des contacts associés s'affichent dans la liste déroulante Contact partenaire.

Afin d'afficher les questions pour une opportunité donnée sous l'onglet Qualification, sélectionnez un script de qualification dans la liste déroulante. La date du champ Date de clôture est affichée automatiquement en fonction de la méthodologie de vente et de l'étape du cycle, et elle peut être au besoin modifiée à l'aide du calendrier. Entrez ensuite le revenu potentiel pouvant être généré par l'opportunité (Potentiel). Enfin, entrez le montant budgété par la société pour cette opportunité (Budget). Si vous perdez l'opportunité, sélectionnez le concurrent ayant gagné l'affaire dans la liste déroulante Opportunité perdue au profit de, puis entrez le motif de la perte pour futures références.

Utilisez la liste des opportunités du bas de l'écran pour consulter, ajouter, supprimer ou modifier la liste des produits pouvant être commandés par une opportunité.

Remarque

Lorsque vous créez une opportunité dans le point d'entrée Compte et qu'il s'agit d'un compte d'expédition, l'opportunité est créée pour le compte de facturation associé.

Renseignements complémentaires

- ☐ Pour effectuer un contrôle du risque client
- ☐ Pour convertir une opportunité en devis ou en commande client
- ☐ *Qualification d'un lead ou d'une opportunité*
- ☐ *Création des questions de qualification*
- ☐ Ajout et modification des opportunités

Champs de lecture seule : Onglet Opportunité

Le champ Message crédit affiche un message spécifiant le type de crédit accordé au compte de facturation. Pour effectuer un contrôle du crédit plus détaillé, utilisez le bouton Contrôler solvabilité.

Lors de chaque ajout ou révision d'une opportunité de la liste, le système recalcule le coût total de l'opportunité et affiche les résultats dans le champ Total ligne article.

La probabilité de réalisation d'une affaire est basée sur l'étape du cycle de vente. Chaque fois que vous changez d'étape, le système évalue à nouveau la probabilité pour refléter cette modification. Plus l'étape est près de la concrétisation de l'affaire, plus le pourcentage est élevé.

Remarque

Une opportunité doit avoir une probabilité de 100 % pour être convertie en commande client.

Lors de la sélection d'une qualification, le script de qualification correspondant s'affiche dans le champ Qualification. Le seuil de qualification associé au script, c'est-à-dire le score devant être atteint par le client potentiel pour être qualifié en tant qu'opportunité, s'affiche dans le champ Seuil de qualification de l'onglet Détail opportunité. Lorsque vous réalisez un script sous l'onglet Qualification, le système calcule le score et l'affiche dans le champ Seuil de qualification de l'onglet Détail opportunité.

Fonctions : Onglet Opportunité

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Source lead	Lorsque vous sélectionnez un événement comme source d'un lead, une association est automatiquement créée, permettant ainsi d'accéder à cette opportunité sous l'onglet Opportunité du point d'entrée Événement.

<ul style="list-style-type: none"> • Contact du compte 	Le champ Contact du compte est renseigné avec les données correspondantes.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Compte de facturation • Champ Contact du compte 	Ce champ peut générer des listes de volume important lors de recherche. Le filtre suivant est disponible depuis l'écran de recherche simple : Tous les comptes de facturation (comptes dont le classement est Différent du compte Facturé à et dont le statut est actif). Dès que le contact du compte est sélectionné, la liste déroulante Contact compte est renseignée avec les options appropriées.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Message crédit 	Ce champ de lecture seule affiche le message de crédit extrait de l'application J.D. Edwards OneWorld pour ce compte Facturé à.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Score qualification 	Ce champ de lecture seule affiche la somme des pondérations des réponses sous l'onglet Qualification.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Seuil qualification 	Ce champ de lecture seule affiche le score défini sous l'onglet Détail qualification.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Partenaire • Champ Contact partenaire 	Lorsque vous sélectionnez un partenaire, les options appropriées s'affichent dans la liste déroulante Contact partenaire.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Total ligne article 	Ce champ de lecture seule affiche la somme des prix totaux dans la liste des opportunités.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Méthodologie de vente • Champ Etape cycle de vente 	Lorsque vous sélectionnez une méthodologie de vente, les étapes correspondantes de cycle de vente s'affichent dans le champ Cycle de vente. Lorsque vous modifiez l'étape du cycle, le système crée un enregistrement sous l'onglet Etape cycle de vente.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Monnaie 	Lorsque vous ajoutez une ligne et que vous enregistrez, ce champ ne plus être modifié.

Fonctions : Liste des opportunités

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Produit 	Ce champ de recherche fournit une liste des produits disponibles dans les magasins/usines tels que définis comme valeurs par défaut dans le point d'entrée Préférence utilisateur.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Code produit 	Lorsqu'un produit est sélectionné, le code de produit correspondant est extrait de OneWorld et affiché en lecture seule dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix de base 	Ce champ de lecture seule affiche l'unité de mesure du prix de base de l'article, extrait du système OneWorld. Le champ Prix de base est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix réel 	Le prix est extrait par défaut du champ Prix de base. L'ingénieur commercial peut modifier le prix réel, si nécessaire. L'unité de mesure est extraite par défaut du champ Unité de mesure quantité.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix total 	Le prix total est le prix réel multiplié par la quantité. Le champ Unité de mesure extrait par défaut la valeur du champ Unité de mesure quantité.

► Pour effectuer un contrôle du risque client

Vous pouvez effectuer un contrôle du risque client à partir des onglets Opportunité, Devis et Commande client à tout moment lors du traitement des ventes, mais avant la conversion de l'opportunité en commande client.

1. Cliquez sur Contrôler solvabilité depuis l'opportunité, le devis ou la commande pour lesquels vous souhaitez lancer un appel XPI et vérifier le crédit
2. Consultez la partie supérieure de l'écran où le résultat du contrôle de solvabilité est affiché en rouge. Un des messages de crédit suivants s'affiche :
 - Le contrôle du crédit client a réussi. Dispensé du contrôle de la solvabilité.
 - Le contrôle du crédit client a réussi. Aucune limite de crédit spécifiée.
 - Le contrôle du crédit client a réussi. La limite de crédit n'est pas atteinte.
 - Le contrôle de la solvabilité client a échoué. La limite de crédit est atteinte.

Continuez la création de l'opportunité, du devis ou de la commande client selon vos besoins. Les messages de crédit sont affichés à titre informatif seulement et n'empêchent pas la création d'un enregistrement.

► Pour convertir une opportunité en devis ou en commande client

Vous pouvez convertir une opportunité en devis ou en commande client à partir de tout onglet Opportunité de CRM, l'opportunité à convertir devant nécessairement comprendre au moins une ligne d'article. De plus, il doit s'agir de lignes de frais divers ou de lignes de produits spécifiques afin d'être converties.

1. Cliquez sur Convertir en devis ou sur Convertir en commande client à partir de l'opportunité que vous souhaitez convertir. Le système vous amène à l'affiche détaillé de l'onglet Devis ou Commande client.
2. Les données suivantes sont extraites par défaut :
 - Compte de facturation – Extrait de l'onglet Opportunité.
 - Compte d'expédition – Extrait par défaut de l'onglet Opportunité si le Compte de facturation à un classement Compte d'expédition.
 - Version de traitement des devis – Extraite du point d'entrée Préférence utilisateur.
 - Version de traitement des commandes clients – Extraite du point d'entrée Préférence utilisateur.
 - Total ligne article – Calculé en fonction des règles de tarification avancée.
 - Message de crédit – Extrait par défaut des données du compte.

- Toute autre donnée du produit entrée à la création de l'opportunité sous l'onglet Détail opportunité.
3. Modifiez les données des champs restants obligatoires ou facultatifs.
 4. Cliquez sur Enregistrer.

Remarque

Pour soumettre un devis, vous devez cliquer sur le bouton Soumettre devis. Pour convertir une opportunité en commande client, la probabilité de concrétisation de l'affaire doit être de 100 %.

Attention

Les lignes d'articles identifiant un catalogue produits et non un produit spécifique ne sont pas copiées dans le devis. Les articles configurables doivent être configurés avant de soumettre le devis. Si cette opération n'a pas été effectuée, le message suivant s'affiche lorsque vous cliquez sur Soumettre devis : " Les produits configurables doivent être configurés avant de soumettre le devis ou la commande client. Configurez les produits configurables avant de soumettre. "

Un devis ne peut pas être converti en commande client si un des comptes de facturation ou d'expédition du devis ou une des lignes d'article du devis est doté du statut En attente.

Ajout et modification des opportunités

Utilisez le bouton Nouveau de la liste des opportunités pour associer une liste ou un catalogue de produits à une opportunité. Les quatre types de produits suivants peuvent être ajoutés à une opportunité : (Ces types de produits peuvent être configurés selon vos besoins dans le système ERP J.D. Edwards.)

Type de produit	Type de ligne	Description
Produits configurés pour les sociétés utilisant les fonctions de configuration	W - Ordre de fabrication S - Article du stock	Vous pouvez ajouter des produits configurés à CRM, toutefois, ne les configurez pas avant leur conversion en devis ou en commande client.
Article du stock avec un enregistrement dans le fichier Articles	S - Article du stock	Vous pouvez sélectionner les articles du stock à l'aide du bouton de recherche de champ.
Article hors stock avec un enregistrement dans le fichier Articles	N - Article hors stock	Vous pouvez sélectionner les articles du stock à l'aide du bouton de recherche de champ.

Article hors stock sans enregistrement dans le fichier Articles	M – Produit divers et autres articles répondant aux paramètres du fichier Constantes de type de ligne (F40205) LFIVI = N et LFPDC3 = 0 ou N	Vous pouvez ajouter des éléments divers en sélectionnant l'option Frais divers ainsi qu'un produit.
---	---	---

L'option Frais divers permet d'entrer des articles hors stock sans enregistrement dans le fichier Articles. Si vous sélectionnez cette option, le champ Catalogue produits passe en lecture seule et le type de ligne apparaît. Le champ Produit devient alors une zone de texte dans laquelle une description de la dépense peut être entrée. Vous pouvez par exemple ajouter une ligne de frais divers pour cinq heures de conseil en entreprise. Vous devez entrer un type de ligne pour les frais, faute de quoi une erreur s'affiche et empêche l'enregistrement de la ligne. Les articles sans enregistrement dans le fichier Articles ne disposant pas de prix de base, la valeur zéro s'affiche dans le champ Prix de base lorsque vous entrez une ligne de frais divers. Entrez les autres données facultatives, y compris :

- Quantité
- Unité de mesure
- Prix réel
- Date demande

Le champ Catalogue produits permet de sélectionner un article de catalogue si vous ne connaissez pas l'article exact. Vous pouvez également renseigner les champs facultatifs suivants :

- Produit
- Quantité
- Unité de mesure
- Prix réel
- Date demande

Lorsque vous connaissez l'article à commander pour le client, utilisez le bouton de recherche pour sélectionner le produit en question. Lors de la recherche du produit, vous pouvez utiliser un des filtres suivants : Produits par magasin/usine, Tous les produits offerts ou Produits du catalogue. Lorsque vous sélectionnez un produit, le code produit correspondant s'affiche. Lorsque vous entrez un Prix réel, le système calcule le prix total en le multipliant par la quantité et l'unité de mesure appropriée apparaît.

Attention

Une opportunité doit comprendre au moins un produit (une ligne de produit divers ou un produit sélectionné à l'aide du bouton de recherche) afin d'être convertie en devis ou commande client. Le système ne convertit pas les lignes pour lesquelles vous n'avez identifié qu'un catalogue de produits.

Les types de prix suivants s'affichent dans la fenêtre Liste opportunités :

- Prix de base – Prix tarif de l'article. CRM extrait la valeur du prix de base de OneWorld et l'affiche en lecture seule. Le champ Unité de mesure du prix de base

reflète l'unité sélectionnée dans la liste déroulante Unité mesure quantité. Si le prix de base n'est pas géré dans le système OneWorld pour cette combinaison magasin/usine, produit, unité de mesure et monnaie, la valeur zéro s'affiche.

- Prix réel – Prix annoncé au client ou que ce dernier est prêt à payer pour un article de l'opportunité.
- Prix total – Prix total que le client est prêt à payer pour un article de l'opportunité en fonction de la quantité entrée.

Pour entrer manuellement un prix, entrez une valeur dans le champ Prix réel ; le prix total est alors automatiquement calculé avec la formule suivante : Quantité x Prix réel.

Une fois la ligne d'article enregistrée, le système calcule le nouveau total de la ligne.

Remarque

Les produits configurés peuvent être convertis en devis ou commande client mais ils doivent être configurés sous les onglets Devis ou Commande client.

Consultation des devis d'une opportunité

L'onglet Devis permet de consulter les devis associés à une opportunité sélectionnée dans la liste des opportunités.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Pour effectuer un contrôle du risque client*
- ☐ *Champs de saisie : Onglet Devis*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Devis*
- ☐ *Ajout et modification de devis ou de commandes clients*
- ☐ *Pour générer un devis*
- ☐ *Copie de modèle*

Consultation des commandes clients des opportunités

L'onglet Commande client du point d'entrée Opportunité permet de consulter les commandes clients de l'opportunité sélectionnée dans la liste des opportunités.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Champs de saisie : Onglet Commande client*
- ☐ *Champs de lecture seule : Onglet Commande client*

Partage des informations génératrices de vente

Les opportunités sont le résultat direct des objectifs des clients et sont limitées par les contraintes imposées par ces derniers. Les opérations permettant de répondre à ces objectifs, dans le cadre des contraintes, sont les opérations inductrices de vente. Il est particulièrement utile pour les ingénieurs commerciaux de connaître les motivations clés des clients afin de s'assurer d'aborder ces points lors de la vente. Les inducteurs de vente créés

pour être associés à des méthodologies de vente spécifiques peuvent apparaître dans la liste correspondante et la mention Généré par le système leur est affectée dans la colonne Origine. Utilisez le bouton Nouveau pour créer des inducteurs de vente générés par l'utilisateur et à associer uniquement avec l'opportunité sélectionnée dans la liste principale. Les nouveaux inducteurs de vente sont identifiés comme Généré par l'utilisateur.

Création d'activités associées à une opportunité

L'onglet Activité permet de créer des tâches qui permettent de concrétiser une opportunité et de la transformer en compte. De cet onglet, vous pouvez ajouter, gérer et supprimer des activités associées à une opportunité spécifique. De la page onglet Activité, vous pouvez également lier un plan d'action à une opportunité. Un plan d'action est une liste d'activités génériques reflétant le flux des procédures commerciales et intervenant à un point donné du cycle de vente.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Activité*

► Pour lier un plan d'action à une activité

1. Sélectionnez le point d'entrée Opportunité.
2. Sélectionnez une opportunité dans la liste principale.
3. Cliquez sur l'onglet Activité.
4. Cliquez sur Lier plan d'action.
5. Recherchez le plan que vous souhaitez lier. Les plans d'actions suivants sont disponibles :
 - Sollicitations directes : Activités intervenant après un appel direct positif.
 - Activités de suivi : Activités destinées à fournir un suivi.
 - Modèle d'opportunité : Activités intervenant en général une fois que l'opportunité a atteint le stade de la proposition.
 - Commande fournisseur : Activités nécessaires lorsqu'une commande fournisseur est générée.
 - Devis fourni : Activités intervenant lorsqu'un devis est fourni au client.
6. Cliquez sur OK.

Les éléments associés au plan d'action sélectionné apparaissent dans la page onglet Activité ainsi que dans votre calendrier.
7. Cliquez sur une activité pour accéder à son détail et consulter les dates, heures, commentaires, etc.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Recherche étendue*

Gestion de l'équipe de vente affectée à une opportunité

L'onglet Equipe de vente permet de consulter les membres d'une équipe de vente affectée à une opportunité donnée. Vous pouvez aussi ajouter ou supprimer des membres de la liste.

Champs de saisie : Opportunité/onglet Equipe de vente

Depuis l'affichage détaillé, vous pouvez capturer le pourcentage de contribution d'une personne à une opportunité, le nom du responsable de l'opportunité et le rôle de chaque membre de l'équipe (responsable du compte, conseiller, consultant ou responsable de l'assistance technique).

