
Applications de ventes du système Gestion de la relation client de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SP1

Applications de ventes du système Gestion de la relation client de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SP1 SKU E1811SP1ASF-B 0805 FRA

Copyright © 2005, Oracle. Tous droits réservés.

Les programmes (incluant le logiciel et la documentation) contiennent des renseignements exclusifs qui sont soumis aux clauses d'utilisation et de non-divulgaration stipulées au contrat et sont protégés en vertu de la loi sur les droits d'auteur et les brevets et des autres lois sur la propriété intellectuelle et industrielle. L'ingénierie inverse, le désassemblage ou la décompilation des programmes est interdit, sauf dans le but d'assurer l'interopérabilité avec un autre logiciel indépendant ou tel que la loi le prescrit.

L'information contenue dans le présent document peut faire l'objet de modifications sans préavis. Toute erreur trouvée devra être signalée à Oracle par écrit. Oracle ne garantit pas que les informations qui se trouvent dans ce document sont exemptes d'erreur. Il est interdit de reproduire ou de transmettre les programmes à quelque fin, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, sauf si les clauses du contrat de licence le prévoient.

Si les programmes sont vendus au gouvernement des États-Unis ou à toute personne détenant le droit d'utiliser les dits programmes au nom du gouvernement des États-Unis, les avis suivants doivent être respectés :

DROITS DU GOUVERNEMENT DES ÉTATS-UNIS

Tous les programmes, logiciels, bases de données, documentations connexes et données techniques vendus aux clients du gouvernement des États-Unis sont considérés comme des « logiciels informatiques commerciaux » ou des « données techniques commerciales » en vertu des règlements des marchés publics fédéraux (Federal Acquisition Regulation - FAR) et des règlements complémentaires des organismes. À ce titre, toute utilisation, reproduction, divulgation, modification et adaptation des programmes, y compris la documentation et les données techniques, sont soumises aux clauses restrictives prévues au contrat de licence d'Oracle et, dans la mesure où elles s'appliquent, aux autres clauses restrictives prévues par le règlement FAR 52.227-19 sur les droits d'usage limité des logiciels informatiques commerciaux (juin 1987). Oracle Corporation, 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Les programmes ne doivent pas être utilisés dans le cadre d'activités nucléaires, de transport aérien, de transport en commun, d'actes médicaux ou pour tout autre usage jugé dangereux. Il est de la responsabilité du détenteur de la licence d'assurer la sécurité intégrée et la redondance, d'effectuer les copies de secours et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour s'assurer que les programmes ne sont pas utilisés à ces fins. Oracle décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de telles utilisations desdits programmes.

Les programmes peuvent fournir des accès à des sites Web et au contenu, aux produits et aux services de tierces parties. Oracle décline toute responsabilité quant à la disponibilité des sites Web ou du contenu de tierces parties. Vous devez accepter les risques qui sont associés à l'utilisation de tels contenus. Si vous achetez des produits ou des services d'une tierce partie, vous seul serez responsable du lien avec cette tierce partie. Oracle n'est pas tenue responsable de (a) la qualité des produits ou des services de la tierce partie ou (b) n'est pas tenue de respecter les conditions de l'entente conclue avec la tierce partie, y compris la livraison des produits ou des services et les obligations de garantie liées aux produits ou aux services achetés. Oracle ne peut être tenue responsable des pertes ou des dommages résultant d'une transaction que vous effectuez avec une tierce partie.

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft et Retek sont des marques déposées d'Oracle Corporation et de ses sociétés affiliées. Les autres noms peuvent être des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.

Divulgaration du code source libre

Oracle décline toute responsabilité quant à l'utilisation ou à la distribution de tout code source libre, de tout partagiciel ou de toute documentation, et décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de l'utilisation dudit logiciel ou de ladite documentation. Ci-après figurent les logiciels à code source libre utilisables dans des produits PeopleSoft d'Oracle ainsi que des avis de non-responsabilité.

Ce produit comprend un logiciel développé par la société Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). © 1999-2000, The Apache Software Foundation. Tous droits réservés. CE LOGICIEL EST VENDU TEL QUEL. ORACLE DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX GARANTIES FORMELLES OU TACITES DU LOGICIEL, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET DE CONFORMITÉ AUX BESOINS. EN AUCUN CAS, LA SOCIÉTÉ APACHE SOFTWARE FOUNDATION ET SES COLLABORATEURS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES OU DE DOMMAGES-INTÉRÊTS DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS, CONSÉCUTIFS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, L'ACHAT DE BIENS OU DE SERVICES DE REMPLACEMENT, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS, OU LES PERTES D'EXPLOITATION) PEU EN IMPORTER LA CAUSE OU QU'ILS SOIENT FONDÉS SUR LA THÉORIE DU RISQUE OU DE LA RESPONSABILITÉ, PAR CONTRAT, PAR RESPONSABILITÉ STRICTE OU PAR RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) RÉSULTANT DE L'UTILISATION DUDIT LOGICIEL, MÊME SI LES PARTIES RECONNAISSENT QUE DE TELS DOMMAGES PEUVENT SURVENIR.

Table des matières

Préface générale

A propos de ce PeopleBookxi
Connaissances préalables à l'utilisation du système PeopleSoft.....	.xi
Notions essentielles du système GRC.....	.xi
Mises à jour de la documentation et documents imprimés.....	.xii
Recherche de la documentation à jour.....	.xii
Commande de documentation imprimée.....	.xii
Sources supplémentaires de renseignements.....	.xiii
Règles typographiques et repères visuels.....	.xiv
Règles typographiques.....	.xiv
Repères visuels.....	.xv
Indicatifs de pays, de régions et de secteurs d'activité.....	.xvi
Codes monétaires.....	.xvii
Commentaires et suggestions.....	.xvii
Éléments communs utilisés dans les guides PeopleSoft.....	.xvii

Préface

Avant-propos sur le guide Applications de ventes du système Gestion de la relation client.....	.xxi
Produits PeopleSoft.....	.xxi
Notions fondamentales des applications PeopleSoft.....	.xxi

Chapitre 1

Préparation à l'utilisation des applications de vente du système Gestion de la relation client.....	.1
Aperçu des applications de vente du système GRC.....	.1
Processus d'affaires des applications de vente du système GRC.....	.2
Intégration des applications de vente du système GRC.....	.3
Processus d'affaires des applications de vente du système GRC (démarrage rapide Canada et États-Unis).....	.4
Mise en œuvre des applications de vente du système GRC.....	.6
Étapes de mise en œuvre globale.....	.6
Étapes de mise en œuvre des applications de vente du système GRC.....	.6

Chapitre 2

Fonctionnement des applications de vente du système Gestion de la relation client.9

Paramétrage de l'application Automatisation de la force de vente.....	9
Cycle de vente.....	10
Outils de mesure des ventes.....	13
Personnel de vente clé.....	16
Touches rapides de l'application Automatisation de la force de vente.....	17

Chapitre 3

Paramétrage des données de base des applications de vente.....19

Présentation du système Automatisation de la force de vente de GRC.....	19
Étapes préliminaires.....	20
Paramétrage des codes définis par l'utilisateur pour les applications de vente du système Gestion de la relation client.....	20
Présentation des codes définis par l'utilisateur dans les applications de vente.....	20
Écran utilisé.....	23
Paramétrage des codes définis par l'utilisateur dans les applications de vente.....	23
Paramétrage des territoires et des regroupements de secteurs d'activité.....	24
Présentation des territoires de vente et des regroupements de secteurs d'activité.....	24
Écrans utilisés.....	26
Création des territoires de vente.....	26
Ajout de données d'adresse pour un territoire de vente.....	26
Paramétrage des options de traitement pour le programme d'application des territoires (P90CA140).....	28
Paramétrage des regroupements de secteurs d'activité.....	28
Paramétrage des options de traitement pour le programme d'application des regroupements de secteurs d'activité (P90CA12A).....	29
Paramétrage des méthodologies de vente.....	29
Présentation des méthodologies de vente.....	30
Étapes préliminaires.....	32
Écrans utilisés.....	32
Paramétrage des méthodologies de vente.....	32
Paramétrage des scripts de qualification.....	34
Présentation de la qualification.....	35
Écrans utilisés.....	39
Création des qualifications.....	39
Création des questions et des réponses.....	39

Chapitre 4

Gestion de la force de vente.....	43
Présentation de la force de vente.....	43
Ajout de membres d'équipe de vente aux territoires et aux regroupements de secteurs d'activité	43
Présentation des équipes de vente par territoires et par secteurs d'activité.....	44
Étapes préliminaires.....	45
Écrans utilisés.....	46
Ajout de membres d'équipe de vente à un territoire.....	46
Ajout de membres d'équipe de vente à un regroupement de secteurs d'activité.....	46
Affectation des membres d'équipe de vente aux clients.....	47
Fonctionnement de l'affectation de la force de vente.....	47
Écrans utilisés.....	51
Sélection des options de remplacement relatives à un client aux fins d'affectation des équipes de vente.....	51
Exécution du programme de conversion de fichier d'affectation des équipes de vente (R90CA18A).....	53
Affectation manuelle des membres d'équipe de vente aux clients.....	53
Affectation manuelle des membres d'équipe de vente aux opportunités.....	53
Consultation des données sur les équipes de vente.....	54
Présentation des données sur les équipes de vente.....	54
Écrans utilisés.....	55
Consultation des clients associés aux membres d'équipe de vente.....	55
Consultation des partenaires associés aux membres d'équipe de vente.....	56
Consultation des opportunités associées aux membres d'équipe de vente.....	57

Chapitre 5

Gestion des leads.....	59
Présentation des leads.....	59
Saisie d'un lead.....	60
Fonctionnement de la saisie des leads.....	60
Écrans utilisés.....	62
Saisie des leads.....	62
Importation de leads.....	63
Paramétrage des options de traitement du programme Gestion des leads (P90CB010) du système GRC.....	64
Paramétrage des options de traitement du programme Importation de leads (P90CB010) du système GRC.....	66
Importation des leads (Installation rapide Canada et États-Unis).....	67
Fonctionnement de l'importation des leads.....	67
Importation de leads.....	68

Options de traitement préconfigurées de la version standard du programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010).....	68
Options de traitement préconfigurées de la version du programme d'importation de leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB015).....	70
Mise à jour des leads.....	70
Fonctionnement de la mise à jour des leads.....	70
Étapes préliminaires.....	72
Écrans utilisés.....	72
Qualification des leads.....	72
Association des intérêts de produits à des leads.....	73
Association des partenaires à des leads.....	74
Attribution de nouvelles activités aux leads.....	74
Association des plans d'action aux leads.....	74
Qualification des leads (Installation rapide Canada et États-Unis).....	75
Qualification d'un lead.....	75
Options de traitement préconfigurées de la version standard du programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010).....	77
Impression des états sur demande (Installation rapide Canada et États-Unis).....	78
Impression des états sur demande.....	79
Options de traitement préconfigurées de la liste des numéros de téléphone des employés pour le Canada et les États-Unis (R90CA0101E).....	80
Options de traitement préconfigurées des contacts d'un client pour le Canada et les États-Unis (R90CA0111A).....	80
Options de traitement préconfigurées des étiquettes d'expédition Avery-5160 des contacts pour le Canada et les États-Unis (R90CA070B).....	80
Options de traitement préconfigurées du résumé des contacts du client pour le Canada et les États-Unis (R90CA080B).....	81
Options de traitement préconfigurées du résumé du client pour le Canada et les États-Unis (R90CA080G).....	81
Options de traitement préconfigurées de l'état de planification périodique pour le Canada et les États-Unis (R90CA13D).....	82
Options de traitement préconfigurées des opportunités par probabilité pour les représentants sélectionnés pour le Canada et les États-Unis (R90CB020C).....	82
Conversion des leads.....	83
Fonctionnement du traitement de conversion des leads.....	83
Écrans utilisés.....	85
Conversion d'un lead en opportunité.....	85
Recherche d'un nouvel enregistrement de client.....	85
Recherche d'un nouvel enregistrement de contact.....	86
Recherche d'un nouvel enregistrement d'opportunité.....	86
Conversion d'un lead en opportunité (Installation rapide Canada et États-Unis).....	86
Conversion d'un lead en opportunité.....	86

Chapitre 6

Gestion des opportunités de ventes	89
Présentation des opportunités de ventes	89
Saisie des opportunités	90
Présentation de la saisie des opportunités	91
Écrans utilisés	92
Saisie des données de base sur les opportunités	92
Paramétrage des options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020)	96
Gestion et mise à jour des opportunités	98
Présentation de la mise à jour des opportunités	99
Écrans utilisés	103
Qualification des opportunités	104
Ajout de produits aux enregistrements des opportunités	104
Mise à jour des inducteurs de vente dans les enregistrements des opportunités	105
Ajout de nouveaux inducteurs de vente aux enregistrements des opportunités	106
Ajout de prescripteurs aux enregistrements des opportunités	107
Ajout de coûts aux enregistrements des opportunités	107
Ajout de concurrents aux enregistrements des opportunités	109
Ajout de nouvelles activités aux enregistrements des opportunités	109
Association de plans d'action aux enregistrements des opportunités	110
Affectation de membres de l'équipe de ventes aux opportunités	110
Mise à jour des données sur l'équipe de ventes	111
Gestion des opportunités (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis)	112
Gestion d'une opportunité	112
Options de traitement préconfigurées de la version du programme de gestion des opportunités pour les États-Unis (P90CB020)	112
Création des devis et des commandes clients des opportunités	114
Présentation des devis et des commandes clients	114
Préalables	116
Écrans utilisés	116
Validation des devis associés aux opportunités	117
Validation des commandes clients associées aux opportunités	117
Conversion des opportunités en devis (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis)	117
Conversion des opportunités en devis	118
Options de traitement préconfigurées de la version du programme de gestion des opportunités pour le Canada et les États-Unis (P90CB020)	118
Options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client pour le Canada et les États-Unis (P42101)	119
Options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P42101)	121

Chapitre 7

Gestion des données de vente	129
Présentation des données de vente.....	129
Gestion des données sur les concurrents.....	129
Présentation des concurrents.....	130
Écrans utilisés.....	132
Ajout d'un nouveau concurrent.....	132
Entrée des coordonnées d'un concurrent.....	133
Association de données sur les produits à un concurrent.....	134
Ajout d'opportunités pour les concurrents.....	135
Paramétrage des options de traitement pour le programme de recherche et de survol des concurrents (P90CA061).....	135
Paramétrage des options de traitement pour le programme d'application sur les concurrents (P90CA060).....	136
Prévision du produit des ventes.....	137
Présentation des prévisions de ventes.....	137
Présentation des pipelines des ventes.....	140
Étape préliminaire.....	141
Écrans utilisés.....	141
Création d'une prévision de ventes.....	143
Association d'opportunités à une prévision.....	144
Paramétrage des options de traitement pour le programme de gestion des prévisions (P90CB060).....	146
Génération d'une prévision (démarrage rapide CAN et É.-U.).....	147
Étapes préliminaires.....	147
Génération d'une prévision.....	147
Options de traitement préconfigurées pour le Canada et les États-Unis, valeur par défaut — calcul des produits en fonction du montant potentiel (P90CB060).....	147
Prévision figée (démarrage rapide CAN et É.-U.).....	148
Étape préliminaire.....	148
Prévision figée.....	148

Chapitre 8

Utilisation des applications de ventes mobiles	149
Présentation des applications de ventes mobiles.....	149
Configuration et paramétrage des applications de ventes mobiles.....	150
Aperçu du traitement des applications de ventes mobiles.....	150
Limites des applications de ventes mobiles.....	151
Fichiers temporaires.....	153