En général, une équipe de vente est créée pour un compte dans le point d'entrée Compte. Lorsque vous créez une opportunité, les membres de l'équipe affectés aux comptes apparaissent automatiquement dans la page onglet Equipe de vente de l'opportunité. Si l'équipe n'est composée que d'un membre, cet employé est automatiquement identifié comme responsable de l'opportunité et une contribution de 100 % lui est affectée. Vous pouvez cependant ajouter ou désactiver des employés au sein de l'équipe d'une opportunité et modifier les données des membres de l'équipe de vente. Une opportunité ne peut avoir qu'un seul responsable et si vous sélectionnez un autre enregistrement dans l'option Propriétaire, l'enregistrement sélectionné à l'origine comme responsable affiche la mention Non dans le champ Propriétaire.

Fonctions : Opportunité/onglet Equipe de vente

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">Champ Nom	Ce champ de lecture seule affiche le nom de l'employé affecté à l'équipe de vente depuis le compte associé.
<ul style="list-style-type: none">Option Propriétaire	Le membre de l'équipe de vente pour lequel vous avez activé cette option est l'employé responsable de l'opportunité. Le champ ne peut plus être modifié et affiche la mention Oui. Seul un enregistrement peut être marqué comme Propriétaire.
<ul style="list-style-type: none">Champ Rôle	Ce champ est renseigné avec l'option sélectionnée dans le champ Rôle de l'onglet Equipe de vente du point d'entrée Compte, mais cette valeur peut être modifiée. Si aucune sélection n'est effectuée dans le point d'entrée Compte, ce champ est vide.

Enregistrement des coûts encourus pour une affaire

L'onglet Coût permet d'enregistrer les dépenses ou le temps passé par les membres de l'équipe lors de la poursuite d'une opportunité. Le responsable des ventes peut consulter ces données pour chaque ingénieur commercial afin de décider si la poursuite du lead est justifiée.

Sélectionnez un nom dans le champ Coût de, puis choisissez un type de coût (frais ou temps). Vous devez entrer une description courte et une description longue et utiliser le calendrier pour sélectionner la date des frais en question. Enfin, vous pouvez entrer une méthode de paiement et un montant.

Gestion d'une liste de personnes pouvant influencer une affaire

Lorsque vous êtes sur une affaire, il est important de connaître le nom de la personne pouvant faire basculer l'affaire. L'onglet Prescripteur permet de gérer ce type d'informations. Vous pouvez stocker les noms des différents prescripteurs, leur type d'influence (finance,

cadre, société ou technique) ainsi que leur niveau d'enthousiasme (enthousiaste, partisan, opposant, neutre ou critique).

Consultation des informations sur les concurrents en compétition pour une opportunité

Pour gagner une affaire, vous devez connaître votre compétition. L'onglet Concurrent permet de consulter la liste des sociétés en compétition pour un compte sélectionné sous l'onglet Détail compte. Vous pouvez aussi ajouter ou supprimer des sociétés de la liste. Le responsable a préalablement entré les données de la concurrence dans le système. Il suffit de cliquer sur Ajouter ou Supprimer pour gérer la liste des concurrents. Cliquez sur un concurrent de la liste pour afficher les données détaillées telles que le nombre d'employés, le chiffre d'affaires annuel et les adresses sous un onglet en lecture seule. Cliquez sur l'URL pour accéder au site Web du concurrent.

► Pour associer une opportunité à un concurrent

1. Sélectionnez le point d'entrée Opportunité.
 2. Créez ou sélectionnez une opportunité.
 3. Cliquez sur l'onglet Concurrent.
 4. Cliquez sur le bouton Ajouter concurrent.
 5. Recherchez et sélectionnez la société en compétition pour l'opportunité choisie.
- Le concurrent sélectionné est maintenant associé à l'opportunité.

Renseignements complémentaires

- ☐ Recherche étendue

Consultation de l'historique des étapes du cycle de vente d'une opportunité

Lors du suivi d'une affaire, vous pouvez vous reporter à l'onglet Etape cycle de vente pour consulter l'historique des étapes du cycle déjà réalisées. Les données de cet onglet sont extraites de l'onglet Opportunité où vous sélectionnez une méthodologie de vente qui, à son tour, détermine les étapes du cycle de vente. Tout au long des étapes, des enregistrements sont créés sous l'onglet Etape cycle de vente. La liste affiche les statuts dotés des dates les plus récentes et que le statut actuel de l'opportunité, le nombre de mois avant signature de l'affaire ainsi que la probabilité de concrétisation de l'affaire.

Renseignements complémentaires

- ☐ Création des étapes du cycle d'une méthodologie de vente

Annexes

Si vous disposez de documents associés à une opportunité, utilisez l'onglet Annexes afin de les partager avec les autres membres de l'équipe de vente.

Renseignements complémentaires

- ☐ Mise en annexe de fichiers

Création de remarques sur une opportunité

L'onglet Remarque permet de créer des notes relatives à une opportunité. Vous pouvez par exemple mentionner que votre équipe doit convaincre l'équipe technique du compte que votre matériel logiciel dispose d'une architecture ouverte.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Remarque*

Point d'entrée Prévisions

Le point d'entrée Prévisions permet de générer des prévisions de vente basées sur les opportunités de compte en cours ou futures. En plus de la gestion des données de prévision de base, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Figurer des prévisions pour présentation à la direction.
- Paramétrer des prévisions basées sur des critères spécifiques.
- Ajouter ou supprimer des opportunités pour le calcul de prévisions.
- Consulter un entonnoir des ventes de toutes les opportunités utilisées dans le calcul des prévisions.

Filtres de prévisions

Lorsque vous accédez à la liste principale, la liste Mes prévisions en cours s'affiche. Vous pouvez sélectionner le filtre Mes prévisions soumises. Si vous choisissez une prévision en cours dans la liste principale, son détail est modifiable, mais si sélectionnez une prévision soumise, elle est affichée en lecture seule.

Champs de saisie : Onglet Détail prévisions

L'onglet Détail prévisions permet d'entrer et de consulter les données générales des prévisions. Le seul champ obligatoire est le champ Description dans lequel vous devez entrer un identificateur unique qui apparaît ensuite dans la liste comme hyperlien. Entrez tout commentaire spécifique aux prévisions. Utilisez le calendrier pour sélectionner les dates de début et de fin des opportunités à inclure dans les prévisions. Pour réviser les prévisions de revenu d'une opportunité, ajustez le montant dans le champ Autre chiffre d'affaires. Utilisez le bouton de recherche pour sélectionner l'ingénieur des ventes pour qui vous créez les prévisions.

Activez l'option Planification demande approuvée si vous souhaitez utiliser l'enregistrement pour l'élaboration des prévisions de l'entreprise. Pour les clients ayant implémenté le module J.D. Edwards Planification avancée appelé Demand Consensus (rapprochement des besoins), la sélection de cette option indique que ces prévisions et les opportunités associées sont une indication fiable de la demande future et qu'elles peuvent par conséquent être utilisées pour le calcul de la demande. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, consultez la documentation J.D. Edwards Demand Consensus 1.1 (rapprochement des besoins).

Remarque

Vous ne pouvez pas désactiver des prévisions pour lesquelles l'option Demand Consensus (rapprochement des besoins) est activée. Si vous tentez de les désactiver, une erreur

s'affiche. Si vous souhaitez réellement désactiver l'enregistrement, désélectionnez l'option Planification demande approuvée, puis cliquez sur Désactiver.

Champs de lecture seule : Onglet Détail prévisions

Utilisez le champ Chiffre d'affaires pour consulter le montant total des prévisions basé sur les opportunités dont les prévisions sont comprises dans la fourchette de dates sélectionnée. Les données suivantes apparaissent automatiquement dans les prévisions :

- Entré par – Affiche le nom de l'utilisateur ayant créé les prévisions.
- Date création – Affiche la date système du jour de création des prévisions.
- Dernière modification – Affiche la date de la dernière modification apportée aux prévisions.
- Date soumission – Affiche la date système du jour où l'utilisateur a cliqué sur l'option Figer et a soumis les prévisions.

Renseignements complémentaires

- ☐ Critères des prévisions

Fonctions : Onglet Détail prévisions

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Chiffre d'affaires	Ce champ de lecture seule affiche la somme des opportunités répondant aux critères établis sous l'onglet Critères prévisions.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Entré par	Ce champ de lecture seule affiche le nom de l'utilisateur ayant ouvert la session de création et d'enregistrement de l'entrée.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Date création	Ce champ de lecture seule est renseigné automatiquement avec la date système de création et d'enregistrement.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Dernière modification	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date système de la dernière modification enregistrée.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Soumis le	Ce champ est automatiquement renseigné avec la date système du jour où l'utilisateur a sélectionné l'option Figer et a soumis les prévisions.

► Pour soumettre des prévisions

1. Consultez les différents critères de prévisions afin d'identifier les prévisions qui représentent le mieux les revenus que vous pensez générer.
2. Cliquez sur Enregistrer.
3. Cliquez sur Figer.

Les onglets Détail prévisions et Critères prévisions passent alors en lecture seule et la date système s'affiche dans le champ Date soumission.

Remarque

Vous pouvez approuver des prévisions pour la planification des demandes même si elles ont déjà été figées.

Critères des prévisions

L'onglet Critères prévisions permet d'établir les paramètres à utiliser pour le calcul des prévisions. Ces paramètres peuvent être détaillés ou généraux selon le nombre de champs renseignés. Pour réduire les prévisions en fonction d'une fourchette de dates, utilisez le calendrier pour entrer les dates de début et de fin. Vous pouvez également entrer la probabilité de concrétisation requise d'une opportunité pour l'inclure dans les prévisions. Si l'opportunité est dotée d'une probabilité de réalisation (déterminée par l'étape du cycle de vente) supérieure ou égale à cette valeur, elle est incluse dans la prévision. Sélectionnez le type d'opportunité à inclure dans le calcul – partenaire, directe, fabricant ou commission de référence. Cette information est extraite du champ Type, onglet Détail opportunité du point d'entrée Opportunité. Ensuite, si vous souhaitez calculer des prévisions pour un membre d'équipe de vente associé à cette opportunité, sélectionnez l'employé. Enfin, vous pouvez réduire le calcul aux opportunités spécifiques aux comptes d'une industrie donnée. Cliquez sur Générer pour calculer les prévisions basées sur les critères entrés. Sélectionnez différents critères en diverses combinaisons autant de fois que nécessaire jusqu'à l'obtention de prévisions que vous souhaitez soumettre. Lors de chaque génération et enregistrement de prévisions, le champ Chiffre d'affaires de l'onglet Détail prévisions est mis à jour et vous recevez le message suivant : Les opportunités de ces prévisions ont été générées correctement.

Consultation des opportunités d'une prévision

L'onglet Opportunité est en lecture seule et affiche toutes les opportunités répondant aux critères sélectionnés sous l'onglet Critères prévisions. Les opportunités sont mises à jour chaque fois que vous modifiez les critères avant de soumettre les prévisions.

Consultation du pipeline associé à des prévisions

L'onglet Pipeline fournit une représentation graphique des opportunités de l'onglet Opportunité, ainsi que leur position dans le pipeline. L'onglet Pipeline du point d'entrée Prévisions ne permet que la consultation du pipeline et l'analyse descendante vers le point d'entrée Opportunité.

Point d'entrée Devis

Le point d'entrée Devis permet de créer de nouveaux devis pour les clients et prospects et de consulter les devis convertis en commandes clients. Depuis ce point d'entrée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Création de plusieurs devis comprenant plusieurs lignes.
- Retarification des devis.
- Vérification de la disponibilité des articles des devis.
- Contrôle du risque client d'un compte pour lequel vous souhaitez créer des devis.
- Copie d'un devis existant afin de créer un autre devis ou un devis similaire pour un compte différent.
- Génération immédiate de devis à donner aux clients ou prospects.

- Conversion de devis en commande client.

Champs de saisie : Onglet Devis

La création d'un devis nécessite la sélection d'un compte de facturation dans la liste des contacts potentiels et d'un compte d'expédition. La valeur par défaut du champ Monnaie dépend du compte de facturation sélectionné. La monnaie peut être modifiée jusqu'à la création de lignes, étape à laquelle le champ passe en lecture seule. Les versions de traitement des devis et des commandes clients sont extraites par défaut du point d'entrée Préférence utilisateur, mais ces valeurs peuvent être modifiées. La version de traitement des devis permet de déterminer la version utilisée pour la tarification lorsque le devis est créé dans CRM.

Si vous le souhaitez, vous pouvez entrer une commande fournisseur et sélectionner un contact pour le compte d'expédition. Si vous disposez d'un partenariat, utilisez les boutons de recherche appropriés pour sélectionner le partenaire et le nom du contact du partenaire. Entrez toute information supplémentaire relative au devis dans la zone Commentaires .

Remarque

Pour un compte de facturation, vous pouvez sélectionner une adresse de facturation uniquement ou une adresse de facturation et une adresse d'expédition. Pour un compte d'expédition, vous pouvez sélectionner une adresse d'expédition uniquement ou une adresse de facturation et une adresse d'expédition.

Renseignements complémentaires

- ☐ Génération des devis
- ☐ *Pour effectuer un contrôle du risque client*
- ☐ Pour retarifier les articles
- ☐ Pour vérifier la disponibilité des articles
- ☐ Pour annuler un devis
- ☐ *Pour copier un devis*
- ☐ *Ajout et modification de devis ou de commandes clients*

Champs de lecture seule : Onglet Devis

Après enregistrement d'un devis, le système CRM génère automatiquement un numéro de devis unique dans le champ Numéro devis et le champ Type affiche le type de devis basé sur la version de traitement des devis sélectionnée. Le champ Type est vide jusqu'à la soumission réussie du devis au système ERP J.D. Edwards.

Remarque

Lors de la conversion d'un devis en commande client, le type de la commande est basé sur la version de traitement des commandes, alors que si vous copiez un devis, le type de devis est basé sur la version de traitement des devis.

Si vous annulez un devis, la date d'annulation est affichée dans le champ Date d'annulation.

Les valeurs par défaut des champs Expédier à l'attention de, Facturer à l'attention de et des champs d'adresse associés sont extraites de l'onglet Détail compte du point d'entrée Compte mais peuvent être modifiées grâce à l'option Remplacer.

Le champ Total ligne article affiche le total actualisé de la Liste des éléments du devis.

Remarque

Pour ajouter un nouveau type de devis, vous devez le définir dans le fichier de propriétés afin qu'il s'affiche dans le champ Type du point d'entrée Devis ou Commande client. Par exemple, le type des devis de vente est SQ. Si vous souhaitez un nouveau type de document tel que devis marketing, ce type doit être défini dans le fichier des propriétés.

Fonctions : Onglet Devis

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">• Champ Numéro devis	Ce champ de lecture seule affiche un numéro unique généré par le système lors de la création d'un devis.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Message crédit	Ce champ de lecture seule affiche à titre informatif un message relatif aux données financières du compte de facturation sélectionné.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Compte de facturation• Champ Contact compte	Le bouton de recherche du champ Compte de facturation permet la recherche d'un compte à l'aide des filtres suivants : Tous les comptes de facturation. Lorsque vous sélectionnez un compte de facturation, une liste des contacts potentiels s'affiche dans la liste déroulante Contact du compte.
<ul style="list-style-type: none">• Champ Compte d'expédition• Champ Contact compte	Le bouton de recherche du champ Compte d'expédition permet la recherche d'un compte à l'aide des filtres suivants : Tous les comptes actifs, Tous les comptes d'expédition du compte de facturation (tous les comptes secondaires du compte de facturation dont le classement est Différent du compte Facturé à et dont le statut est actif) et Tous les comptes d'expédition (tous les comptes dont le classement est Différent du compte Facturé à et dont le statut est actif). Lorsque vous sélectionnez un compte d'expédition, une liste des contacts potentiels s'affiche dans la liste déroulante Contact du compte.
<ul style="list-style-type: none">• Option Remplacer	Cette option permet de modifier les adresses des comptes de facturation et d'expédition.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Total ligne article 	Ce champ de lecture seule affiche la somme des prix totaux de tous les articles de la grille des données des devis.
---	---

Fonctions : Liste des éléments du devis

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Compte d'expédition 	Ce champ peut générer des recherches de volume important. Deux filtres sont disponibles depuis l'écran de recherche simple : Tous les comptes d'expédition du compte de facturation (tous les comptes secondaires du compte de facturation dont le classement est Différent du compte, Facturé à et dont le statut est actif) et Tous les comptes d'expédition (tous les comptes dont le classement est Différent du compte, Facturé à et dont le statut est actif). Dès que le contact du compte est sélectionné, la liste déroulante Contact compte est renseignée avec les options appropriées.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Magasin/usine 	Ce champ extrait par défaut la valeur sélectionnée dans le point d'entrée Préférences utilisateur. Pour la modifier, utilisez l'option Remplacer magasin/usine.
<ul style="list-style-type: none"> • Option remplacer Magasin/usine 	Le champ Magasin/usine est modifiable. Sélectionnez un magasin dans la liste des magasins/usines offrant le produit sélectionné. Si aucun produit n'est sélectionné, choisissez tout magasin/usine.
<ul style="list-style-type: none"> • Option Frais divers • Champ Type de ligne 	Cette option permet d'entrer des frais qui ne sont pas associés à des articles. Lorsque vous activez cette option, la liste déroulante Type de ligne s'affiche et le bouton de recherche du champ Produit disparaît afin de permettre d'entrer un produit. Le champ Prix réel devient alors actif et obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Catalogue produits 	Ce champ permet la sélection du catalogue dans lequel le produit est répertorié.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Produit 	Ce champ permet la sélection d'un produit dans la liste des produits disponibles du magasin/usine sélectionné. Utilisez le bouton de recherche du champ pour effectuer votre sélection. Cependant, s'il s'agit de frais divers, le bouton de recherche disparaît et vous devez entrer un texte dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Code produit 	Ce champ de lecture seule affiche le code produit ERP J.D. Edwards correspondant une fois le produit sélectionné.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Rupture de stock 	Si la valeur du champ En stock est supérieure à la quantité entrée, ce champ affiche zéro. Si elle est inférieure, le système soustrait la quantité en stock de la quantité entrée et affiche le résultat dans ce champ.

<ul style="list-style-type: none"> Option Remplacer tarification 	Si cette option est activée, le champ Prix réel devient modifiable et le champ de lecture seule Unité de mesure prix réel reçoit par défaut la valeur du champ Unité de mesure quantité.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Unité de mesure prix de base 	Ce champ de lecture seule affiche l'unité de mesure du prix de base de l'article, extrait du système OneWorld. Le champ Prix de base est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Unité de mesure prix client 	Ce champ de lecture seule affiche les résultats de la tarification avancée. Le champ Prix client est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Unité de mesure prix réel 	En ce qui concerne la tarification avancée, la valeur par défaut de ce champ est celle du champ Prix client et est mise à jour chaque fois qu'une modification est apportée à un champ obligatoire. Cette unité de mesure est extraite par défaut du champ Unité de mesure quantité. Lorsque vous sélectionnez des Frais divers, vous devez entrer une valeur dans le champ Prix réel. Les décimales doivent être entrées manuellement.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Prix total 	Cette valeur de tarification avancée reflète le prix réel multiplié par la quantité. Ce champ est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Date demande 	Ce champ permet d'utiliser le calendrier afin d'entrer la date à laquelle le client souhaite recevoir le produit.

Remarque

Un compte Facturé à est l'équivalent d'un compte de facturation.

Données connectées : En-tête de l'onglet Devis

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
N° devis	F4201	SHDOCO	
Type	F4201	SHDCTO	
Date devis	F4201	SHTRDJ	
Date annulation	F4201	CNDJ	
Commande fournisseur	F4201	SHVR01	
Compte de facturation	F0101 où ABAN8 = SHAN8		

Message crédit	F0101	ABCM	Système 00, type CM
Pays	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type CN
Adresses 1,2,3 et 4	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ville	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Etat/province	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type S
Comté	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Code postal	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Compte d'expédition	F0101 où ABAN8 = SHAN8		
Pays	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type CN
Adresses 1,2,3 et 4	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ville	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Etat/province	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type S
Comté	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Code postal	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Total ligne article	SHAN01		
Monnaie	F0301	A5CRCD	F0013
Version traitement devis	P983051		
Version traitement commandes clients	P983051		

Champs propres à CRM

- Partenaire
- Contact partenaire
- Statut commande
- Contact du compte
- Remplacer
- Facturer à l'attention de

- Contact du compte
- Remplacer
- Expédier à l'attention de
- Commentaire

Données connectées : Liste des éléments du devis

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
Compte d'expédition	F4201	SHALKY	
Magasin/Usine	F4211	SDMCU	
Produit	F4101	IMLITM	
Code produit	F4101	IMAITM	
Quantité	F4211	SDUORG	
Quantité disponible		QAVAl	
Unité de mesure	F4211	SDUOM	Système 00, type UM
Rupture de stock		PBCK	
Prix base	F4106	BPUPRC	
Unité de mesure	F4211	SDUOM	Système 00, type UM
Prix client	F4211	SDUPRC	
Unité de mesure	F4211	SDUOM4	Système 00, type UM
Prix réel	F4211	SDUPRC	
Unité de mesure	F4211	SDUOM	Système 00, type UM
Prix total	F4211	SDAEXP	
Date demandée	F4211	SDDRQJ	

Champs propres à CRM

- Remplacer
- Frais divers
- Catalogue produits
- Remplacer

► Pour vérifier la disponibilité des articles

Avant la conversion d'un devis en commande client ou avant la soumission d'une commande client, vous pouvez effectuer un contrôle final de la disponibilité des articles pour vous assurer qu'ils sont toujours disponibles dans le magasin/usine sélectionné.

Pour ce faire, cliquez sur Contrôler stock. Le système renvoie la quantité en stock. Si la quantité en stock est supérieure à la quantité entrée, la valeur du champ Rupture de stock est zéro alors que si la quantité en stock est inférieure à la quantité entrée, la valeur du champ est calculée selon la formule suivante : Quantité – En stock. Consultez les colonnes En stock et Rupture de stock de la grille pour vérifier les changements de disponibilité.

► **Pour retarifier les articles**

Il peut parfois s'avérer nécessaire de recalculer les prix de tarification avancée. Vous pouvez par exemple mettre à jour la tarification des articles d'une opportunité créée quelques semaines plus tôt pour vous assurer que les modifications de prix sont incorporées. De même, vous pouvez effectuer une retarification pour vous assurer que le client bénéficie des remises de groupe ou de tout autre offre promotionnelle en cours. Pour activer la tarification avancée en vue de la retarification, cliquez sur Retarifier articles. Le système recalcule les prix de tous les articles de la liste pour lesquels l'option Remplacer n'est pas activée. Les valeurs des champs de tarification de chaque ligne sont mises à jour et le champ Total ligne article est recalculé dans l'en-tête.

► **Pour annuler un devis**

Pour annuler un devis une fois qu'il a été soumis, cliquez sur Annuler devis. L'enregistrement du devis passe alors en lecture seule.

► **Pour copier un devis**

Le bouton Copier devis permet de copier un devis en vue de sa modification pour l'élaboration d'un nouveau devis. Cliquez sur Copier devis pour afficher un nouvel enregistrement de devis. Il contient toutes les informations du devis d'origine, y compris le compte de facturation et la monnaie. Ce devis est unique car il est doté d'un nouveau numéro et son statut XPI est A soumettre.

Remarque

Lorsque vous copiez un devis pour en créer un nouveau, toutes les lignes du nouveau devis sont automatiquement retarifées à moins que vous ne remplaciez manuellement le prix de chaque ligne du devis d'origine grâce à l'option Remplacer. Si vous souhaitez copier un devis avec les mêmes prix, vous devez modifier les lignes d'articles correspondantes du devis d'origine en activant la fonction Remplacer et en entrant un prix manuellement. Il est à noter que lorsque vous modifiez manuellement le prix d'un devis, l'historique de tarification avancée est supprimé.

Renseignements complémentaires

- ❑ Configuration d'articles de devis ou de commande client

Génération des devis

Une fois le devis créé, vous pouvez immédiatement le générer en cliquant sur Générer document. Vous pouvez aussi ajouter des marqueurs pour personnaliser le devis et le télécharger pour le modifier selon vos besoins. Cependant, pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez avoir créé des sections et des modèles de document dans les points d'entrée appropriés.

► **Pour paramétrer un nouveau modèle de document**

Utilisez le point d'entrée Modèle document pour créer des modèles permettant de générer des devis à partir de l'onglet Devis.

1. Cliquez sur Nouveau dans la liste des modèles de document.

2. Entrez un nom descriptif pour le modèle dans le champ Nom modèle.
3. Entrez une brève description du modèle dans le champ correspondant. Cette description s'affiche dans la liste principale des modèles de document pour aider l'utilisateur à visualiser les modèles créés.
4. Cliquez sur Ajouter ou Supprimer pour sélectionner les sections du modèle que vous créez. Vous créez les sections de document dans le point d'entrée Section document. Les sections sont séquencées selon leur ordre de sélection. Par exemple, si la section Détail devis est la première entrée, elle est la première section. Pour modifier l'ordre des sections, cliquez sur l'icône Crayon et modifiez le numéro dans le champ Séquence.
5. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour créer une section de document

Utilisez le point d'entrée Section document pour créer les sections composant les modèles de document. Les modèles sont ensuite utilisés pour générer des devis.

1. Cliquez sur le point d'entrée Section document.
2. Cliquez sur Nouveau.
3. Entrez un nom de section descriptif. Si ce nom de modèle existe déjà, vous recevez le message suivant : Ce nom de section existe déjà. Entrez un nom de section unique, puis cliquez sur Enregistrer.
4. Sélectionnez un type de document dans la liste déroulante. Sélectionnez une des options suivantes :
 - HTML – Permet de lier uniquement des fichiers HTML aux sections de votre document.
 - Texte – Permet de lier uniquement des fichiers Texte aux sections de votre document.
 - Résumé devis – Permet de générer le code HTML à utiliser dans l'assistant et inclus dans le devis. Les documents HTML générés si vous sélectionnez Résumé devis génère un résumé du devis comprenant les données de l'onglet Détail devis ainsi qu'un fichier résumé similaire à la liste des éléments de l'onglet Détail devis.
 - Détail devis – Permet de générer le code HTML à utiliser dans l'assistant et inclus dans le devis. Les documents HTML générés si vous sélectionnez Détail devis génère les données détaillées du devis, y compris les images et les paramètres associés au produit configuré.
5. Entrez une brève description de la section du document devant apparaître dans la liste des sections lors de la création de modèle.
6. Liez les fichiers devant constituer les sections du document :
 - Cliquez sur le lien Sélectionner fichier.
 - Entrez le nom du fichier ou cliquez sur Browse pour y accéder.
 - Cliquez sur Soumettre. Un message vous informe que le fichier a été lié correctement.
 - Cliquez sur OK et le nom du fichier apparaît maintenant pour les recherches.
7. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour copier un modèle

Le bouton Copier modèle permet de copier un modèle existant et de le modifier si cette opération s'avère plus rapide que la création d'un nouveau modèle. Le bouton Copier modèle est disponible sous l'onglet Détail modèle document.

1. Accédez au modèle que vous souhaitez copier.
2. Cliquez sur Copier modèle.
3. Remplacez le nom affecté automatiquement par le système par un nom unique dans le champ Nom modèle.
4. Entrez une brève description du nouveau modèle dans le champ Description.
5. Cliquez sur Ajouter ou Supprimer dans la liste des sections de document pour spécifier les sections de votre modèle.
6. Cliquez sur Enregistrer.

► Pour générer un devis

Utilisez l'assistant de génération de documents pour créer un devis à partir de l'onglet Détail devis ou Devis des points d'entrée Demande de service ou Opportunité. Ces documents sont créés comme annexes aux devis et sont enregistrés au format HTML afin que les ingénieurs commerciaux puissent les télécharger et les modifier individuellement.

1. Cliquez sur Générer document pour lancer le directeur de génération des documents et créer un devis.
2. Sélectionnez un nom dans la liste déroulante des modèles actifs. Vous créez des modèles à partir du point d'entrée Modèle document.
3. Entrez le nom du fichier dans le champ Enregistrer fichier sous. N'entrez pas l'extension (.html) et n'utilisez pas les caractères suivants : \, /, :, *, ., ", <, > ou |. Les utilisateurs qui exécutent leur application à partir d'un serveur IBM Websphere doivent utiliser des lettres minuscules pour les noms de fichier et de répertoire.
4. Entrez une brève description du fichier dans le champ correspondant. Ces données apparaissent dans le champ Description de l'onglet Annexes.
5. Cliquez sur Suivant.
6. Sélectionnez les sections à inclure dans votre devis à partir de la liste de sections associées au modèle choisi et apportez les modifications nécessaires à leur séquence.
 - Cliquez sur une des options affichées dans la colonne Sélectionner pour spécifier les sections à inclure dans votre devis.
 - Entrez un numéro dans la colonne Séquence en regard de chaque option sélectionnée pour indiquer l'ordre d'affichage des sections dans le document. Entrez 1 pour la première section du document, 2 pour la seconde section, etc.
7. Cliquez sur Suivant.
8. Affichez un aperçu du document créé.
9. Cliquez sur Terminer pour enregistrer le devis comme annexe, puis sur Précédent pour retourner à l'écran de sélection des sections ou cliquez sur Annuler pour quitter l'assistant de génération de documents sans créer de devis.

Remarque

Les instructions et les messages d'erreur sont affichés dans la partie supérieure de l'assistant de génération de documents pour vous aider lors de la création de devis.

Mises en annexe de fichiers à un devis

Si vous disposez de documents fournissant des informations supplémentaires aux données de l'onglet Détail devis, utilisez l'onglet Annexes pour associer ces documents au devis sélectionné dans la liste principale.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Mise en annexe de fichiers*

Commandes clients du point d'entrée Devis

L'onglet Commande client du point d'entrée Devis permet de consulter les devis convertis en commandes clients. Utilisez le bouton Convertir en commande client de l'onglet Détail devis pour convertir un devis en commande client ; cette dernière apparaît ensuite sous cet onglet. Pour garantir la création de relations correctes entre devis et commandes clients dans le système ERP J.D. Edwards, vous ne pouvez pas créer de nouvelles commandes depuis le point d'entrée Devis. Pour créer une nouvelle commande client, allez au point d'entrée Commande client.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Point d'entrée Commande client*

Remarques sur la conversion d'un devis en commande client

Options de retarification

Lorsque vous copiez un devis pour créer une nouvelle commande client, toutes les lignes de la nouvelle commande sont automatiquement retarifées à moins que vous ne remplaciez pas manuellement le prix de chaque ligne du devis d'origine grâce à l'option Remplacer. Si vous souhaitez copier un devis pour créer une nouvelle commande client avec les mêmes prix que ceux du devis d'origine, vous devez modifier les lignes d'articles correspondantes du devis d'origine en activant la fonction Remplacer et en entrant un prix manuellement. Il est à noter que lorsque vous modifiez manuellement le prix d'un devis, l'historique de tarification avancée est supprimé.

Gestion de l'historique des devis

Lors de la conversion d'un devis en commande client, la quantité disponible de chaque ligne d'article passe à zéro. Cette opération fait passer le statut du devis à 999 et génère sa purge dans le système ERP J.D. Edwards, c'est-à-dire la suppression de la relation entre le devis, l'opportunité et la commande client. Une fois la purge réalisée, vous ne pouvez plus rechercher le devis dans l'application CRM ni dans le système J.D. Edwards.

Pour conserver les données de l'historique des devis après leur conversion en commandes clients, vous devez créer un nouveau type de document dans l'application ERP afin de

refléter cette fonction et l'associer aux devis. La procédure ci-dessous permet de créer un nouveau type de document.

► **Pour créer un nouveau type de document dans l'application ERP J.D. Edwards**

1. Ouvrez une session dans l'application ERP.
2. Créez un nouveau type de document dans la table des codes définis par l'utilisateur du système 00, type DT. Le type de document peut être composé de deux caractères de votre choix.
3. Ajoutez ce nouveau type de document à votre fichier yourelate.properties. Le fichier yourelate.properties réside dans l'emplacement suivant :
X:\websphere\appserver\installedapps\crmapplication.ear\start\yourelate.properties
4. Ouvrez le fichier yourelate.properties et ajoutez le nouveau type de document à l'emplacement suivant :
JDESalesOrder.orderTypeAttribute=orderType
5. Dans l'application ERP, créez les règles du cycle de traitement des commandes pour le type de document nouvellement créé, ainsi que pour tous les types de ligne Articles du stock, Articles hors stock, Divers et Articles configurés.
6. Dans l'application ERP, paramétrez l'option de traitement du programme P4210 pour ce type de document.