Synchronisation et postsynchronisation.....	154
Codes de statut de serveur et de synchronisation.....	154
Numéros suivants répartis.....	158
Paramétrage des applications de ventes mobiles.....	159
Présentation du paramétrage des applications de ventes mobiles.....	159
Paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de détails du client relatifs à la gestion de la relation client (P90CA080).....	160
Paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de contact relatif à la gestion de la relation client (P90CA070).....	161
Paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de création de commandes périodiques validées (R40211Z).....	161
Paramétrage des options de traitement pour le programme d'options de traitement des applications de ventes mobiles (P90CA001).....	162
Exécution de moteurs de traitement par lots prenant en charge les applications de ventes mobiles.....	163
Exécution des applications en mode déconnecté.....	164
Écrans utilisés.....	165
Lancement des applications de ventes mobiles.....	166
Synchronisation de données.....	166
Utilisation des commandes clients en mode déconnecté.....	166
Présentation de l'entrée et de la modification de commandes clients en mode déconnecté.....	167
Écrans utilisés.....	169
Ajout d'une commande ou d'un devis en attente.....	169
Consultation, modification ou suppression d'une commande ou d'un devis en attente.....	170
Consultation, modification ou annulation d'une commande ou d'un devis actif.....	172

Annexe A

Workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client.....	173
Workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client.....	173
Notification de création d'opportunité et de changement d'étape de cycle de vente.....	173

Annexe B

Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client.....	175
Liste des états associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client.....	175
États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client.....	181
R90CA1301B - État des activités par contact client.....	181
Options de traitement de l'état des activités par contact client (R90CA1301B).....	181
R90CA13D - État de planification périodique.....	182

Options de traitement de l'état de planification périodique (R90CA13D).....	182
R90CA080B - État du résumé du contact et du client.....	183
Options de traitement de l'état du résumé du contact et du client (R90CA080B).....	183
R90CA0101E - État de la liste des numéros de téléphone des employés.....	183
Options de traitement de l'état de la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E).....	184
R90CA0111A - État des contacts d'un client.....	184
Options de traitement de l'état des contacts d'un client (R90CA0111A).....	184
R90CB010A - État de suivi des leads.....	185
Options de traitement de l'état de suivi des leads (R90CB010A).....	185
R90CB020A - État des opportunités par canal.....	185
Options de traitement de l'état des opportunités par canal (R90CB020A).....	185
R90CB020B - État des opportunités par probabilité.....	186
Options de traitement de l'état des opportunités par probabilité (R90CB020B).....	186
R90CB020C - État des opportunités par probabilité pour un représentant.....	187
Options de traitement de l'état des opportunités par probabilité pour un représentant (R90CB020C).....	187
R90CB020D - État des opportunités par territoire.....	187
Options de traitement de l'état des opportunités par territoire (R90CB020D).....	187
R90CB020E - État des opportunités par canal pour un représentant.....	188
Options de traitement de l'état des opportunités par canal pour un représentant (R90CB020E).....	188
R90CB020F - État de vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture.....	188
Options de traitement de l'état de vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture (R90CB020F).....	189
R90CB020I - État résumé des opportunités.....	189
Options de traitement de l'état résumé des opportunités (R90CB020I).....	189
 Glossaire de termes PeopleSoft.....	 191
 Index	 203

A propos de ce PeopleBook

Les guides PeopleSoft contiennent les renseignements dont vous avez besoin pour mettre en œuvre et utiliser les applications PeopleSoft.

L'avant-propos traite des sujets suivants :

- connaissances préalables à l'utilisation du système PeopleSoft;
- notions essentielles des applications PeopleSoft;
- mises à jour de la documentation et documents imprimés;
- sources supplémentaires de renseignements;
- règles typographiques et repères visuels;
- commentaires et suggestions;
- éléments communs des guides PeopleSoft.

Remarque : Les guides PeopleSoft ne traitent que des éléments de page, comme des champs et des cases à cocher, qui doivent être expliqués en détail. Si un élément relié à une tâche ou à un traitement n'est pas présenté, c'est qu'il ne nécessite aucune explication supplémentaire ou qu'il est déjà expliqué dans la section portant sur les éléments communs. Les éléments communs à toutes les applications PeopleSoft sont présentés dans l'avant-propos.

Connaissances préalables à l'utilisation du système PeopleSoft

Pour profiter pleinement des renseignements contenus dans les guides, vous devez avoir une connaissance de base du fonctionnement des applications PeopleSoft.

Nous vous recommandons également de suivre au moins un cours d'initiation au système PeopleSoft, s'il y a lieu.

Vous devez pouvoir naviguer dans le système et être capable d'ajouter, de mettre à jour ou de supprimer des données à partir des menus, des pages, des écrans et des fenêtres du système. Vous devez également connaître Internet et l'interface graphique Windows ou Windows NT de Microsoft®.

Les guides ne passent pas en revue la navigation et les notions de base du système. Ils contiennent les renseignements que vous devez connaître pour pouvoir utiliser le système et mettre en œuvre les applications PeopleSoft de manière efficace.

Notions essentielles du système GRC

Chaque guide contient des renseignements relatifs à la mise en œuvre et aux traitements des données dans les applications PeopleSoft.

Remarque : Les guides PeopleSoft sur les notions essentielles des applications ne s'appliquent pas au système PeopleTools.

Dans le cas de certaines applications, le guide intitulé Notions essentielles apporte un complément d'information essentiel sur la définition et le paramétrage du système. La plupart des gammes de produits de PeopleSoft font chacune l'objet d'un guide des notions essentielles. L'avant-propos de chaque guide PeopleSoft indique les guides des notions essentielles qui s'y rapportent.

Le guide Notions essentielles regroupe d'importantes notions communes à toutes les applications d'une gamme de produits ou plusieurs d'entre elles. Que vous mettiez en œuvre un seul produit, une combinaison de produits ou le système en entier, vous devez connaître le contenu de ce guide pour l'application pertinente. Il vous donne un point de départ quant aux tâches d'exécution fondamentales.

Mises à jour de la documentation et documents imprimés

La présente section traite des sujets suivants :

- recherche de la documentation à jour;
- commande de documentation imprimée.

Recherche de la documentation à jour

Vous trouverez les dernières mises à jour de la documentation de la présente version et des versions antérieures ainsi que de la documentation supplémentaire sur le site Customer Connection de PeopleSoft. À la rubrique Documentation de ce site, des fonctions vous permettent de télécharger des fichiers que vous pouvez ajouter à votre bibliothèque de guides PeopleSoft. Vous y trouverez divers renseignements utiles et opportuns, notamment les mises à jour de toute la documentation contenue sur le cédérom des guides PeopleSoft.

Important ! Avant de procéder à une mise à niveau, il est impératif de consulter le site Customer Connection de PeopleSoft pour prendre connaissance d'éventuelles modifications apportées aux directives de mise à niveau. Des mises à jour sont publiées régulièrement, à mesure que le processus de mise à niveau gagne en précision.

Voir aussi

Site Customer Connection de PeopleSoft, <https://www.peoplesoft.com/corp/en/login.jsp>

Commande de documentation imprimée

Vous pouvez commander des versions imprimées et reliées de la documentation de PeopleSoft que vous trouvez sur le cédérom. La documentation imprimée de chaque version principale est offerte peu après la livraison du logiciel. Les clients et les partenaires peuvent la commander par l'une des méthodes suivantes :

- commande par le Web;
- commande par téléphone;
- commande par courriel.

Commande par le Web

À partir de la rubrique Documentation sur le site Customer Connection, accédez au site PeopleBooks Press sous la rubrique Ordering PeopleBooks. Ce site est une coentreprise de PeopleSoft et de MMA Partners, notre fournisseur d'ouvrages imprimés. Pour passer votre commande, vous aurez besoin d'une carte de crédit, d'un mandat, d'un chèque de banque ou d'un bon de commande.

Commande par téléphone

Pour joindre MMA Partners, téléphonez au (877) 588-2525.

Commande par courriel

Envoyez un courriel à MMA Partners à l'adresse peoplebookspress@mmapartner.com.

Voir aussi

Site Customer Connection de PeopleSoft

Sources supplémentaires de renseignements

Vous trouverez les sources de renseignements présentées dans le tableau qui suit sur le site Customer Connection de PeopleSoft.

Source de renseignements	Navigation
Données sur la mise à jour de l'application	Updates + Fixes
Diagrammes de processus de gestion	Support, Documentation, Business Process Maps
Dépôt de services interactifs	Dépôt de services interactifs
Exigences en matériel et en logiciel	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation & Software, Hardware and Software Requirements
Guides d'installation	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation & Software, Installation Guides and Notes
Renseignements sur l'intégration	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Implementation Documentation and Software, Pre-built Integrations for PeopleSoft Enterprise and PeopleSoft EnterpriseOne Applications
Exigences techniques minimales (ETM) pour la gamme EnterpriseOne	Implement, Optimize + Upgrade, Implementation Guide, Supported Platforms
Mises à jour des guides d'utilisation	Support, Documentation, Documentation Updates
Politique de PeopleSoft en matière de service	Support, Support Policy

Source de renseignements	Navigation
Notes préliminaires	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Prerelease Notes
Feuille de route des versions de produits	Support, Roadmaps + Schedules
Notes sur les versions	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Notes
Proposition de valeur pour des versions	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Value Proposition
Énoncé de l'orientation	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Statement of Direction
Renseignements sur le dépannage	Support, Troubleshooting
Documentation sur la mise à niveau	Support, Documentation, Upgrade Documentation and Scripts

Règles typographiques et repères visuels

La présente section traite des sujets suivants :

- règles typographiques;
- repères visuels;
- indicatifs de pays, de régions et de secteurs d'activité;
- codes monétaires.

Règles typographiques

Le tableau ci-dessous présente les règles typographiques en usage dans les guides PeopleSoft.

Règle typographique ou repère visuel	Description
Gras	Il fait ressortir les noms des fonctions PeopleCode, des fonctions de gestion, des événements, des fonctions systèmes et des méthodes, ainsi que les éléments de langage et les mots en PeopleCode qui doivent être entrés tels quels dans les appels de fonction.

Règle typographique ou repère visuel	Description
<i>Italique</i>	<p>Il fait ressortir les valeurs de champs, les mots importants et les titres de grandes publications de PeopleSoft ou autres. Dans la syntaxe PeopleCode, les éléments en italique servent de marques de réservation aux arguments du programme.</p> <p>Il sert également à mettre en relief un mot à titre de mot, ou une lettre à titre de lettre, comme dans l'exemple suivant : Entrez la lettre <i>O</i>.</p>
TOUCHE+TOUCHE	Cette formule désigne une combinaison de touches du clavier. Le signe «+» entre deux touches signifie qu'il faut tenir la première touche enfoncée tout en appuyant sur la deuxième. Ainsi, dans le cas de ALT+W, vous devez appuyer sur W sans relâcher la touche Alt.
Police de caractères à espacement fixe	Elle met en évidence un programme PeopleCode ou d'autres codes.
«» (guillemets)	Ils encadrent les titres de chapitres dans les références croisées et les mots utilisés dans un sens inhabituel.
. . . (points de suspension)	Ils indiquent que le dernier élément (ou la dernière série) peut être répété autant de fois qu'il est nécessaire dans la syntaxe PeopleCode.
{ } (accolades)	Elles indiquent un choix entre deux options dans la syntaxe PeopleCode. Une barre verticale () sépare ces options.
[] (crochets)	Ils indiquent des éléments facultatifs dans la syntaxe PeopleCode.
& (perluète)	<p>Lorsqu'elle précède un paramètre dans la syntaxe PeopleCode, elle indique que le paramètre est un objet déjà instancié.</p> <p>Elle figure également devant toutes les variables PeopleCode.</p>

Repères visuels

Les guides PeopleSoft contiennent les repères visuels ci-dessous.

Remarques

Les remarques contiennent des renseignements auxquels vous devez porter une attention particulière lorsque vous utilisez le système PeopleSoft.

Remarque : C'est ainsi que se présente une remarque.

Une remarque précédée de la mention *Important!* est cruciale, puisqu'elle comprend des renseignements sur les mesures que vous devez prendre afin que le système fonctionne adéquatement.

Important ! C'est ainsi que se présente une remarque importante.

Attention!

La mention Attention! est très importante, car elle signale des questions de configuration cruciales. Prêtez-lui une attention toute particulière.

Avertissement ! C'est ainsi que se présente une mention d'attention.

Références croisées

Les guides PeopleSoft contiennent des liens sous la rubrique «Voir aussi» ou sur une ligne précédée du mot *Voir*. Ces références croisées mènent à des renseignements qui sont directement liés au texte qui les précède.

Indicatifs de pays, de régions et de secteurs d'activité

Les données concernant uniquement un pays, une région ou un secteur d'activité particuliers sont généralement précédées d'un code entre parenthèses. Ce code est généralement affiché au début d'un en-tête de section, mais peut également être affiché au début d'un commentaire ou d'un autre texte.

Exemple d'un en-tête propre à un pays : «(FRA) Embauche d'un employé».

Exemple d'un en-tête propre à une région : «(Amérique latine) Paramétrage de l'amortissement».

Indicatifs de pays

Les codes employés pour désigner les pays sont ceux de l'International Organization for Standardization (ISO).

Indicatifs de régions

Les régions sont désignées par leur nom. Les guides PeopleSoft peuvent contenir les indicatifs de régions suivants :

- Asie et Pacifique;
- Europe;
- Amérique latine;
- Amérique du Nord.

Indicatifs de secteurs d'activité

Les secteurs d'activité sont désignés par leur nom habituel ou par une abréviation correspondante. Les guides PeopleSoft peuvent contenir les indicatifs de secteurs d'activité suivants :

- USF (gouvernement fédéral des États-Unis);

- ASG (administration scolaire et gouvernementale).

Codes monétaires

Un code monétaire ISO accompagne toute somme monétaire.

Commentaires et suggestions

Nous accordons beaucoup d'importance aux commentaires des utilisateurs des applications PeopleSoft. Faites-nous part de ce qui vous a plu dans les guides sur les applications ainsi que dans les autres ouvrages de référence et de formation de PeopleSoft, de même que des modifications souhaitables. Faites parvenir vos commentaires à l'une des adresses suivantes :

par la poste : PeopleSoft Product Documentation Manager PeopleSoft, Inc. 4460 Hacienda Drive, Pleasanton, CA 94588 ou PeopleSoft Canada ltée, 999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1600, Montréal (Québec) H3A 3L4;

par courriel : doc@peoplesoft.com.

Bien qu'il nous soit malheureusement impossible de répondre à tous les courriels, soyez assuré que nous étudions très attentivement vos commentaires et suggestions.

Éléments communs utilisés dans les guides PeopleSoft

Date	Date des dernières données incluses dans un rapport ou dans un traitement.
Entité	Code désignant une unité administrative de haut niveau à laquelle sont associées des données. Il peut s'agir de divisions régionales ou de services au sein d'une organisation.
Description	Entrez un texte d'une longueur maximale de 30 caractères.
Date d'effet	Date à laquelle l'enregistrement d'une table entre en vigueur ou date à laquelle une action débute. Par exemple, si vous désirez fermer un grand livre le 30 juin, la date d'effet de la fermeture sera le 1 ^{er} juillet. Cette date sert également à la consultation et à la modification des données. C'est l'enregistrement courant qui est utilisé dans les pages et les traitements par lots.
Une fois, Toujours et Ne pas traiter	<p>L'option Une fois sert à lancer la demande au cours du prochain traitement par lots. Après le traitement, la fréquence de traitement passe automatiquement à Ne pas traiter.</p> <p>L'option Toujours sert à lancer la demande chaque fois que le traitement par lots est exécuté.</p> <p>L'option Ne pas traiter sert à passer outre à la demande au moment du traitement par lots.</p>
Moniteur de traitements	Lien menant à la page Traitements, dans laquelle vous pouvez consulter le statut des demandes de traitement qui ont été soumises.