Une fois ce type de document créé, utilisez l'option de traitement associée (créée à l'étape 6) pour tous les devis dont vous souhaitez conserver un historique après conversion en commande client.

Point d'entrée Commande client

Après avoir converti un devis en commande client, vous pouvez utiliser le point d'entrée Commande client pour la modifier ou vérifier son statut dans la colonne Dernier statut de la liste des commandes clients. Vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Création ou annulation de commandes clients.
- Gestion des commandes clients.
- Ajout d'articles à une commande client.
- Consultation des images de produits configurés et de leurs différentes versions selon les options de configuration sélectionnées.
- Retarification des articles d'une commande.
- Contrôle de la disponibilité des articles d'une commande client.
- Contrôle du risque client d'un compte.
- Soumission de commandes clients.

Le point d'entrée Commande client permet aussi la création de nouvelles commandes.

Filtres des commandes clients

Depuis la liste principale, vous disposez des filtres suivants pour rechercher les commandes :

- Tout – Affiche toutes les commandes clients qui ne sont pas en attente.
- Annulé – Affiche toutes les commandes clients dont le champ Date d'annulation est renseigné.
- Les commandes clients de mes comptes – Affiche toutes les commandes clients des comptes dont l'utilisateur fait partie de l'équipe de vente.
- En attente – Affiche toutes les commandes clients en attente, à cause de délais ou parce qu'elles ne sont pas encore soumises.
- Opportunités converties – Affiche toutes les commandes clients converties d'opportunité en commande client depuis l'onglet Opportunité.

Remarque

Utilisez le filtre En attente pour afficher tous les comptes en cours de création ou de mise à jour dans le système OneWorld. Un enregistrement en attente n'est affiché qu'à l'aide du filtre En attente. Pour rechercher un enregistrement spécifique en attente, appliquez ce filtre à votre recherche avancée.

Renseignements complémentaires

- ❑ *Intégration avec ERP J.D. Edwards par l'intermédiaire d'XPI*

Champs de saisie : Onglet Commande client

L'onglet Commande client permet de créer, de modifier ou d'annuler une commande client.

Remarque

L'onglet Commande client est appelé Détail commande dans le point d'entrée Commande client.

Pour les nouvelles commandes, les champs Compte de facturation et Compte d'expédition sont obligatoires, et les noms des contacts sont facultatifs. La version de traitement des commandes, extraite par défaut du point d'entrée Préférence utilisateur, est également obligatoire mais peut être modifiée si nécessaire.

Deux champs permettent de fournir les données de taxes : Type de taxe et Taux/zone de taxe. Le champ Type de taxe est obligatoire. Le champ Taux/zone de taxe permet d'identifier une zone de taxe ou lieu géographique qui applique une législation fiscale commune (taux et ventilation). Le système utilise ce code pour calculer correctement le montant des taxes. Le taux/zone de taxe contrôle le calcul et la ventilation de la taxe dans les comptes du Grand Livre. L'application ERP J.D. Edwards utilise le code de type de taxe conjointement au taux/zone de taxe et aux règles fiscales par société pour déterminer comment calculer la taxe.

La date de commande est par défaut la date de création de la commande ou la date de conversion du devis en commande sous l'onglet Devis des points d'entrée Compte, Opportunité ou Devis. Utilisez le calendrier pour modifier cette date si nécessaire. Si vous connaissez le numéro de commande, entrez-le dans le champ Commande fournisseur. Si vous utilisez le bouton de recherche pour sélectionner la source du lead, le système associe automatiquement la commande à un événement du point d'entrée Événement afin que le département marketing puisse effectuer le suivi des leads. Si vous travaillez en collaboration

avec un partenaire pour gagner une affaire pour laquelle une commande client existe, sélectionnez un partenaire ; la liste déroulante Contact partenaire est alors renseignée avec les contacts correspondants afin de vous permettre d'effectuer votre sélection.

Pour les opportunités converties, la plupart des données de l'onglet Devis sont transférées sous l'onglet Détail commande, y compris les noms et adresses des comptes de facturation et d'expédition. De plus, tous les articles de la liste des opportunités sont dupliqués dans la liste des commandes clients. Vous pouvez modifier le nom des comptes de facturation et d'expédition ainsi que les données d'adresse en activant l'option Remplacer. Le champ Type de document affiche une valeur basée sur la sélection de la version de traitement des commandes clients sous l'onglet Devis ou Opportunité. Cliquez dans le champ Opportunité pour accéder à l'onglet Détail opportunité à partir de laquelle la commande client a été convertie.

Des champs supplémentaires facultatifs sont disponibles en bas de l'écran pour les données d'expédition. Sélectionnez une méthode d'expédition (Federal Express, UPS ou transporteur privilégié), puis entrez des instructions d'expédition telles que "Livraison le lendemain" ou "Pas de signature requise" suivies de tout commentaire supplémentaire.

Avant d'entrer tout article dans les commandes clients, sélectionnez un code monétaire à l'aide du bouton de recherche de champ. Une fois que vous avez effectué et enregistré cette sélection, le champ passe en lecture seule. Le système calcule le total des lignes d'article dans la monnaie sélectionnée.

Tout comme les onglets Détail opportunité et Devis, l'onglet Détail commande permet de retarifier les articles, de vérifier la disponibilité en stock et d'effectuer des contrôles de solvabilité. Vous pouvez aussi utiliser le bouton Annuler pour annuler une commande client.

Renseignements complémentaires

- ☐ *Pour retarifier les articles*
- ☐ *Pour effectuer un contrôle du risque client*
- ☐ *Pour vérifier la disponibilité des articles*

Champs de lecture seule : Onglet Commande client

Le champ Type de document est un champ de lecture seule qui indique le type de document d'origine de la transaction. Les différents types de document sont les suivants :

- Documents de comptabilité fournisseurs
- Documents de comptabilité clients
- Documents de paie
- Documents de stock
- Documents de gestion des achats
- Documents du système Comptabilité générale et de facturation
- Documents de gestion des commandes clients

Le champ Total lignes articles affiche la somme de toutes les lignes d'article de votre liste de commandes clients. Cette valeur est recalculée chaque fois que vous modifiez un article dans la liste et enregistrez la modification.

Le statut de crédit du compte, généré de l'application OneWorld, est automatiquement affiché dans le champ Message crédit à titre informatif uniquement.

Lorsque vous utilisez le bouton Annuler commande client pour annuler une commande, la date système s'affiche dans le champ Date annulation.

Fonctions : Onglet Commande client

Remarque

L'onglet Commande client est appelé Commande dans le point d'entrée Commande client.

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none">Champ N° commande	Lorsqu'un devis est converti en commande client, le système génère un numéro de commande unique affiché dans ce champ de lecture seule.
<ul style="list-style-type: none">Champ Commande fournisseur	Affiche le numéro de commande fournisseur de la commande client OneWorld.
<ul style="list-style-type: none">Champ Date commande	Affiche la date de conversion de l'opportunité en commande client ou la date de création de la commande client. Une fois la commande client soumise au système ERP, ce champ passe en lecture seule.
<ul style="list-style-type: none">Champ Type de document	Ce champ de lecture seule indique le type de document basé sur la version de traitement sélectionnée.
<ul style="list-style-type: none">Champ Code blocage	Ce champ de lecture seule affiche le motif du blocage d'une commande.
<ul style="list-style-type: none">Champ Date annulation	Affiche la date à laquelle l'utilisateur a sélectionné l'option Annuler commande client.
<ul style="list-style-type: none">Champ Source du lead	Permet de sélectionner l'événement ayant généré la commande client, le cas échéant. Lorsqu'une sélection est effectuée pour ce champ, une association est créée entre l'événement et la commande client.
<ul style="list-style-type: none">Champ Type de taxeChamp Taux/zone taxe	Ces champs fournissent des données relatives aux taxes. Le champ Type de taxe est obligatoire. Le champ Taux/zone de taxe permet d'identifier une zone de taxe ou lieu géographique qui applique une législation fiscale commune (taux et ventilation). Le système utilise ce code pour calculer correctement le montant des taxes. Le taux/zone de taxe contrôle le calcul et la ventilation de la taxe dans les comptes du Grand Livre. L'application ERP J.D. Edwards utilise le code de type de taxe conjointement au taux/zone de taxe et aux règles fiscales par société pour déterminer comment calculer la taxe.
<ul style="list-style-type: none">Champ Message crédit	Ce champ de lecture seule affiche le message de crédit extrait de l'application J.D. Edwards OneWorld pour le compte Facturé à.

<ul style="list-style-type: none"> Option Remplacer Option Adresse 	Cette option permet de rendre modifiable les champs Facturer à l'attention de et tous les champs d'adresse. Ces champs passent en lecture seule après enregistrement.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Expédier à l'attention de 	Ce champ de lecture seule extrait de OneWorld le nom du destinataire de l'expédition d'une commande client.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Total lignes articles 	Ce champ de lecture seule affiche la somme des prix totaux des articles de la liste des opportunités.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Monnaie 	Affiche par défaut la valeur du code monétaire du compte de facturation sélectionné. Une fois que vous avez ajouté des articles à la liste, le champ Monnaie ne plus être modifié.

Fonctions : Liste des articles en commande client

Remarque

L'onglet Commande client est appelé Commande dans le point d'entrée Commande client.

Composantes	Fonction
<ul style="list-style-type: none"> Champ Date annulation 	Affiche la date du jour d'annulation d'un article.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Compte d'expédition 	Ce champ peut générer des recherches de volume important. Deux filtres sont disponibles depuis l'écran de recherche simple : Tous les comptes d'expédition du compte de facturation (tous les comptes secondaires du compte de facturation dont le classement est Différent du compte Facturé à et dont le statut est actif) et Tous les comptes d'expédition (tous les comptes dont le classement est Différent du compte Facturé à et dont le statut est actif). Dès que le contact du compte est sélectionné, la liste déroulante Contact compte est renseignée avec les options appropriées.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Magasin/usine 	Ce champ extrait par défaut la valeur sélectionnée dans le point d'entrée Préférences utilisateur. Pour la modifier, utilisez l'option Remplacer magasin/usine.
<ul style="list-style-type: none"> Option remplacer Magasin/usine 	Le champ Magasin/usine est modifiable. Sélectionnez un magasin dans la liste des magasins/usines offrant le produit sélectionné. Si aucun produit n'est sélectionné, choisissez tout magasin/usine.
<ul style="list-style-type: none"> Champ Dernier statut Champ Statut suivant 	Ces champs renseignés du système ERP J.D. Edwards fournissent des données actualisées sur le statut d'une commande client.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Produit 	Ce bouton de recherche permet d'accéder à la liste des produits disponibles pour le magasin/usine sélectionné.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Code produit 	Lorsqu'un produit est sélectionné, le code de produit correspondant est extrait du système ERP J.D. Edwards et affiché en lecture seule dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ En stock 	Affiche la quantité en stock pour l'article et le magasin/usine sélectionnés. Ce champ est mis à jour lors de la modification de tout champ obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Rupture de stock 	Si la valeur du champ En stock est supérieure à la quantité entrée, ce champ affiche zéro. Si la valeur du champ En stock est inférieure à la quantité entrée, le système soustrait la quantité en stock de la quantité entrée et affiche le résultat dans ce champ.
<ul style="list-style-type: none"> • Option Remplacer tarification 	Si cette option est activée, le champ Prix réel devient modifiable et le champ de lecture seule Unité de mesure prix réel reçoit par défaut la valeur du champ Unité de mesure quantité.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix de base 	Ce champ de lecture seule affiche l'unité de mesure du prix de base de l'article, extrait du système ERP J.D. Edwards. Le champ Prix de base est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix client 	Ce champ de lecture seule affiche les résultats de la tarification avancée. Le champ Prix client est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix réel 	En ce qui concerne la tarification avancée, la valeur par défaut de ce champ est celle du champ Prix client et est mise à jour chaque fois qu'une modification est apportée à un champ obligatoire. L'option Remplacer tarification permet d'entrer un prix manuellement. Cette unité de mesure est extraite par défaut du champ Unité de mesure quantité.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Unité de mesure prix total 	Cette valeur de tarification avancée reflète le prix réel multiplié par la quantité. Ce champ est mis à jour lors de chaque modification d'un champ obligatoire. Le champ Unité de mesure extrait par défaut la valeur du champ Unité de mesure quantité.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Quantité expédiée • Champ Quantité en reliquat • Champ Quantité annulée • Champ Taxable • Champ Unité mesure de poids • Champ Poids total 	Ces champs de lecture seule sont renseignés par l'application ERP J.D. Edwards et offrent aux utilisateurs des données d'expédition détaillées.

<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date demandée 	Il s'agit de la date à laquelle le client souhaite recevoir la commande.
<ul style="list-style-type: none"> • Champ Date expédition promise • Champ Date livraison promise • Champ Date expédition réelle • Champ Date • prélèvement prévue 	Ces champs de lecture seule sont renseignés par l'application ERP J.D. Edwards et offrent aux utilisateurs des données détaillées sur les dates d'expédition.

Remarque

Un compte Facturé à est l'équivalent d'un compte de facturation.

Données connectées : En-tête de l'onglet Commande client

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
N° commande	F4201	SHDOCO	
Commande fournisseur	F4201	SHVR01	
Version de traitement	P983051		
Code blocage	F4201	SHHOLD	Système 42, type HC
Date commande	F4201	SHTRDJ	
Date annulation	F4201	SHCNDJ	
Type document	F4201	SHDCTO	
Type de taxe	F4201	SHEXR1	Système 00, type EX
Taux/zone taxe	F4201	SHTXA1	
Compte de facturation	F0101 où ABAN8 = SHAN8		
Message crédit	F0101	ABCM	Système 00, type CM
Pays	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type CN
Adresses 1,2,3 et 4	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ville	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Etat/province	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type S

Comté	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Code postal	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Compte d'expédition	F0101 où ABAN8 = SHAN8		
Pays	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type CN
Adresses 1,2,3 et 4	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ville	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Etat/province	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		Système 00, type S
Comté	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Code postal	F0116 où F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Champ Total lignes articles	SHAN01		
Champ Monnaie	F0301	A5CRCD	F0013

Champs propres à CRM

- Opportunité
- Source du lead
- Partenaire
- Contact partenaire
- Contact du compte
- Remplacer
- Facturer à l'attention de
- Contact du compte
- Remplacer
- Expédier à l'attention de
- Méthode d'expédition
- Instructions
- Commentaires

- Contact du compte
- Remplacer

Données connectées : Détail de liste des articles en commande client

Mappage avec les champs J.D. Edwards

Nom du champ CRM	Source de données		
	Fichier	Article du dictionnaire de données	Codes définis par l'utilisateur
Compte d'expédition	F4201	SHALKY	
Dernier statut	F4211	SDLTTR	Système 40, type AT
Statut suivant	F4211	SDNXTR	Système 40, type AT
Magasin/Usine	F4211	SDMCU	
Produit	F4101	IMLITM	
Code produit	F4101	IMAITM	
Quantité	F4211	SDUORG	
Quantité disponible		QAVAl	
Unité de mesure	F4211	SDUOM	Système 00, type UM
Rupture de stock		PBCK	
Prix base	F4106	BPUPRC	
Unité de mesure	F4211	SDUOM	Système 00, type UM
Prix client	F4211	SDUPRC	
Unité de mesure	F4211	SDUOM4	Système 00, type UM
Prix réel	F4211	SDUPRC	
Unité de mesure	F4211	SDUOM	Système 00, type UM
Prix total	F4211	SDAEXP	
Quantité expédiée	F4211	SDSOQS	
Taxable	F4102	SDTAX1	Système H00, type TV
Quantité en reliquat	F4211	SDSOBK	
Unité mesure de poids	F4211	SDWTUM	Système 00, type UM
Quantité annulée	F4211	SDSOCN	
Poids total	F4211	SDITWT	
Date demandée	F4211	SDDRQJ	
Date annulation	F4211	SDCNDJ	
Date expédition promise	F4211	SDPPDJ	
Date expédition réelle	F4211	ADDJ	
Date livraison promise	F4211	SDRSDJ	
Date prélèvement prévue	F4211	SDPDDJ	

Champs propres à CRM

- Remplacer
- Frais divers
- Catalogue produits
- Remplacer

Ajout et modification de devis ou de commandes clients

Le bouton Nouveau de la liste de commandes clients ou de la liste des devis permet d'ajouter des produits aux devis ou aux commandes. Les quatre types de produits suivants peuvent être ajoutés à une opportunité : (Ces types de produits peuvent être configurés par les clients selon les besoins dans le système ERP J.D. Edwards.)