Gestionnaire de rapports	Lien menant à la page Liste, dans laquelle vous pouvez vérifier le contenu et le statut d'un rapport et consulter les messages détaillés sur le contenu (qui présentent une description du rapport et de la liste de distribution).
Demande	Code désignant un ensemble de critères de sélection d'un rapport ou d'un traitement.
Exécuter	Bouton menant à la page de demande du Répartiteur de traitements, dans laquelle vous pouvez préciser le lieu d'exécution d'une tâche ou d'un traitement et le format de sortie du traitement.
Clé de tables	Code d'un jeu de tables de contrôle. Les jeux de tables permettent aux entités d'avoir en commun les options de traitement et les données des tables de contrôle. L'objectif est de réduire au minimum les données redondantes et de simplifier les tâches de mise à jour du système. Lorsque vous associez une clé de tables au groupe de tables d'une entité, vous indiquez par le fait même que cette entité partagera toutes les tables du groupe avec d'autres entités également associées à cette clé. Par exemple, vous pouvez définir un groupe de codes d'emploi utilisables par plusieurs entités. Chaque entité partageant ces codes d'emploi est associée à la même clé pour le groupe de tables.
Description abrégée	Entrez un texte d'une longueur maximale de 15 caractères.
Utilisateur	Code de la personne qui génère une transaction.
Début des termes relatifs au système EnterpriseOne	
Numéro de référence du répertoire d'adresses	Entrez un numéro unique qui désigne l'enregistrement principal de l'entité. Le numéro de référence du répertoire d'adresses peut désigner un client, un fournisseur, une société, un employé, un postulant, un participant, un locataire, un emplacement, etc. Selon l'application, le champ de l'écran peut renvoyer à un numéro de référence du répertoire d'adresses tels que le numéro de client, le numéro de fournisseur ou de société, le code d'employé ou de postulant, le numéro de participant, etc.
Code monétaire de simulation	Entrez un code à trois caractères pour préciser la devise que vous souhaitez utiliser pour consulter les montants de transaction. Ce code permet de consulter les montants comme s'ils avaient été entrés dans la devise indiquée plutôt que dans la monnaie ou la devise utilisée au moment de la saisie initiale de la transaction.
Numéro de lot	Affiche un numéro qui désigne un groupe de transactions que le système doit traiter. Dans les écrans de saisie, vous pouvez assigner le numéro de lot ou le système l'assignera à l'aide du programme Numéros suivants (P0002).
Date du lot	Entrez la date à laquelle le lot a été créé. Si vous laissez ce champ vide, la date du système sera entrée comme date de lot.
Statut du lot	<p>Affiche un code extrait du fichier des codes définis par l'utilisateur (système 98, type IC) qui indique le statut de comptabilisation d'un lot. Les valeurs de ce champ sont les suivantes :</p> <p><i>Blanc</i> — Le lot n'est pas comptabilisé et l'approbation est en attente.</p> <p><i>A</i> — Le lot est approuvé pour la comptabilisation, ne comporte aucune erreur et est équilibré, mais il n'est pas encore comptabilisé.</p>

D — Le lot a été comptabilisé correctement.

E — Le lot contient une erreur. Vous devez la corriger avant de pouvoir comptabiliser le lot.

P — Le lot est en cours de comptabilisation. Il est donc indisponible jusqu'à la fin du traitement. Si une erreur survient au cours de la procédure, le statut du lot devient E.

U — Le lot est temporairement indisponible car il est en cours d'utilisation ou parce qu'il a été suspendu en raison d'une panne de courant.

Magasin/usine	Entrez un code qui désigne une entité distincte telle qu'un emplacement d'entrepôt, un travail, un projet, un centre de charge, un magasin ou une usine dans lesquels des activités de distribution et de fabrication surviennent. Dans certains systèmes, ces entités sont appelées centre de coûts.
Centre de coûts	Entrez un code alphanumérique qui désigne une entité distincte au sein d'une société pour laquelle vous souhaitez effectuer le suivi des coûts. Dans certains systèmes, ces entités sont appelées magasin/usine.
Code de catégorie	Entrez un code qui désigne une catégorie précise. Les codes de catégorie sont des codes définis par l'utilisateur que vous personnalisez pour effectuer le suivi des besoins de votre organisation et élaborer des états.
Société	Entrez un code qui désigne une organisation, un fonds ou une autre entité déclarante. Le code de société doit être défini dans le fichier F0010 et doit désigner une entité déclarante qui produit un bilan complet.
Code monétaire	Entrez un code à trois caractères qui représente la devise de la transaction. Les systèmes de la gamme EnterpriseOne vous fournissent les codes monétaires qui sont reconnus par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Le système enregistre les codes monétaires dans le fichier F0013.
Société du document	<p>Entrez le numéro de société associé au document. Ce numéro, utilisé conjointement avec le numéro de document, le type de document et la date de Grand Livre désigne de façon unique un document original.</p> <p>Si vous assignez les numéros suivants par société et exercice, le système utilisera la société du document pour extraire le numéro correct pour cette société.</p> <p>Si au moins deux documents originaux ont le même numéro et type de document, vous pouvez utiliser la société du document pour afficher le document que vous souhaitez.</p>
Numéro de document	Affiche un numéro qui désigne le document original qui peut être une pièce justificative, une facture, une écriture de journal, un relevé d'heures, etc. Dans les écrans de saisie, vous pouvez assigner le numéro du document original ou le système l'assignera à l'aide du programme Numéros suivants.
Type de document	<p>Entrez le code à deux caractères défini par l'utilisateur (système 00, type DT) qui désigne l'origine et le but de la transaction, tels qu'une pièce justificative, une facture, une écriture de journal ou un relevé d'heures. Le système EnterpriseOne réserve ces préfixes aux types de documents suivants :</p> <p><i>P</i> — documents de comptabilité fournisseurs;</p> <p><i>R</i> — documents de comptabilité clients;</p>

T — documents d'heures et de paie;

I — documents de stocks;

O — documents de commande fournisseur;

S — documents de commande client.

Date d'effet

Entrez la date à laquelle une adresse, un article, une transaction ou un enregistrement devient actif. La signification de ce champ varie selon le programme. Par exemple, la date d'effet peut représenter l'une des dates suivantes :

- date à laquelle un changement d'adresse entre en vigueur;
- date à laquelle un bail entre en vigueur;
- date à laquelle un prix entre en vigueur;
- date à laquelle un taux de change entre en vigueur;
- date à laquelle un taux de taxe entre en vigueur.

Période comptable et Exercice

Entrez un numéro qui désigne la période et l'exercice du Grand Livre. Vous pouvez laisser ces champs vides dans bien des programmes pour utiliser la période comptable et l'exercice courants définis dans le programme Noms et numéros de sociétés (P0010).

Date du Grand Livre

Entrez la date qui désigne la période financière à laquelle la transaction sera comptabilisée. Le système compare la date entrée dans la transaction au modèle d'exercice assigné à la société pour extraire la période comptable et l'exercice pertinents ainsi que pour valider les dates.

Avant-propos sur le guide Applications de ventes du système Gestion de la relation client

Le présent avant-propos traite des sujets suivants :

- produits PeopleSoft;
- notions fondamentales des applications PeopleSoft.

Produits PeopleSoft

Le présent guide traite des produits EnterpriseOne suivants :

- Système général de gestion de la relation client (GRC);
- Système général du répertoire d'adresses;
- Ventes mobiles de GRC;
- Synchronisation mobile;
- Automatisation de la force de vente;
- Gestion des commandes clients;
- Gestion de la supply chain.

Notions fondamentales des applications PeopleSoft

D'autres renseignements essentiels sur le paramétrage et la conception du système figurent dans le guide d'accompagnement *PeopleSoft EnterpriseOne Customer Relationship Management Application Fundamentals 8.11 SPI*.

CHAPITRE 1

Préparation à l'utilisation des applications de vente du système Gestion de la relation client

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

- aperçu des applications de vente du système Gestion de la relation client (GRC);
- processus d'affaires des applications de vente du système GRC;
- intégration des applications de vente du système GRC;
- processus d'affaires des applications de vente du système GRC (démarrage rapide Canada et États-Unis);
- mise en œuvre des applications de vente du système GRC.

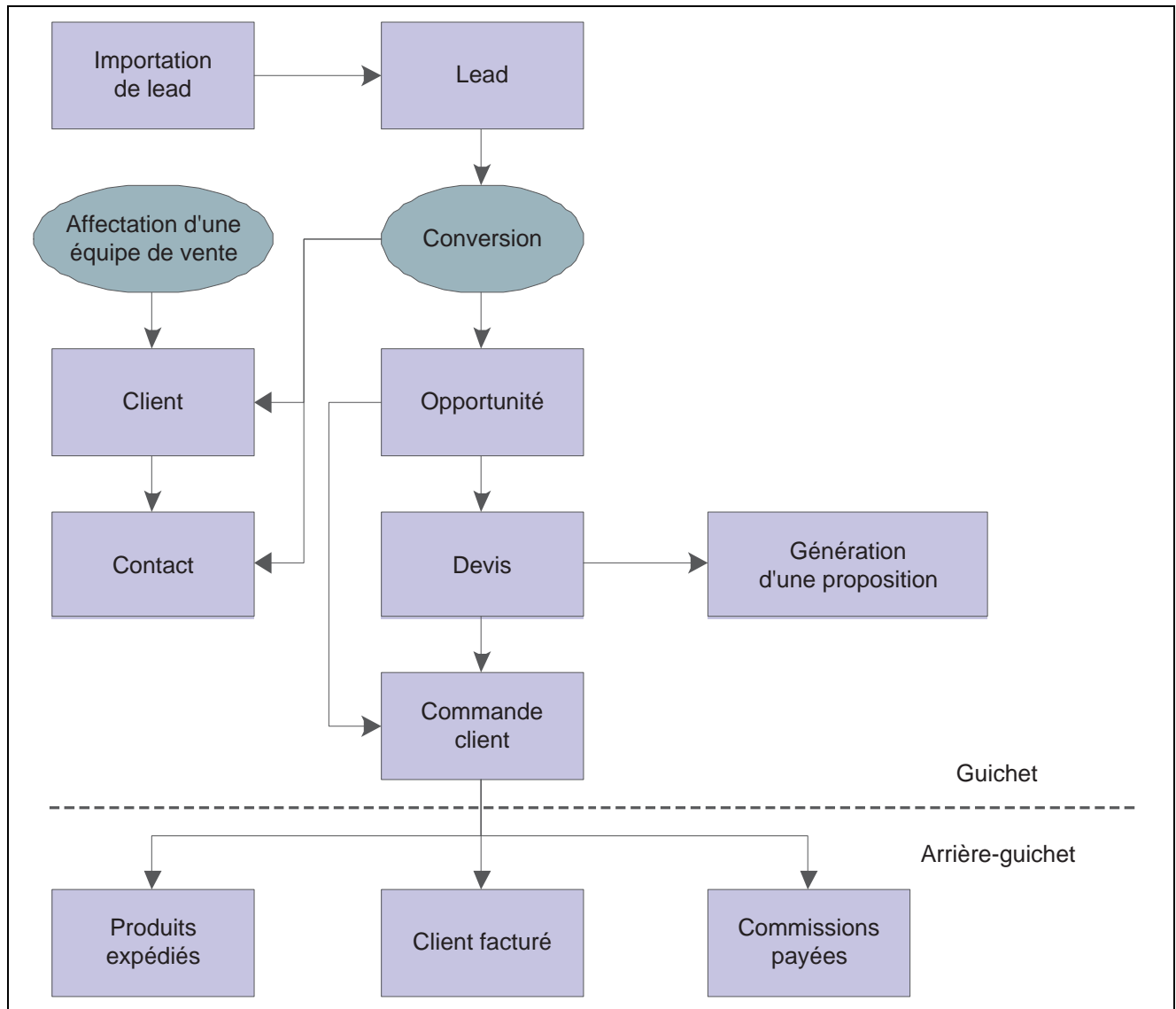
Aperçu des applications de vente du système GRC

Vous utilisez les applications de vente du système GRC pour gérer efficacement les stratégies, l'équipe et les opportunités de vente de l'organisation. Les applications de vente peuvent être utilisées pour automatiser, normaliser, mettre à jour et analyser les données de vente. Par exemple, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- créer des scripts de qualification que l'équipe de vente pourra utiliser pour déterminer si un lead ou une opportunité de vente vaut la peine d'être poursuivi;
- créer des méthodologies de vente que l'équipe de vente pourra utiliser pour normaliser et organiser les activités associées à la vente de biens et de services précis;
- assurer le suivi des leads de vente et les maintenir à jour;
- assurer le suivi des opportunités de vente, des clients et des contacts et les maintenir à jour;
- créer des devis clients et des commandes clients directement à partir d'une opportunité de vente;
- vérifier et analyser le pipeline de ventes pour de nombreuses entités telles que les employés, les territoires ou les clients;
- créer et analyser des prévisions de ventes qui peuvent fournir à l'organisation les données dont elle a besoin pour déterminer si les stratégies de vente portent fruit;
- assurer le suivi des données sur les concurrents et les maintenir à jour;
- fournir des données de vente au service de fabrication pour aider à la planification des besoins;
- utiliser de nombreuses applications lorsque vous n'êtes pas connecté au réseau.

Processus d'affaires des applications de vente du système GRC

Le flux du processus ci-dessous illustre les processus d'affaires allant du lead à l'encaisse qui sont pris en charge par les applications de vente du système GRC.



Flux du processus du lead à l'encaisse

Le présent guide comporte des chapitres qui sont consacrés à ces processus d'affaires.

Intégration des applications de vente du système GRC

Les applications de vente du système GRC fonctionnent avec d'autres applications de PeopleSoft EnterpriseOne pour s'assurer que toutes les données sont pleinement intégrées. Ces applications de vente sont intégrées aux produits PeopleSoft EnterpriseOne suivants :

- Comptes clients;
- Répertoire d'adresses;
- Système général de GRC;
- Gestion des commandes clients;
- Gestion de la supply chain.

Le présent guide comporte des chapitres de mise en œuvre qui sont consacrés aux questions d'intégration. Des renseignements supplémentaires sur l'intégration d'applications de tierce partie figurent sur le site Customer Connection de PeopleSoft.

Comptes clients

Les applications de vente du système GRC sont intégrées à l'application Comptes clients pour permettre aux utilisateurs de procéder à des vérifications de crédit relativement à des opportunités de vente. Cela permet aux représentants de déterminer, avant que la vente soit terminée, si le client potentiel est assez solvable pour faire l'achat des biens et des services qui l'intéressent.

Répertoire d'adresses

Les applications de vente du système GRC sont intégrées au Répertoire d'adresses à plusieurs niveaux, dont les suivants :

- employés;
- partenaires;
- contacts;
- clients;
- calendriers;
- activités;
- plans d'action.

Système général de GRC

Les applications du système général de GRC sont à la base du système Automatisation de la force de vente GRC. Les constantes du système GRC servent à déterminer comment le système traite les données de vente. Vous entrez les données sur les employés, les clients, les contacts et les partenaires à l'aide des applications du système général de GRC. Vous utilisez également des catalogues de produits et des articles au cours du cycle de vente. Vous pouvez aussi avoir recours à des groupes de courriels et à la fusion de courriels pour garder un contact étroit avec les clients, les partenaires et les membres de l'équipe de vente. Ces applications font toutes partie du produit Système général de GRC.