Type de produit	Type de ligne	Description
Produits configurés	W - Ordre de fabrication S - Article du stock	Vous pouvez ajouter des produits configurés à CRM, toutefois, ne les configurez pas avant leur conversion en devis ou en commande client.
Article du stock avec un enregistrement dans le fichier Articles	S - Article du stock	Vous pouvez sélectionner les articles du stock à l'aide du bouton de recherche de champ.
Article hors stock avec un enregistrement dans le fichier Articles	N - Article hors stock	Vous pouvez sélectionner les articles du stock à l'aide du bouton de recherche de champ.
Ligne de format libre ou ligne d'ajout à une commande client	M – Produit divers et autres articles répondant aux paramètres du fichier Constantes de type de ligne (F40205) LFIVI = N et LFPDC3 = 0 ou N	Vous ajoutez des articles/frais divers en activant l'option Frais divers.

L'option Frais divers permet d'entrer des lignes supplémentaires relatives à des frais encourus sur un devis ou une commande client. Si vous sélectionnez cette option, le champ Catalogue produits passe en lecture seule et les champs Type de ligne et Produit apparaissent. Le champ Produit devient alors une zone de texte dans laquelle une description de la dépense peut être entrée. Vous pouvez par exemple ajouter une ligne de frais divers pour cinq heures de conseil en entreprise. Vous devez entrer un type de ligne pour les frais, faute de quoi une erreur s'affiche et empêche l'enregistrement de la ligne. Etant donné qu'un prix de base n'existe pas pour les articles sans enregistrement dans le fichier Articles, le champ Prix de base est vide lorsque vous entrez des frais divers. Entrez la quantité d'articles à commander ainsi que l'unité de mesure dans les champs Quantité et Unité de mesure. Entrez les autres données facultatives, y compris :

- Prix réel
- Date demandée
- Commentaires

Le champ Catalogue produits est utile lorsqu'un client passe commande d'un article dont il ignore le code produit. La sélection d'un catalogue permet de réduire la liste des produits et accélère la recherche. Une fois que vous avez choisi un produit, entrez une quantité et utiliser le bouton de recherche pour sélectionner une unité de mesure. Renseignez les champs facultatifs suivants selon vos besoins :

- Prix réel
- Date demandée
- Commentaires

Lorsque vous connaissez l'article à commander pour le client, utilisez le bouton de recherche pour sélectionner le produit en question. Lors de la recherche du produit, vous pouvez utiliser un des filtres suivants : Produits par magasin/usine, Tous les produits offerts ou Produits du catalogue. Lorsque vous sélectionnez un produit, le code produit correspondant s'affiche. Vous devez entrer une quantité et utiliser le bouton de recherche pour sélectionner une unité de mesure. Lorsque vous entrez un Prix réel, le système calcule le prix total en le multipliant par la quantité et l'unité de mesure appropriée apparaît.

Remarque

La valeur numérique s'affiche dans le champ Prix réel telle que vous l'avez entrée ; si vous souhaitez une valeur décimale, entrez un nombre décimal.

Quatre types de prix sont affichés dans les fenêtres de listes des articles de commande client ou de devis :

- Prix de base – Prix tarif de l'article. CRM extrait la valeur du prix de base de OneWorld et l'affiche en lecture seule. Le champ Unité de mesure du prix de base reflète l'unité sélectionnée dans la liste déroulante Unité mesure quantité. Si le prix de base n'est pas géré dans le système OneWorld pour cette combinaison magasin/usine, produit, unité de mesure et monnaie, la valeur zéro s'affiche. Cependant, si la tarification avancée renvoie également une valeur égale à zéro comme prix client et prix réel, vous devez activer l'option Remplacer pour entrer un prix manuellement.
- Prix client – Prix de tarification avancée calculé dans le système OneWorld et affiché dans CRM en lecture seule. La tarification avancée peut inclure une tarification spéciale.
- Prix réel – Prix de facturation de l'article au client tel que mentionné sur la commande client. Le prix réel est identique au prix client à moins que vous n'activiez l'option Remplacer.
- Prix total – Prix total facturé au client pour la quantité entrée. Toutes les valeurs sont extraites de la tarification avancée, à moins que l'option Remplacer ne soit activée.

Attention

Etant donné que les remises (telle que la tarification de groupe) et les quantités en reliquats sont gérées par le système ERP J.D. Edwards une fois l'appel XPI exécuté, la valeur affichée dans le champ Prix total peut différer du prix total affiché après soumission de la commande client et activation de la tarification avancée.

Le système calcule automatiquement la tarification avancée lors de l'ajout d'une ligne d'article et lors de la modification d'un ou de plusieurs champs obligatoires. Si la tarification avancée est activée dans les constantes de tarification, le résultat des calculs de prix s'affiche en lecture seule dans les champs Prix client et Prix total. Le Prix réel est identique au Prix client si l'option Remplacer n'est pas activée. Les champs Quantité disponible et Rupture de stock sont également mis à jour lors de la modification de tout champ obligatoire. Si la quantité en stock est supérieure à la quantité entrée, la valeur du champ Rupture de stock est zéro alors

que si la quantité en stock est inférieure à la quantité entrée, la valeur du champ est calculée selon la formule suivante : Quantité – Quantité disponible.

Pour entrer une tarification manuelle, activez l'option Remplacer. Si cette option est activée, le champ Prix réel devient modifiable et le champ de lecture seule Unité de mesure prix réel reçoit par défaut la valeur du champ Unité de mesure quantité. Lorsque vous entrez un Prix réel, le Prix total est automatiquement calculé selon la formule suivante : Quantité x Prix réel. Une fois la ligne d'article enregistrée, le système calcule son nouveau total.

Utilisez le calendrier pour entrer la date à laquelle le client souhaite recevoir le produit dans le champ Date demandée.

Remarque

Lorsque l'option de tarification Remplacer est activée dans la fenêtre des articles de commande client ou de devis, cela signifie que vous devez entrer manuellement une valeur dans le champ Prix réel et non que la tarification avancée est activée.

Remarque

Les articles doivent être configurés sous les onglets Commande client ou Devis à l'aide des fonctions de configuration des articles afin de pouvoir être soumis. Lors de la configuration d'un produit, les options du composé sélectionnées s'affichent comme composantes dans la grille des lignes d'article. La mention Oui s'affiche dans la colonne Configuration de la grille pour le composé. Pour modifier un produit configuré, modifiez le composé et le composant est ensuite modifié en conséquence. Un contrôle de disponibilité sur un produit configuré renvoie une valeur vide. Le remplacement de la tarification n'est pas disponible pour les produits configurés.

► Pour soumettre une commande client

Une fois que vous avez créé une commande client et que vous avez ajouté les articles à la liste des commandes clients, la commande est prête pour traitement. Cliquez sur Soumettre commande client pour initialiser l'appel XPI. Le champ XPI – Statut affiche la mention Soumis ; le numéro de document devient une valeur négative et l'enregistrement passe en lecture seule. Si le traitement XPI réussit, le numéro de document repasse en positif et la commande peut être annulée si nécessaire.

► Pour copier une commande client

Le bouton Copier commande client permet de copier une commande en vue de sa modification pour l'élaboration d'une nouvelle commande. Cliquez sur Copier commande client pour afficher un nouvel enregistrement de commande. Il contient toutes les informations de la commande d'origine, y compris le compte de facturation et la monnaie. Cette commande est unique car elle est dotée d'un nouveau numéro et son statut XPI est A soumettre.

Remarque

Lorsque vous copiez une commande client, toutes les lignes de la nouvelle commande sont automatiquement retarifées à moins que vous ne remplaciez manuellement le prix de chaque ligne de la commande d'origine grâce à l'option Remplacer. Si vous souhaitez copier une commande pour en créer une nouvelle avec les mêmes prix, vous devez modifier les lignes d'articles correspondantes de la commande d'origine en activant la fonction Remplacer et en

entrant un prix manuellement. Il est à noter que lorsque vous modifiez manuellement le prix d'une commande, l'historique de tarification avancée est supprimé.

Configuration d'articles de devis ou de commande client

CRM permet d'utiliser un système de gestion des articles configurés pour sélectionner une ligne d'article configuré dans la liste des commandes clients ou des devis afin d'afficher une image de l'article et de visualiser ses modifications en fonction des options de configuration sélectionnées.

Les articles doivent être configurés sous les onglets Commande client ou Devis à l'aide des fonctions de configuration des articles afin de pouvoir être soumis. La liste des articles de commande client affiche le bouton Configurer pour les articles configurés. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, le système de gestion des articles configurés s'ouvre et permet la sélection des options de configuration. Lors de la configuration d'un produit, les options du composé sélectionné s'affichent comme composantes dans la grille des lignes d'article. La mention Oui-Composé s'affiche dans la colonne Configuration du composé et la mention Non-Composant s'affiche dans la colonne Configuration de chaque article composant. Pour modifier un produit configuré, modifiez le composé et le composant est ensuite modifié en conséquence.

Un contrôle de disponibilité sur un produit configuré renvoie une valeur vide.

La structure du Configurateur dépend de l'article à configurer, mais il est en général composé de trois panneaux : un panneau d'attributs, un panneau de représentation et un panneau graphique.

Panneau d'attributs

Ce panneau contient les options de configuration disponibles pour l'article sélectionné. Les options présentées sous chaque onglet peuvent changer au fur et à mesure de vos choix au cours du traitement de la configuration. Certaines options peuvent disparaître ou être remplacées par d'autres.

Utilisez la souris ou la touche de tabulation pour passer d'une option à une autre. Vous pouvez cliquer sur le titre des onglets pour les ramener en avant-plan. Chaque fois que vous sélectionnez une action qui génère une règle de configuration, une brève notification s'affiche dans la barre de statut en bas de l'écran.

Positionnez votre curseur sur un contrôle pour consulter les conseils relatifs à la configuration des articles.

Panneau de représentation

Le panneau de représentation répertorie toutes les représentations disponibles de l'article en cours de configuration, telle que l'affichage du plan ou en mode 3D.

Panneau graphique

Ce panneau affiche un graphique de la représentation choisie pour la configuration actuelle de l'article. Lorsque vous effectuez un choix de configuration affectant l'apparence physique de l'élément, le panneau affiche un graphique reflétant le changement.

Un clic droit dans le panneau graphique permet d'accéder au menu déroulant vous permettant de modifier les paramètres d'affichage de la représentation actuelle.

Les opérations pouvant être effectuées lorsque vous effectuez un clic gauche dans le panneau graphique dépend du mode activé : mode sélection ou mode affichage. Pour basculer entre ces deux modes, sélectionnez l'option appropriée dans la partie inférieure du panneau graphique. Vous pouvez également utiliser le menu déroulant pour passer d'un mode à l'autre.

Mode Sélection

Lorsque vous ouvrez le Configurateur pour la première fois afin de modifier un élément, le panneau graphique est par défaut en mode sélection. Le mode sélection permet d'utiliser les représentations graphiques pour sélectionner à l'aide de la souris des pièces en vue de la réalisation d'une configuration. Cette fonction n'est disponible que si elle a été implémentée pour l'élément que vous configurez.

Le mode sélection de la zone graphique est activé lors des opérations suivantes :

- Déplacement d'une étiquette de texte au sein de la représentation.
- Sélection d'un emplacement dans la représentation pour l'ajout d'un accessoire facultatif.
- Sélection uniquement d'une partie d'un article pour configuration. Pour configurer une partie d'un article, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Utilisation des contrôles des onglets du panneau d'attributs.
 - Clic sur une partie spécifique de la représentation de l'article pour activer un second Configurateur dans lequel vous pouvez configurer uniquement cette partie de l'article.

Mode affichage

Le mode affichage permet d'effectuer une rotation, un zoom ou un affichage panoramique.

- Effectuez une rotation en faisant glisser votre souris dans le panneau graphique. Vous ne pouvez effectuer une rotation que pour une représentation en 3D et si la direction d'affichage est autre que Haut ou Bas.
- Créez une représentation panoramique en appuyant sur la touche Contrôle tout en faisant glisser votre souris dans le panneau graphique.
- Obtenez différents zooms de la représentation graphique en appuyant sur la touche Majuscule tout en faisant glisser votre souris vers le haut ou vers le bas dans le panneau graphique.

Remarque

Si vous disposez d'une souris à roulette, vous pouvez l'utiliser pour obtenir un zoom ou une vue panoramique dans les deux modes sélection ou affichage.

Intégration avec ERP J.D. Edwards par l'intermédiaire d'XPI

L'application CRM est dotée de fonctionnalités requérant une intégration avec le système ERP J.D. Edwards. Lors de l'utilisation de fonctions nécessitant cette intégration, l'application CRM demande et reçoit des données du système ERP J.D. Edwards via une opération XPI (eXtended Process Integration). Par exemple, la mise à jour d'une commande client requiert du système ERP un calcul de tarification avancée. Lorsque vous soumettez une commande client pour traitement, CRM envoie un message au système ERP, ce qui génère un appel XPI.

Si vous effectuez une action qui génère un appel XPI et que vous ne recevez pas de réponse immédiate, un délai peut se produire. CRM est conçu avec une fonction de délai vous permettant de continuer votre travail, même si vous n'obtenez pas de réponse immédiate. Deux types de délai existent :

- Demande qui n'a pas abouti
Lorsqu'un échec se produit, vous devez relancer votre appel XPI.
- Demande en attente
Lorsqu'une demande est en attente, vous pouvez continuer à travailler.

Pour rechercher les enregistrements échoués ou en attente, utilisez le filtre En attente. Une fois l'appel XPI réalisé, un message s'affiche vous informant si l'appel XPI a réussi ou échoué.

Appel XPI à relancer

Il peut arriver qu'une demande échoue lorsque vous effectuez une des opérations suivantes :

- Contrôle des stocks
- Contrôle des prix
- Contrôle de la solvabilité
- Contrôle des autorisations

Ces actions peuvent être exécutées à l'aide des boutons correspondants des onglets Opportunité, Devis, Tarification magasin/usine ou Détail commande ou lorsque le système effectue un contrôle automatique de stock, de prix ou de solvabilité. Si une demande est effectuée et que l'application CRM ne reçoit pas de réponse du système ERP J.D. Edwards, un message s'affiche en rouge dans le haut de l'écran pour vous informer que votre demande n'a pas été exécutée que vous devez la relancer ultérieurement.

Appel en attente

Un délai peut parfois se produire sous les onglets suivants lors de l'ajout ou de la modification d'enregistrements qui sont alors marqués En attente :

- Compte
- Base installée
- Opportunité
- Commande client

- Devis
- Bon de travail

Si la mise à jour d'un compte ou d'une commande client est en attente, vous pouvez accéder aux deux versions de l'enregistrement (l'enregistrement avant mise à jour sans utiliser le filtre En attente et l'enregistrement après mise à jour en utilisant le filtre En attente), et le message suivant s'affiche : Modifications en attente pour ce compte <commande client>.

Ces onglets sont en lecture seule mais leurs données peuvent être mises à jour sous d'autres onglets tels qu'Opportunité et Activité, à partir du compte ou de la commande client sélectionné. Pour accéder aux enregistrements en attente dans la liste principale, vous devez utiliser le filtre En attente. Les statuts d'un enregistrement en attente sont les suivants :

- Soumis – Le système ERP J.D. Edwards n'a pas reçu l'enregistrement. CRM n'a pas reçu de réponse et la demande est en attente.
- A soumettre – L'enregistrement est une commande client qui n'a pas été soumise.
- Echec – La demande n'a pas abouti et le motif de l'échec apparaît dans le champ Motif statut.

Une fois que CRM a reçu la réponse du système ERP J.D. Edwards, l'enregistrement mis à jour est enregistré, le statut En attente est supprimé et l'onglet n'est plus en lecture seule. Pour les enregistrements dont l'envoi a échoué, un bouton Annuler modification en attente s'affiche pour vous permettre de supprimer l'enregistrement en attente.

Remarque

Vous pouvez créer et mettre à jour des opportunités pour les comptes en attente, mais vous ne pouvez pas convertir de devis ou de commande client pour un compte en attente qui n'est pas encore ajouté au système ERP J.D. Edwards.

CRM Wireless

L'application CRM wireless vous permet d'accéder à l'application CRM de votre société depuis votre Compaq iPAQ Pocket PC. L'accès à CRM à partir d'un périphérique sans fil est facile et ne requiert qu'un navigateur Internet. L'installation de l'application CRM sur votre périphérique sans fil n'est pas nécessaire.

Périphérique	Système d'exploitation
Compaq iPAQ Pocket PC	Microsoft Pocket PC 2002

Activation de l'accès à CRM Wireless depuis votre PC Compaq iPaq Pocket

Votre PC iPAQ Pocket est livré avec un navigateur Internet intégré. Vous pouvez exécuter l'application CRM sur votre Pocket PC en entrant l'URL de l'application dans le navigateur.

Rôles

Des rôles spécifiques d'accès à CRM wireless existent, chacun d'entre eux correspondant à un rôle existant de l'application CRM. Par exemple, le rôle Responsable des ventes (Salesmgr) de l'application CRM à un rôle Responsable des ventes (SalesmgrHandheld) correspondant pour l'accès à CRM wireless. Ces rôles permettent d'accéder à l'application CRM depuis un périphérique sans fil. Le tableau ci-dessous répertorie les rôles disponibles dans l'application CRM et les rôles d'accès associés depuis un périphérique sans fil.

Rôle CRM	Rôle CRM Wireless
SalesDev	SalesDev Handheld
SalesMgr	SalesMgr Handheld
MarketMgr	MarketMgr Handheld
ServiceMgr	ServiceMgr Handheld
Partner	Partner Handheld
SalesRep	Salesrep Handheld

Il n'est pas nécessaire d'attribuer le rôle correspondant d'accès depuis le périphérique dans l'enregistrement existant de préférence utilisateur. Ce rôle est automatiquement mappé au rôle existant de l'utilisateur lors de son ouverture de session depuis le périphérique sans fil.

Par exemple, Pierre Dubois est un utilisateur créé dans l'application CRM, avec un rôle d'ingénieur commercial (Salesrep). Lorsque Pierre Dubois tente d'accéder à l'application CRM par l'intermédiaire de son PC iPAQ Pocket (à l'aide de l'ID utilisateur et du mot de passe qu'il utilise habituellement pour ouvrir une session CRM), l'application CRM wireless mappe automatiquement son rôle actuel d'ingénieur des ventes (Salesrep) au même rôle

pour l'accès wireless (SalesrepHandheld). Ce rôle fournit à Pierre, sur son périphérique sans fil, l'accès au même jeu de points d'entrée et d'onglets que dans l'application CRM.

Le rôle d'accès sans fil offre à l'utilisateur tous les points d'entrée et onglets activés lors de la définition de son rôle. Les points d'entrée et onglets désactivés lors de la définition du rôle ne sont pas accessibles pour le même rôle via le périphérique sans fil.

Renseignements complémentaires

- ☐ Paramétrage des données utilisateurs
- ☐ Affectation d'un rôle à un utilisateur
- ☐ Paramétrage de la sécurité

Onglets et points d'entrée disponibles

Lorsque vous utilisez l'application CRM depuis un périphérique sans fil, les sept points d'entrée suivants sont disponibles :

- Compte
- Activité
- Contact
- Répertoire employés
- Lead
- Opportunité
- Tâches

Compte tenu des limitations d'accès depuis des périphériques sans fil, les fonctions sont limitées à ces points d'entrée. Le tableau ci-dessous répertorie les filtres, les onglets et les listes disponibles.

Remarque

Selon votre rôle utilisateur, vous n'avez peut-être pas accès à tous les filtres et points d'entrées ci-dessous.

Point d'entrée Compte	
Filtres disponibles	Tous les comptes Mes comptes Tous les comptes actifs Tous les comptes inactifs Tous les comptes d'expédition Tous les comptes de facturation Mes clients Mes prospects En attente
Onglets disponibles	Détail compte Données financières Classement Contact Activité Opportunité
Liste d'éléments disponibles	Répertoire téléphonique

Point d'entrée Activité	
Filtres disponibles	Toutes les activités Mes activités Mes 10 prochains jours Mes 30 prochains jours Mes 365 prochains jours Ma journée 30 prochains jours 365 prochains jours
Onglets disponibles	Détail activité Plan d'appel

Liste d'éléments disponibles	Liste d'affectation des activités
------------------------------	-----------------------------------

Point d'entrée Contact	
Filtres disponibles	Tous les contacts Contacts clés Contacts de mes comptes Enregistrements inactifs
Onglets disponibles	Détail contact Adresse Activité

Point d'entrée Répertoire employés	
Filtres disponibles	Tous les employés Actif Inactif
Onglets disponibles	Détail répertoire

Point d'entrée Lead	
Filtres disponibles	Tous les leads Mes leads actuels Tout sauf convertis Enregistrements inactifs Mes leads convertis
Onglets disponibles	Détail lead Activité

Point d'entrée Opportunité	
Filtres disponibles	Toutes les opportunités Mes opportunités Tout sauf convertis Converti en commande client Opportunités actuelles Opportunités perdues Opportunités gagnées
Onglets disponibles	Détail opportunité Activité Equipe de vente Etape cycle de vente
Liste d'éléments disponibles	Liste des opportunités

Point d'entrée Tâches	
Filtres disponibles	Toutes les tâches Tâches réalisées Tâches non réalisées Mes tâches Tâches en retard
Onglet disponible	Détail tâches

Limitation des fonctions lors de l'accès depuis un périphérique sans fil

Lors de l'utilisation de votre application CRM depuis un périphérique sans fil, les fonctions suivantes ne sont pas disponibles :

- Recherche avancée.
- Hyperliens d'adresse électronique dans les listes.
- Liens Web.
- Fenêtres.
- Validation des dates entrées.
- Indicateurs visuels.

- Autres paramètres régionaux.
- Etats.
- Annexes de fichier.

De plus, les boutons suivants ainsi que leur fonctionnalité ne sont pas disponibles :

- Exporter données
- Fusion courrier électronique
- Fusion texte
- Adresse par défaut
- Lier plan d'action
- Affectation immédiate avertissement
- Tout réaliser
- Modifier séries
- Vérification solvabilité
- Convertir en devis
- Convertir en commande client
- Synchroniser Notes
- Synchroniser Outlook
- Synchroniser Palm
- Modèle par défaut
- Convertir en devis
- Convertir en commande client

Remarque

Lorsque vous utilisez CRM depuis votre périphérique sans fil, vous n'êtes pas invité à enregistrer les modifications effectuées sous un onglet si vous tentez de naviguer vers un autre onglet avant d'enregistrer vos données. Si vous accédez à un autre onglet sans avoir enregistré vos modifications dans l'onglet précédent, ces modifications sont perdues.

Utilisation de CRM en mode déconnecté

Cette section fournit les informations dont vous avez besoin lorsque vous n'avez pas accès à l'Internet et que vous utilisez l'application CRM en mode déconnecté

Pour développer ou réduire les thèmes et sous-thèmes de cette catégorie, cliquez sur la flèche à gauche du titre de la catégorie. Vous pouvez également utiliser les boutons à droite du titre pour vous déplacer parmi les thèmes de l'arborescence.

CRM Mobile Sales

Lorsque vous êtes en déplacement, vous devez être en mesure d'utiliser l'application CRM. Vous pouvez utiliser CRM même si vous n'êtes pas connecté au réseau de votre société. La fonction CRM Mobile Sales permet d'utiliser l'application CRM depuis votre portable en mode déconnecté.

Vous pouvez vous connecter à l'application CRM depuis votre portable et extraire des données, apporter les modifications ou ajouts nécessaires, puis synchroniser ces mises à jour avec les données de votre société via le point d'entrée Synchronisation lorsque vous êtes de retour au bureau.

Pour utiliser la fonctionnalité CRM Mobile Sales, vous devez d'abord installer l'application CRM Mobile ainsi que le logiciel Synchrologic sur votre ordinateur portable. (Consultez votre administrateur système en ce qui concerne cette installation ou reportez-vous aux instructions d'installation de CRM Mobile Sales pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.) Une fois l'installation réalisée et votre portable paramétré, vous pouvez synchroniser les données CRM. Lors de la synchronisation des données, vous téléchargez sur le serveur les nouvelles données créées sur votre portable.

Remarque

Etant donné que vous êtes déconnecté du serveur lorsque vous utilisez l'application CRM Mobile, vous êtes limité à certaines fonctions, points d'entrée et onglets. Consultez les informations qui suivent pour obtenir de plus amples informations sur les fonctions disponibles en mode déconnecté.

► Pour synchroniser votre portable

1. Sélectionnez le point d'entrée Synchronisation.
2. Cliquez sur Synchroniser.

Lors du téléchargement des données depuis votre portable vers le serveur, une barre d'état affiche le pourcentage de progression de la tâche.

3. Cliquez sur Fermer lorsque vous êtes informé que le téléchargement est terminé.
4. Une fois vos modifications synchronisées avec le serveur, les enregistrements en attente créés (pour les objets intégrés) en mode déconnecté apparaissent en lecture seule. Vous ne pouvez apporter aucune autre modification supplémentaire aux enregistrements d'objets intégrés (d'origine ou en attente) avant d'avoir synchronisé et reçu une réponse du système ERP J.D. Edwards.

5. Si la réponse du programme ERP J.D. Edwards est positive, le système effectue la mise à jour sur le serveur sans erreur ni échec de communication. Dans ce cas, le système supprime l'enregistrement en attente de l'application CRM Mobile, et toutes les données actualisées résident désormais dans l'enregistrement d'origine accessible par l'intermédiaire du filtre Tout. L'enregistrement d'origine est à nouveau modifiable.
6. Si la réponse du programme ERP J.D. Edwards est négative, cela signifie une erreur de communication lors de la connexion au programme ERP pour la mise à jour/création ou un refus de la mise à jour par le programme ERP lors de la déconnexion. Une erreur est alors générée.
7. Vous pouvez synchroniser et télécharger l'erreur ; le système met alors à jour l'enregistrement avec le statut En attente et le passe en lecture seule. Vous devez reproduire vos modifications et les soumettre à nouveau au serveur.

Points d'entrée disponibles

Les points d'entrée suivants sont actuellement disponibles lorsque vous travaillez en mode déconnecté :

- Compte
- Activité
- Alerte
- Calendrier
- Concurrent
- Contact
- Répertoire employés
- Prévisions
- Lead
- Opportunité
- Partenaire
- Catalogue produits
- Maintenance produit
- Devis
- Commande client
- Synchronisation
- Préférences utilisateur

Remarque

Le système utilise les règles de synchronisation pour renseigner les données de ces points d'entrée.

Fonctions standard du mode déconnecté

Chaque utilisateur de CRM détermine les jeux de données disponibles dans la version CRM Mobile. (Consultez votre administrateur système pour obtenir des instructions détaillées sur l'installation de CRM Mobile.) L'application est livrée avec des recommandations de paramétrage qui contiennent aussi des règles synchronisation définies en fonction des exigences de performance. L'application standard offre les fonctions suivantes lors de l'utilisation CRM en mode déconnecté :

Pour obtenir de plus amples informations sur les fonctions de CRM Mobile, reportez-vous aux règles de synchronisation de chaque point d'entrée.

- Conversion de lead en commande client. Permet de convertir un lead en compte à l'aide d'une opportunité et de convertir l'opportunité en devis ou en commande client. Les opportunités ne peuvent pas être converties en devis ou commande client si le compte correspondant n'est pas créé dans le système ERP J.D. Edwards.
- Gestion des leads. Permet de créer et de gérer les leads.
- Gestion des comptes. Permet de créer et de gérer les comptes.
- Gestion des opportunités. Permet de créer, de gérer et de convertir les opportunités.
- Gestion des prévisions. Permet de générer des prévisions basées sur les opportunités.
- Gestion des devis et des commandes clients. Permet la création, la gestion et la conversion des devis en commandes clients ainsi que la création et la gestion de ces dernières.

Attention

Vous pouvez créer un nouveau compte ainsi que de nouvelles opportunités pour ce compte en mode déconnecté. Cependant, vous ne pouvez pas créer de devis ni de commande client pour un compte qui n'existe pas dans l'application ERP

J.D. Edwards. En conséquence, si vous devez créer un devis ou une commande client, créez tout d'abord l'enregistrement du compte, effectuez une synchronisation, puis créez le devis et la commande.

Lorsque vous consultez les listes des entités CRM (opportunités, contacts, activités), le champ compte de l'enregistrement de chaque entité associée au compte est vide tant que ce dernier n'est pas créé dans l'application J.D. Edwards. Le champ Compte affiche une valeur lorsque vous vérifiez le détail de l'enregistrement d'une d'entité CRM. Vous ne pouvez pas effectuer de recherche rapide dans les champs d'une opportunité de la liste principale si elle est basée sur un compte dont le statut de création est En attente. Utilisez la recherche étendue pour rechercher ce type d'enregistrement d'opportunité.

Si vous tentez de classer les activités de la liste principale en cliquant dans le champ Compte, toute activité affichée sans nom de compte est retirée du résultat de la recherche. Pour afficher à nouveau ces activités dans la liste principale, vous devez quitter et accéder à nouveau le point d'entrée Activité ou sélectionner un tri de colonne différent.

Lorsque vous consultez une commande client modifiée dont les modifications sont En attente, l'enregistrement est en lecture seule et un message mentionnant qu'une modification est en attente s'affiche dans le haut de l'écran. Cet enregistrement de lecture seule affiche toutes lignes d'articles associées. Cependant, si vous utilisez le filtre En attente pour accéder à l'enregistrement modifié, les données sont modifiables et seule la ligne modifiée apparaît dans la liste des articles. Toutes les

lignes d'articles de la commande client d'origine sont affichées dans l'enregistrement en attente. Vous pouvez les modifier avant d'effectuer une synchronisation avec le serveur. Vous pouvez ajouter autant de lignes que nécessaire à l'enregistrement en attente.

- Articles du stock. Vous pouvez créer et gérer des lignes d'article du stock.
- Historique des ventes. Vous pouvez vérifier les commandes clients des comptes pour lesquels vous êtes membre de l'équipe de vente en sélectionnant Mon Filtre. La sélection Tous les filtres affiche (pour un superuser) une liste de toutes les commande clients du compte dont l'utilisateur (ou tout report direct de l'utilisateur superuser) est un membre de l'équipe de vente.
- Rapprochement des besoins. Vous pouvez identifier des prévisions approuvées pour la planification avancée.
- Fonctions supplémentaires spécifiques à CRM, telles que :
 - Gestion des activités
 - Gestion des contacts
 - Gestion des partenaires
 - Gestion des produits (mise à jour des données CRM uniquement)
 - Elaboration des états

Limitation des fonctions en mode déconnecté

Certaines fonctions CRM ne sont pas disponibles en mode déconnecté. Pour obtenir de plus amples informations sur les limitations de fonctions de CRM Mobile, reportez-vous aux règles de synchronisation de chaque point d'entrée.

Certaines des fonctions non disponibles avec CRM Mobile sont les suivantes :

- Assistant de génération de documents, permettant l'élaboration de devis.
- SyncWizard, qui permet la synchronisation des activités, des contacts et des tâches avec Microsoft® Outlook, Palm et Lotus Notes.
- Configuration de produits qui permet de créer et de gérer les articles configurés pour les devis et les commandes.

Remarque

Vous ne pouvez pas configurer d'articles en mode déconnecté mais vous pouvez les consulter en lecture seule. Lorsque vous cliquez sur Convertir en commande client pour un devis contenant des articles configurés, un message d'erreur s'affiche vous informant que la conversion d'un devis en mode déconnecté est impossible.