Gestion des commandes clients

Les applications de vente du système GRC sont étroitement intégrées au système Gestion des commandes clients. Vous pouvez générer des devis clients et des commandes clients dans le système Automatisation de la force de vente GRC. Vous utilisez ensuite le système Gestion des commandes clients pour mettre à jour et traiter les commandes clients et les devis clients qui ont été générés. Vous pouvez traiter des commandes clients à l'aide des produits Ventes mobiles et Synchronisation mobile lorsque vous n'êtes pas connecté.

Gestion de la supply chain

Le système Automatisation de la force de vente GRC est intégré à l'application Gestion de la supply chain, ce qui permet aux organisations de fabrication d'utiliser les données créées par les prévisions de vente au moment de déterminer les besoins futurs en matière de produits. A l'aide du programme Processeur en sortie MGCA, les systèmes de gestion de la supply chain peuvent repérer les opportunités de vente actives et utiliser ces données pour prévoir les besoins en matière de produits.

Processus d'affaires des applications de vente du système GRC (démarrage rapide Canada et États-Unis)

Le démarrage rapide pour le Canada et les États-Unis comprend toutes les fonctions offertes dans les systèmes PeopleSoft EnterpriseOne pour exécuter les processus d'affaires. Dans le cas des applications de vente du système GRC, les données prédéfinies du démarrage rapide sont paramétrées spécifiquement pour les processus d'affaires suivants :

- capture de leads;
- qualification de leads de vente;
- qualification de leads;
- gestion de prévisions;
- qualification d'opportunités.

Le tableau qui suit répertorie les processus d'affaires, les scénarios et les étapes de processus des applications de vente du système GRC et renvoie aux données détaillées de chaque processus d'affaires. Les données de ce tableau s'appliquent au Canada et aux États-Unis.

Processus d'affaires	Scénario	Étapes du processus	Référence
Capturer des leads.	Importer des leads.	Importer des leads.	Voir Chapitre 5, "Gestion des leads," Importation des leads (Installation rapide Canada et États-Unis), page 67.

Processus d'affaires	Scénario	Étapes du processus	Référence
Qualifier des leads de vente.	Traiter des leads pour les convertir en opportunités.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualifier un lead. 2. Convertir un lead en opportunité. 3. Vérifier et gérer les données des opportunités. 4. Vérifier et gérer les coûts de l'opportunité. 	<p>Voir Chapitre 5, "Gestion des leads," Qualification des leads (Installation rapide Canada et États-Unis), page 75.</p> <p>Voir Chapitre 5, "Gestion des leads," Conversion d'un lead en opportunité (Installation rapide Canada et États-Unis), page 86.</p> <p>Voir Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Gestion des opportunités (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis), page 112.</p>
Qualifier des opportunités.	Gérer des opportunités.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifier et gérer les données des opportunités. 2. Vérifier le pipeline d'opportunités. 3. Vérifier les données sur le crédit. 4. Convertir le client potentiel en client réel. 5. Générer un devis client à partir d'une opportunité. 6. Générer une offre à partir d'un devis client. 	<p>Voir Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Gestion des opportunités (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis), page 112.</p> <p>Voir Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Conversion des opportunités en devis (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis), page 117.</p>
Maintenir des leads et des opportunités.	Mettre à jour des prévisions et des pipelines.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Générer des prévisions d'opportunités en fonction d'un pourcentage de probabilité. 2. Vérifier les opportunités prévues. 3. Figurer les prévisions. 	<p>Voir Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Génération d'une prévision (démarrage rapide CAN et É.-U.), page 147.</p> <p>Voir Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Prévision figée (démarrage rapide CAN et É.-U.), page 148.</p>
Qualifier des leads de vente.	Imprimer des états sur demande.	Imprimer des états sur demande.	Voir Chapitre 5, "Gestion des leads," Impression des états sur demande (Installation rapide Canada et États-Unis), page 78.

Mise en œuvre des applications de vente du système GRC

La présente section donne un aperçu des étapes qui sont requises pour mettre en œuvre les applications de vente du système GRC de PeopleSoft EnterpriseOne.

Au stade de la planification de la mise en œuvre, vous disposez de nombreuses sources de renseignements offertes par PeopleSoft, entre autres les guides d'installation et les directives de dépannage. La liste complète de ces ressources figure dans l'avant-propos du guide *A propos des guides PeopleSoft*, qui vous indique où vous procurer la version courante de chaque document.

Étapes de mise en œuvre globale

Le tableau qui suit répertorie les étapes de mise en œuvre globale suggérées pour les produits de GRC de PeopleSoft EnterpriseOne.

Etape	Référence
1. Paramétrer les tables de codes définis par l'utilisateur.	<i>PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95 PeopleBook: Foundation</i>
2. Paramétrer des sociétés, des modèles d'exercice et des centres de coûts.	
3. Paramétrer la fonction d'attribution des numéros suivants.	<i>PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95 PeopleBook: Foundation</i>
4. Paramétrer des comptes et le plan comptable (facultatif).	
5. Paramétrer les constantes de l'application Comptabilité générale (facultatif).	
6. Paramétrer le traitement multidevise, y compris les codes monétaires et les taux de change (facultatif).	
7. Paramétrer des règles de type de livre (facultatif).	
8. Paramétrer des constantes de magasin ou d'usine.	

Étapes de mise en œuvre des applications de vente du système GRC

Le tableau qui suit répertorie les étapes de mise en œuvre des applications de vente du système GRC.

Etape	Référence
1. Paramétrer des constantes du système GRC.	
2. Paramétrer des codes définis par l'utilisateur des applications de vente du système GRC.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage des données de base des applications de vente," page 19</u>
3. Paramétrer des territoires et des regroupements de secteurs d'activité.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage des données de base des applications de vente," page 19</u>

Etape	Référence
4. Paramétrer des méthodologies de vente.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage des données de base des applications de vente," page 19</u>
5. Paramétrer des scripts de qualification.	<u>Chapitre 3, "Paramétrage des données de base des applications de vente," page 19</u>
6. Paramétrer les applications pour qu'elles fonctionnent en mode non connecté.	<u>Chapitre 8, "Utilisation des applications de ventes mobiles," page 149</u>

CHAPITRE 2

Fonctionnement des applications de vente du système Gestion de la relation client

Le présent chapitre traite des sujets suivants :

- paramétrage de l'application Automatisation de la force de vente;
- cycle de vente;
- outils de mesure des ventes;
- personnel de vente clé;
- touches rapides de l'application Automatisation de la force de vente.

Paramétrage de l'application Automatisation de la force de vente

Avant que les représentants puissent effectuer les étapes du cycle de vente, l'organisation doit définir des stratégies, des méthodologies et des traitements de vente. Lorsque vous élaborerez des stratégies de vente structurées, vous permettez aux équipes de vente d'être plus efficaces et rentables lorsqu'elles vendent les produits et les services de l'organisation. Ces éléments de paramétrage fondamentaux comprennent notamment les suivants :

- les méthodologies de vente;
- les paramètres de qualification;
- les regroupements de secteurs d'activité et les territoires;
- l'affectation des équipes de vente.

Méthodologies de vente

Vous utilisez des méthodologies de vente pour définir les étapes types qu'un représentant doit effectuer pour conclure une vente d'un type particulier. Les méthodologies définissent les jalons associés à un type de vente et aident les représentants à effectuer l'ensemble des tâches et des activités prédéfinies qui se sont avérées utiles pour conclure une vente d'un type précis.