- Les boutons non disponibles sont les suivants :
 - Retarifier articles, qui permet de recalculer les prix des articles d'une liste.
 - Contrôler solvabilité, qui permet de déterminer si un compte est solvable ou non.
 - Contrôler stocks (manuellement grâce au bouton ou automatiquement à l'aide de la sélection du magasin/usine) qui permet de déterminer la disponibilité des produits.

- Affectation immédiate avertissement, qui permet d'envoyer des notifications aux employés pour les informer d'une nouvelle activité.
- Fusion courrier électronique, qui permet de créer des courriers électroniques pour une liste de contacts.
- Fusion texte, qui permet de créer un document Microsoft Word pour une liste de contacts.
- Elaboration équipe de vente, qui permet de créer des équipes de vente basées sur l'industrie et l'emplacement géographique d'un compte.
- Tarification avancée, qui permet la création des prix réels.

Remarque

La tarification avancée n'étant pas disponible en mode déconnecté, le système fournit par défaut le prix de base pour les champs Prix réel et Prix client. Vous pouvez remplacer la tarification si aucun prix de base n'existe. Les utilisateurs en mode déconnecté peuvent remplacer le prix réel.

Rôles des utilisateurs de CRM Mobile Sales

L'installation initiale de l'application CRM Mobile Sales n'inclut qu'un seul rôle utilisateur. Un rôle est toujours composé des mêmes deux rôles dans le système, SalesDevDisconnected (vente – mode déconnecté, également appelé Superuser) et BasicDisconnected (rôle de base – mode déconnecté). Les éléments affichés et la sécurité activée par la combinaison de ces deux rôles offrent à chaque utilisateur CRM Mobile le même jeu de points d'entrée et d'onglets.

Remarque

Vous devez affecter à l'utilisateur de CRM Mobile les deux rôles de mode déconnecté. L'affectation d'un des deux rôles ne fournit pas à l'utilisateur les points d'entrée et onglets nécessaires à l'exécution du système CRM Mobile. Lors de la création de l'utilisateur CRM Mobile, les deux rôles de mode déconnecté doivent lui être affectés. Bien que chaque utilisateur déconnecté soit en mesure d'accéder au même jeu de points d'entrée et d'onglets, les données synchronisées dans chaque base de données locale des utilisateurs de CRM Mobile sont déterminées par la hiérarchie de l'employé et des données ; la synchronisation n'est pas affectée par les rôles ou le rôle de l'utilisateur déconnecté. Un rôle est un moyen d'accéder aux données affichées pour leur vérification dans la base de données locale, selon les règles de synchronisation.

Règles de synchronisation

Lorsque vous travaillez en mode déconnecté, certaines règles de synchronisation régissent les données du serveur téléchargées vers votre base de données locale. Lors d'une synchronisation, les enregistrements de la base de données du serveur sont téléchargées vers la base de données client, quel que soit le statut XPI des enregistrements, si tous les critères des règles de synchronisation sont satisfaits. Cela signifie que les enregistrements créés correctement dans le système ERP J.D. Edwards ainsi que les enregistrements dont le statut est En attente sont synchronisés.

La logique de synchronisation est telle que toute modification ou mise à jour effectuée en mode déconnecté est téléchargée vers la base de données du serveur lors de la synchronisation. Les enregistrements d'objets intégrés nécessitant une soumission au système ERP, tels que les comptes, les devis et les commandes clients, sont placés dans la file d'attente XPI et envoyés au système ERP de la même façon que les objets intégrés soumis en mode connecté. Les réponses ne sont pas immédiates et une déconnexion du serveur pour synchronisation ultérieure peut s'avérer nécessaire pour obtenir une réponse XPI. Les objets non intégrés spécifiques à CRM tels que les contacts, les remarques, les activités et les opportunités créés en mode déconnecté sont créés dans la base de données du serveur au moment de la synchronisation.

Une fois les données synchronisées et téléchargées à partir du serveur, les règles de synchronisation fournissent des enregistrements à jour, selon les couches de modifications intervenues depuis la dernière synchronisation. Le système affiche les réponses ERP aux objets intégrés soumis lors de la synchronisation. Le système affiche également les mises à jour telles que création, annulation et suppression apportées aux enregistrements avec votre nom utilisateur CRM Mobile. Vous recevez un jeu spécifique des mises à jour par couche apportées aux données auxquelles vous accédez. Vous ne recevez pas chaque mise à jour intervenue pour un enregistrement sur le serveur depuis la dernière synchronisation. La synchronisation ne supprime pas les mises à jour ou créations entrées localement sur votre portable.

Les règles de synchronisation décrites dans cette section permettent de respecter la sécurité et de s'assurer que les enregistrements appropriés sont associés aux utilisateurs corrects en mode déconnecté.

Remarque

Les filtres répertoriés pour chaque règle de synchronisation et point d'entrée ne représentent pas la liste complète des filtres du système CRM Mobile. Les filtres non mentionnés dans cette section permettent de consulter un sous-ensemble des enregistrements fournis par les filtres abordés ici.

Règles de synchronisation du point d'entrée Compte

Les filtres suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Compte :

- Mes comptes. Les comptes sont synchronisés et téléchargés dans votre base de données locale si vous êtes membre de l'équipe de vente du compte.
- Tous les comptes. Les comptes sont synchronisés et téléchargés dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés directs (dans la hiérarchie des employés), êtes membre de l'équipe de vente du compte.

Lorsqu'un enregistrement de compte est synchronisé dans votre base de données locale, l'onglet Détail compte s'affiche ainsi que d'autres onglets associés qui affichent objets ou informations associés au compte. En mode déconnecté, le nombre d'onglets disponible du point d'entrée Compte est plus restreint.

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Compte en mode déconnecté :

- Détail compte
- Classement
- Profil

- Données financières
- Adresse
- Industrie
- Contact
- Equipe de vente
- Activité
- Partenaire
- Opportunité
- Pipeline
- Devis
- Commande client
- Remarque

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Compte dans l'environnement CRM Mobile

La fonction d'élaboration des équipes de vente n'est pas disponible dans CRM Mobile. Il existe cependant une règle de gestion permettant l'ajout de l'utilisateur Mobile à l'onglet Equipe de vente de chaque compte créé par l'utilisateur en mode déconnecté. Cette règle active également l'option Personnalisation équipe vente de l'onglet Détail compte. L'activation de cette option garantit que le traitement de l'élaboration des équipes de vente n'est pas exécuté lors de la synchronisation et du téléchargement d'un enregistrement, opération qui supprime de l'équipe de vente l'utilisateur Mobile ayant créé le compte. Cette règle permet de garantir qu'au moins une personne est en mesure de synchroniser et de télécharger un enregistrement de compte intégré après son téléchargement et son traitement par le système ERP J.D. Edwards.

Lors de la création locale du compte, vous pouvez désactiver manuellement l'option Personnalisation équipe de vente, afin de lancer le traitement d'élaboration des équipes de vente lors de la synchronisation et du téléchargement du compte vers le serveur. Si l'élaboration des équipes de vente est exécutée sur le serveur, vous pouvez être retiré de l'équipe de vente par erreur, auquel cas vous ne pouvez plus consulter l'enregistrement de compte en mode déconnecté.

Si vous êtes supprimé de l'équipe de vente d'un compte (manuellement ou automatiquement) lors de la prochaine synchronisation de vos modifications avec le serveur, le système supprime l'enregistrement du compte de la base de données locale. Lorsque cette situation se produit, vous ne pouvez plus effectuer ni recevoir des mises à jour locales d'autres utilisateurs en mode déconnecté et vous ne pouvez pas vérifier la version du compte existant dans la base locale avant votre suppression de l'équipe de vente. La synchronisation supprime complètement l'enregistrement du compte de votre base de données locale. Selon la configuration des règles de synchronisation de CRM Mobile, le système supprime également de votre base de données locale tous les enregistrements associés au compte, tels qu'activités, opportunités, contacts, commandes clients et devis.

Règles de synchronisation du point d'entrée Activité

Les filtres suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Activité en mode déconnecté :

- Mes activités. Si vous êtes membre de l'équipe de vente du compte associé à une activité, les activités sont synchronisées et téléchargées dans votre base de données locale. Les activités sont également synchronisées et téléchargées dans votre base de données locale si vous êtes sélectionné comme propriétaire du lead auquel l'activité est associée.
- Toutes les activités. Les activités sont synchronisées et téléchargées dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés directs est membre de l'équipe de vente du compte associé à l'activité. Les activités sont également synchronisées et téléchargées dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés directs, êtes sélectionné comme propriétaire du lead auquel l'activité est associée.

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Activité en mode déconnecté :

- Détail activité
- Périodicité
- Remarque
- Plan d'appel (uniquement si l'activité est un appel)

Ces onglets sont les mêmes que ceux du point d'entrée Activité en mode connecté. Les enregistrements nécessaires au renseignement des onglets dont la règle de synchronisation n'est pas spécifiée dans ce document, (Périodicité et plan d'appel) sont synchronisés avec les enregistrements d'activité identifiés pour votre ID utilisateur par cette règle de synchronisation.

Activités en mode déconnecté

Contrairement à la version CRM en mode connecté, les activités pour lesquelles vous ou vos subordonnés directs sont répertoriés comme membre de l'équipe de vente ne sont pas synchronisées et téléchargées dans la base de données locale à moins que vous ne soyez également un membre de l'équipe de vente du compte associé à l'activité.

Les activités ne sont pas synchronisées ni téléchargées dans votre base de données locale si vous êtes membre de l'équipe de vente du partenaire sélectionné pour l'activité. Vous devez être membre de l'équipe de vente du compte listé dans l'activité. Une activité peut avoir simultanément un partenaire et un compte. Elle peut être créée sans sélection préalable d'un compte ou d'un partenaire.

Vous n'avez cependant pas l'opportunité de synchroniser ni de télécharger une activité pour laquelle aucun compte n'a été sélectionné. Cela signifie que les activités (rappels) personnelles (non associées aux comptes) créées en mode déconnecté ne peuvent pas être synchronisées ni téléchargées dans votre base de données locale. Vous pouvez cependant créer de nouvelles activités personnelles (rappels) en mode déconnecté et les gérer dans votre base locale. Lors de la synchronisation, les activités sans compte sont synchronisées et téléchargées vers le serveur. Une fois ces activités créées sur le serveur, des modifications peuvent être effectuées par les utilisateurs connectés ayant accès à l'activité, quel que soit leur nombre. Vous ne recevez aucune de ces mises à jour lors de la synchronisation des modifications téléchargées du serveur car l'activité n'est pas associée à un compte. Les activités telles qu'elles existent dans votre base de données locale ne sont pas supprimées lors de votre prochaine synchronisation. Elles demeurent dans la base locale avec les autres activités téléchargées du serveur.

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Activité dans l'environnement CRM Mobile

Les activités créées pour les comptes en attente de création (comptes pas encore créés dans le système ERP J.D. Edwards) sont affichées dans la liste principale du point d'entrée Activité. Vous ne pouvez cependant pas consulter le nom du compte des enregistrements d'activité dans la liste principale si le compte associé est en attente de création. Le nom du compte est remplacé par un tiret (-). Vous pouvez consulter le compte de l'activité sélectionnée sous l'onglet Détail activité du point d'entrée Activité ou sous l'onglet Activité du point d'entrée Compte.

Si vous tentez de classer les activités de la liste principale en cliquant dans le champ Compte, toute activité affichée sans nom de compte est retirée du résultat de la recherche. Pour réafficher ces activités dans la liste principale, vous devez quitter et accéder à nouveau au point d'entrée Activité ou sélectionner un tri de colonne différent.

Bien qu'un compte vide apparaisse dans la liste principale Activité, vous pouvez accéder à l'hyperlien de l'onglet Détail activité en cliquant sur le tiret affiché dans la colonne des comptes.

Vous pouvez créer des activités (en mode connecté ou en mode déconnecté) pour les comptes en attente de création de deux façons : Sélectionnez le bouton Nouveau de l'onglet Activité du compte en attente de création ou cliquez sur Nouveau dans le point d'entrée Activité et utilisez le filtre En attente de la sélection volume important compte pour sélectionner ce compte en attente.

Règles de synchronisation du point d'entrée Alerte

Le filtre suivant est disponible dans le point d'entrée Alerte en mode déconnecté :

- Mes alertes. Les alertes sont téléchargées dans votre base de données locale si vous êtes l'employé mentionné dans l'enregistrement d'alerte. Les responsables ne peuvent pas télécharger les enregistrements d'alerte de leur subordonnés directs.

L'onglet suivant est disponible dans le point d'entrée Alerte en mode déconnecté :

- Détail alerte

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Alerte dans l'environnement CRM Mobile

En mode déconnecté, vous ne recevez aucun message de notification tel que courrier électronique, alerte de saisie ou fenêtre de message. Seuls deux événements peuvent générer une notification utilisateur : un changement d'étape du cycle de traitement des commandes et un rappel d'activité. Vous ne pouvez pas créer ni afficher des notifications pour ces deux événements en mode déconnecté.

Règles de synchronisation du point d'entrée Calendrier

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Calendrier en mode déconnecté :

- Jour
- Semaine
- Mois

Les données du calendrier (relatives aux activités) sont synchronisées et ne sont affichées que pour votre ID utilisateur. Un responsable des ventes ne peut pas synchroniser ni télécharger les données du calendrier de ses employés. Les données de calendrier sont basées sur les activités créées. En conséquence, la règle appliquée à la synchronisation des données d'activité à partir du point d'entrée Activité en mode déconnecté est également applicable pour la synchronisation des activités créées pour votre calendrier.

Les activités stockées dans la base de données du serveur ne sont pas téléchargées vers votre base de données locale à moins que vous ou un de vos subordonnés directs ne soit membre de l'équipe de vente du compte associé à l'activité ou propriétaire du lead si l'activité est créée pour un lead plutôt que pour un compte.

Règles de synchronisation du point d'entrée Concurrent

Le filtre suivant est disponible dans le point d'entrée Contact en mode déconnecté :

- Tous les concurrents. Tous les enregistrements de concurrent résidant dans la base de données du serveur sont synchronisés dans votre base de données locale.

Les onglets disponibles en mode déconnecté dans le point d'entrée Concurrents sont les suivants :

- Détail concurrent
- Opportunité
- Adresse
- Pipeline
- Produits concurrents
- Remarque

L'onglet Opportunité doit répertorier toutes les opportunités perdues au profit du concurrent sélectionné. Cependant, vous ne pouvez voir que les opportunités perdues au profit d'un concurrent dont vous (ou une de vos subordonnés) êtes membre de l'équipe de vente du compte associé à l'opportunité. Ces opportunités ne sont pas téléchargées dans votre base de données locale lors de la synchronisation et ne sont donc pas affichées sous cet onglet.

Règles de synchronisation du point d'entrée Contact

Les filtres suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Contact en mode déconnecté :

- Mes contacts. Les comptes sont synchronisés dans votre base de données locale si vous êtes membre de l'équipe de vente du compte.
- Tous les contacts. Les contacts sont synchronisés dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés êtes membre de l'équipe de vente du compte.

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Contact en mode déconnecté :

- Détail contact
- Profil
- Adresse

- Opportunité
- Activité
- Pipeline
- Devis
- Commande client
- Événement
- Remarque

Les enregistrements nécessaires au renseignement des onglets dont la règle de synchronisation n'est pas spécifiée dans ce document (Profil, Adresse, Pipeline et Événement) sont synchronisés avec les enregistrements de contact identifiés pour votre ID utilisateur par cette règle de synchronisation.

Utilisation des contacts en mode déconnecté

Les contacts sont également synchronisés dans votre base de données locale s'ils sont associés à une activité ou à une opportunité qui est synchronisée. Vous êtes membre de l'équipe de vente du compte pour ces contacts car le compte du contact doit être le même que celui du compte de l'opportunité ou de l'activité auquel le contact est associé. Vous devez être membre de l'équipe de vente du compte de l'activité ou de l'opportunité car CRM ne synchronise que les opportunités et activités pour lesquelles vous faites partie de l'équipe de vente du compte associé.

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Contact dans l'environnement CRM Mobile

Les contacts créés pour les comptes en attente de création (comptes pas encore créés dans le système ERP J.D. Edwards) sont affichés dans la liste principale du point d'entrée Contact. Vous ne pouvez cependant pas consulter le nom du compte des enregistrements de contact de la liste principale si le compte associé est en attente de création. Le nom du compte est remplacé par un tiret (-). Vous pouvez vérifier le compte du contact sélectionné dans l'enregistrement de détail du contact. Vous pouvez aussi le consulter sous l'onglet Contact du point d'entrée Compte.

Si vous tentez de classer les contacts de la liste principale en cliquant dans la colonne Compte, tout contact affiché sans nom de compte est retiré du résultat de la recherche. Pour réafficher ces contacts dans la liste principale, vous devez quitter et accéder à nouveau au point d'entrée Contact ou sélectionner un tri de colonne différent.

Les valeurs vides dans la colonne Compte de la liste principale des comptes permettent cependant l'accès à l'onglet Détail contact grâce aux hyperliens. En effet, un clic sur le tiret (-) dans la colonne des comptes permet l'accès au détail du contact comme si un nom existait dans l'enregistrement de la liste principale.

Vous disposez de deux méthodes (en mode connecté ou déconnecté) pour créer des contacts pour les comptes en attente. Sélectionnez le bouton Nouveau de l'onglet Contact du compte en attente de création ou cliquez sur Nouveau dans le point d'entrée Contact et utilisez le filtre En attente pour sélectionner ce compte en attente.

Règles de synchronisation du point d'entrée Répertoire employés

Lorsque vous utilisez le point d'entrée Répertoire employés en mode déconnecté, tous les enregistrements de personne sont téléchargés dans votre base de données locale. Le

répertoire des employés est créé par l'application CRM Mobile en fonction du type d'employé de la personne.

Règles de synchronisation du point d'entrée Prévisions

Les filtres suivants sont disponibles depuis point d'entrée Prévisions en mode déconnecté :

- Mes prévisions. Les prévisions sont téléchargées dans votre base de données locale en fonction des opportunités auxquelles vous êtes associé. Lors de la synchronisation, si des prévisions (figées ou non figées) associées à vos opportunités existent, elles sont téléchargées dans votre base de données locale avec les opportunités. Les prévisions figées téléchargées dans votre base de données locale fonctionnent de la même façon que dans un environnement en mode connecté. Vous êtes associé à une opportunité si vous êtes membre de l'équipe de vente du compte de l'opportunité.
- Toutes les prévisions. Les prévisions sont téléchargées dans votre base de données locale en fonction des opportunités qui vous sont associées ou sont associées à vos employés. Lors de la synchronisation, si des prévisions (figées ou non figées) associées à vos opportunités ou à celles de vos employés existent, elles sont téléchargées dans votre base de données locale.

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Prévisions en mode déconnecté :

- Détail prévisions
- Critères prévisions
- Opportunité
- Pipeline

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Prévisions dans l'environnement CRM Mobile

Les opportunités sont téléchargées dans votre base de données locale si vous (ou un de vos employés directs) êtes membre de l'équipe de vente du compte de l'opportunité. Si cette relation n'est pas établie, l'opportunité n'est pas synchronisée dans votre base de données locale. Les prévisions créées en mode connecté peuvent comprendre plusieurs opportunités. Les prévisions sont téléchargées dans votre base de données locale si une des opportunités des prévisions est associée à un compte pour lequel vous (ou un de vos employés) êtes membre de l'équipe de vente. Dans certains cas, les prévisions téléchargées dans votre base de données locale ont des opportunités pour lesquelles vous êtes membre de l'équipe de vente du compte et certaines dont vous n'êtes pas membre. Ces prévisions sont affichées dans le point d'entrée Prévisions, mais seules les opportunités qui vous sont associées (selon les critères spécifiés ci-dessus) apparaissent sous l'onglet Opportunité de la prévision sélectionnée. La valeur des revenus projetés est générée en fonction des opportunités actuellement répertoriées sous l'onglet Opportunité de la prévision. Cette logique crée une divergence entre la valeur des prévisions (et les chiffres associés aux opportunités) en mode connecté par rapport à la valeur affichée en mode déconnecté.

Règles de synchronisation du point d'entrée Lead

Les filtres suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Lead en mode déconnecté :

- Mes leads. Seuls les leads dont vous êtes le propriétaire sont téléchargés dans votre base de données locale.
- Tous les leads. Les leads dont vous êtes le propriétaire (ou dont un de vos employés est le propriétaire) sont téléchargés dans votre base de données locale.

Les onglets suivants sont disponibles dans le point d'entrée Lead en mode déconnecté :

- Détail lead
- Classement
- Adresse
- Qualification
- Activité
- Intérêt porté au produit
- Partenaire
- Remarque

Ces onglets sont les mêmes que ceux du point d'entrée Lead en mode connecté. Les enregistrements nécessaires au renseignement des onglets dont la règle de synchronisation n'est pas spécifiée dans ce document (Classement, Adresse, Qualification) sont téléchargés avec les enregistrements de lead identifiés pour votre ID utilisateur par cette règle de synchronisation.

Règles de synchronisation du point d'entrée Opportunité

Les filtres suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Opportunité en mode déconnecté :

- Mes opportunités. Les comptes sont synchronisés et téléchargés dans votre base de données locale si vous êtes membre de l'équipe de vente du compte de l'opportunité.
- Toutes les opportunités. Les activités sont synchronisées et téléchargées dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés directs est membre de l'équipe de vente du compte associé à l'opportunité.

Contrairement à la version CRM en mode déconnecté, l'application CRM Mobile n'utilise pas l'onglet Equipe de vente de l'opportunité pour associer les opportunités à un utilisateur spécifique. Les opportunités sont synchronisées et téléchargées dans votre base locale uniquement si la condition mentionnée ci-dessus est vérifiée.

Supposez par exemple l'ajout d'un ingénieur commercial (utilisateur de CRM Mobile) à l'équipe de vente d'une opportunité existante. L'ingénieur commercial ajouté n'est pas actuellement un membre de l'équipe de vente du compte de l'opportunité. Il n'est donc pas en mesure de synchroniser et de télécharger cette opportunité avant que cette dernière ne soit ajoutée à l'équipe de vente du compte de l'opportunité, même s'il a été ajouté à l'équipe de vente de l'opportunité.

Les onglets suivants disponibles en mode déconnecté depuis le point d'entrée Opportunité :

- Détail opportunité
- Devis
- Commande client

- Qualification
- Inducteur de ventes
- Activité
- Equipe de vente
- Coût
- Prescripteur
- Concurrent
- Etape cycle de vente
- Remarque

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Opportunité dans l'environnement CRM Mobile

Les enregistrements nécessaires au renseignement des onglets pour lesquels la règle de synchronisation n'est pas spécifiée dans ce document (Qualification, Inducteur de vente, Prescripteur, Etape du cycle de vente) sont synchronisés et téléchargés avec les enregistrements d'opportunités identifiés pour votre ID utilisateur par la règle de synchronisation.

Les opportunités créées pour les comptes en attente de création (comptes pas encore créés dans le système ERP J.D. Edwards) sont affichées dans la liste principale du point d'entrée Opportunité. Vous ne pouvez cependant pas consulter le nom du compte des enregistrements d'opportunité dans la liste principale si le compte de l'opportunité est en attente de création. Le nom du compte est remplacé par un tiret (-). Vous pouvez consulter le compte sélectionné de l'opportunité dans le détail de l'opportunité. Le compte associé à l'opportunité est affiché sous l'onglet Opportunité du point d'entrée Compte.

Si vous tentez de classer les opportunités de la liste principale en cliquant dans la colonne Compte, toute opportunité affichée sans nom de compte est retirée du résultat de la recherche. Pour réafficher ces opportunités dans la liste principale, vous devez quitter et accéder à nouveau au point d'entrée Opportunité ou sélectionner un tri de colonnes différent.

Les valeurs vides dans la colonne Opportunité de la liste principale des comptes permettent cependant l'accès à l'onglet Détail opportunité grâce aux hyperliens. Si vous cliquez sur le tiret dans la colonne Compte, l'onglet Détail opportunité apparaît de la même façon que si le nom du compte existait.

Les utilisateurs (en mode connecté et déconnecté) peuvent créer des opportunités pour les comptes en attente de création à l'aide des deux façons suivantes : sélectionnez le bouton Nouveau de l'onglet Opportunité du compte en attente de création ou cliquez sur Nouveau dans le point d'entrée Opportunité et utilisez le filtre En attente pour sélectionner ce compte en attente.

Les opportunités créées pour un compte en attente ne peuvent pas être converties en devis ni en commande client tant que le compte n'existe pas dans l'application ERP J.D. Edwards. Si vous tentez de convertir l'opportunité d'un compte en attente de création, vous recevez le message d'erreur suivant : L'opportunité en cours est associée à un compte en attente de création. Cette opportunité ne peut pas être convertie en devis ou en commande client à ce stade.

Pour les opportunités contenant des articles configurés, un fois les opportunités synchronisées et téléchargées, les articles sont modifiables. Des lignes d'articles

supplémentaires peuvent être ajoutées à l'opportunité pour les produits configurés. Une opportunité ne peut pas être convertie en devis ni en commande client en mode déconnecté si l'opportunité contient un article configuré.

Règles de synchronisation du point d'entrée Partenaire

Le filtre suivant est disponible depuis le point d'entrée Partenaire en mode déconnecté :

- Tous les partenaires. Tous les enregistrements de partenaire résidant dans la base de données du serveur sont synchronisés dans votre base de données locale. Il n'est pas nécessaire d'être membre de l'équipe de vente du partenaire pour télécharger ses enregistrements.

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Partenaire en mode déconnecté :

- Détail partenaire
- Adresse
- Equipe de vente
- Activité
- Opportunité
- Pipeline
- Remarque

Les enregistrements nécessaires au renseignement des onglets dont la règle de synchronisation n'est pas spécifiée dans ce document (Adresse, Equipe de vente et Pipeline) sont téléchargés avec les enregistrements du partenaire identifiés pour votre ID utilisateur par cette règle de synchronisation.

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Prévisions dans l'environnement CRM Mobile

L'onglet Opportunité de l'enregistrement détaillé de chaque partenaire répertorie toutes les opportunités existantes pour le partenaire en question. Cependant, vous ne pouvez voir que les opportunités du partenaire sélectionné pour lesquelles vous (ou un de vos subordonnés) êtes membre de l'équipe de vente du compte associé à l'opportunité. Les opportunités du partenaire sélectionné et pour lesquelles vous ne faites pas partie de l'équipe de vente ne sont pas téléchargées dans votre base de données locale lors de la synchronisation. La même règle s'applique aux activités listées sous l'onglet Activité du partenaire sélectionné.

Règles de synchronisation du point d'entrée Maintenance produit

Le filtre suivant est disponible depuis le point d'entrée Maintenance produit en mode déconnecté :

- Tous produits catalogue. Tous les enregistrements de produits résidant dans la base de données du serveur sont synchronisés dans votre base de données locale.

Les onglets disponibles en mode déconnecté depuis le point d'entrée Maintenance produit sont les suivants :

- Détail produit

- Tarification mag./usine
- Caractéristique produit
- Opportunité
- Partenaire
- Remarque

Remarques sur l'utilisation du point d'entrée Maintenance produit dans l'environnement CRM Mobile

Tout comme dans le point d'entrée Concurrent, l'onglet Opportunité est présent sous chaque onglet Détail produit. Cependant, vous ne pouvez voir que les opportunités du produit sélectionné pour lesquelles vous (ou un de vos subordonnés) êtes membre de l'équipe de vente du compte associé à l'opportunité. Les opportunités du produit sélectionné ne sont pas synchronisées dans votre base de données locale à moins que vous (ou un de vos employés directs) ne soyez membre de l'équipe de vente du compte de l'opportunité.

La hiérarchie du point d'entrée Catalogue produits est créée en fonction des enregistrements de produit synchronisés dans votre base de données locale.

Règles de synchronisation des points d'entrée Devis et Commande client

Les filtres suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Commande client en mode déconnecté :

- Mes commandes clients. Si vous êtes membre de l'équipe de vente du compte sélectionné pour le devis ou la commande client, les commandes clients sont synchronisées dans votre base locale.
- Toutes les commandes clients. Les commandes clients sont téléchargées dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés directs êtes membre de l'équipe de vente du compte sélectionné pour la commande client.

Le filtre suivant est disponible depuis le point d'entrée Devis en mode déconnecté :

- Tous les devis. Les devis sont téléchargés dans votre base de données locale si vous ou un de vos subordonnés directs êtes membre de l'équipe de vente du compte sélectionné pour le devis.

Les seuls onglets disponibles dans les points d'entrée Commande client et Devis sont Détail commande client et Détail devis.

Remarques sur l'utilisation des points d'entrée Commande client et Devis dans CRM Mobile

Les devis et commandes clients contenant des articles configurés sont synchronisés sur votre portable à l'aide des critères cités ci-dessus. Cependant, tous les articles configurés sont affichés en lecture seule et sont synchronisés avec la commande client dont ils font partie. Vous ne pouvez pas créer de nouvelle ligne de commande client pour un article configuré en mode déconnecté.

Règles de synchronisation du point d'entrée Préférence utilisateur

Le filtre suivant est disponible depuis le point d'entrée Préférence utilisateur en mode déconnecté :

- Mon utilisateur. Bien que tous les enregistrements soient synchronisés dans votre base de données locale, vous ne pouvez accéder qu'à votre enregistrement personnel. Les responsables ne peuvent pas accéder aux enregistrements des personnes étant leurs employés directs.

Les onglets suivants sont disponibles depuis le point d'entrée Préférence utilisateur en mode déconnecté :

- Rôle
- Détail utilisateur

Tous les enregistrements de personne résidant dans la base de données du serveur sont synchronisés dans votre base de données locale. Vous ne pouvez cependant accéder qu'à votre propre enregistrement.

Règles de synchronisation des remarques

Lors d'une synchronisation, tous les enregistrements de remarque résidant dans la base de données du serveur sont téléchargés dans votre base de données locale.

Comme dans la version en mode connecté, le point d'entrée Remarques n'est pas présent. Vous pouvez consulter les enregistrements de remarque associés aux comptes, contacts, activités, leads, opportunités, partenaires et produits auxquels vous avez accès. Il est important de noter que tous les enregistrements de remarque qui résident dans la base de données du serveur sont synchronisés dans votre base locale. Cependant, à moins d'avoir accès à l'opportunité, au compte, au contact, etc. pour lequel la remarque a été créée, vous ne pouvez pas afficher cette remarque dans l'application CRM Mobile.

Remarques sur la synchronisation des demandes de service

Les demandes de service créées pour les comptes en attente de création dans le système ERP J.D. Edwards sont affichées dans la liste principale du point d'entrée Demande de service. Vous ne pouvez cependant pas consulter le nom du compte des enregistrements de demande de service dans la liste principale si le compte associé est en attente de création. Le nom du compte est remplacé par un tiret (-). Vous pouvez vérifier le compte de la demande de service sélectionné dans l'enregistrement de détail de la demande. La demande de service peut aussi être vérifiée sous l'onglet Demande de service du point d'entrée Compte.

Si vous tentez de classer les demandes de service de la liste principale en cliquant dans la colonne Compte, toute demande de service sans nom de compte est retirée du résultat de la recherche. Pour réafficher ces demandes dans la liste principale, vous devez quitter et accéder à nouveau au point d'entrée Demande de service ou sélectionner un tri de colonne différent.

Les valeurs vides dans la colonne des comptes de la liste principale des demandes de service permettent cependant l'accès à l'onglet Détail demande service grâce aux hyperliens. En effet, un clic sur le tiret (-) dans la colonne des comptes permet l'accès au détail de la demande de service comme si un nom de compte existait dans l'enregistrement de la liste principale.

La création de demandes de service pour les comptes en attente de création est possible, en mode connecté ou en mode déconnecté, d'une des deux façons suivantes : sélectionnez le bouton Nouveau de l'onglet Demande de service du compte en attente de création ou cliquez sur Nouveau dans le point d'entrée demande de service et utilisez le filtre En attente pour sélectionner ce compte en cours de création.