Les méthodologies de vente sont également utilisées pour calculer le montant de revenu potentiel associé à chaque opportunité active aux fins d'établissement d'un pipeline. Lorsque vous créez une méthodologie, vous y associez des étapes de cycle de vente. Vous attribuez ensuite un pourcentage de probabilité à chacune des étapes. Lorsqu'un représentant crée une opportunité de vente, il l'associe à une étape du cycle de vente. Quand il entre un montant pour l'opportunité, le système calcule le revenu potentiel associé à l'opportunité en utilisant la probabilité provenant du paramétrage du cycle de vente.

L'utilisation de méthodologies de vente et de jalons, d'activités et de plans d'action prédéfinis aide l'équipe de vente à se concentrer à la bonne tâche au bon moment et lui permet de gérer chaque vente potentielle de façon efficace et rentable.

Vous pouvez également paramétrer des inducteurs pour chaque méthodologie de vente. Les inducteurs représentent les questions qui sont importantes pour un client relativement à une vente particulière. Vous pouvez également attribuer une importance à chaque inducteur de vente.

Paramètres de qualification

Pour être aussi rentable que possible, il est important que l'organisation de vente consacre la majeure partie de son temps à des clients potentiels qui sont non seulement prêts mais également capables d'acheter des biens et des services. À l'aide des scripts de qualification, vous pouvez définir les paramètres, ou directives, que l'organisation utilise pour déterminer si un lead ou une opportunité doit être approfondi.

Les représentants utilisent le script, qui comprend des questions propres au produit, pour attribuer une note au lead ou à l'opportunité. Si la note atteint ou dépasse l'objectif, le lead ou l'opportunité sera considéré comme qualifié. Le fait de déterminer tôt dans le cycle de vente qu'un lead ou une opportunité ne se traduira pas par une vente peut vous permettre d'économiser temps et argent.

Regroupements de secteurs d'activité et territoires

Si l'organisation comporte une force de vente de grande envergure, il est probable que les équipes de vente seront organisées par région et par expertise liée au produit ou au secteur d'activité. À l'aide du programme de territoires (P90CA140) et du programme de regroupement des secteurs d'activité (P90CA12A), vous pouvez définir chaque regroupement de secteurs d'activité que l'organisation utilise ainsi que les territoires qui sont desservis par l'équipe de vente.

Vous pouvez ajouter des membres de l'équipe de vente à chaque territoire et regroupement de secteurs d'activité, puis activer les données sur les membres de l'équipe à l'aide de dates d'effet.

Affectation de la force de vente

Après avoir paramétré des territoires de vente et des secteurs d'activité, puis associé des membres de l'équipe de vente à ces territoires et secteurs d'activité, vous pouvez permettre au système d'affecter automatiquement la force de vente. Le système repère les territoires et les regroupements de secteurs d'activité qui sont associés à chaque client, puis associe au client tous les membres de l'équipe qui sont actifs *à la fois* dans le regroupement de secteurs d'activité *et* dans le territoire. Le système met à jour l'équipe de vente du client chaque fois qu'un enregistrement client est ajouté ou modifié.

Vous pouvez également exécuter le programme CF affectation équipe ventes (R90CA18A, version XJDE0007) pour mettre à jour les équipes de vente du client. Vous pouvez choisir d'exécuter ce programme en cas de réorganisation des territoires de vente ou des regroupements de secteurs d'activité ou si les membres de l'équipe quittent l'organisation.

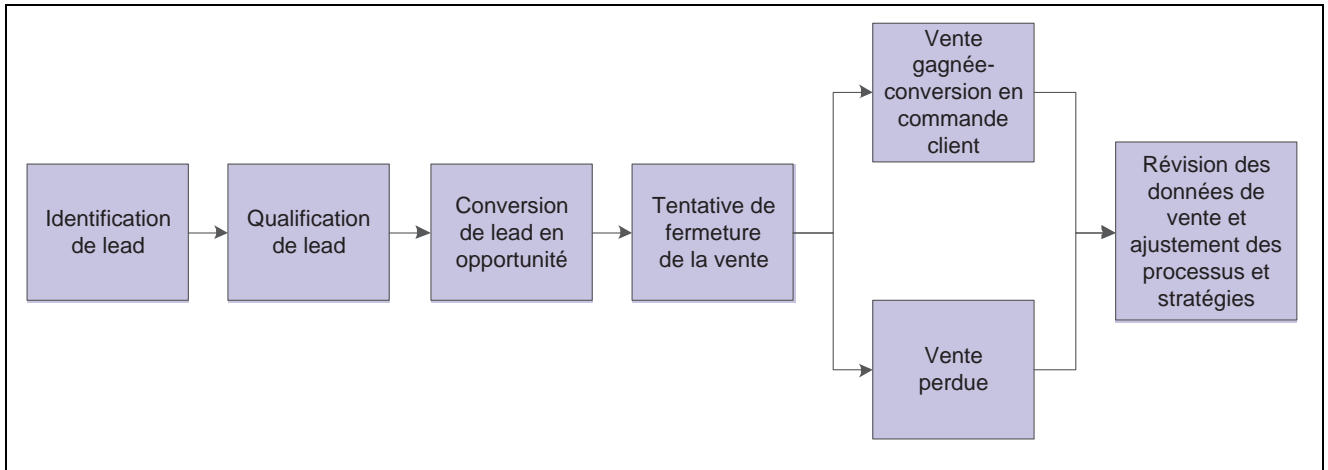
Vous pouvez exclure des enregistrements clients du traitement d'affectation automatisé. Si vous le faites, vous devrez affecter manuellement des membres de l'équipe de vente à ce client.

Cycle de vente

Après avoir paramétré l'organisation de vente, les équipes de vente peuvent commencer à vendre des produits et des services à l'aide des traitements et des stratégies de vente que vous avez définis. Le cycle de vente comprend toutes les étapes qu'un membre de l'équipe doit effectuer pour vendre des produits ou des services. Le cycle de vente, aussi connu sous le nom de traitement du lead à la livraison, comprend les éléments suivants :

- entrée et suivi des leads;
- qualification des leads;
- conversion des leads en opportunités de vente;
- conversion des opportunités de vente en revenus.

Le graphique ci-dessous illustre le cycle de vente.



Cycle de vente

Leads

Le lead est le premier point de contact d'une organisation avec un client ou un client potentiel. Une organisation peut recevoir des leads de diverses sources telles que des listes achetées, des événements de marketing et de ventes, des contacts de partenaires ou des recommandations personnelles, ou dans le cadre des activités régulières avec un client existant.

A l'aide du programme de gestion des leads de GRC (P90CB010), vous pouvez entrer des leads et en assurer le suivi. Vous pouvez également importer une liste de leads à l'aide du programme d'importation de leads (P90CB015).

Vous pouvez associer des activités et des plans d'action à des leads. Les activités sont les tâches types qu'un représentant doit effectuer pour un lead de type précis. Les plans d'action sont des listes d'activités prédéfinies à associer à un lead. Lorsque vous associez un plan d'action à un lead, le système crée les activités associées au plan d'action pour le lead sélectionné. Vous pouvez ensuite consulter ces activités à l'aide des fonctions de gestion d'agenda du système Répertoire d'adresses de PeopleSoft EnterpriseOne. Les plans d'action et les activités peuvent aider les représentants à organiser leurs charges de travail en leur indiquant le moment adéquat pour effectuer les tâches appropriées.

Conversion de leads

Après avoir entré un lead dans le système, vous pouvez évaluer son importance afin de déterminer s'il vaut la peine d'y consacrer du temps. A l'aide du programme de gestion de scripts de qualification de GRC (P90CB040), vous paramétrez des scripts de qualification qui fournissent aux représentants une méthode quantifiable pour déterminer si le lead vaut la peine d'être approfondi.

Les scripts de qualification contiennent des questions et des réponses prédéfinies. Ces questions, et leurs réponses, sont des valeurs assignées. Lorsque le représentant entre les réponses dans le système, la note de qualification du lead est calculée automatiquement. Le représentant peut alors la comparer à l'objectif de qualification prédéfini. Si la note atteint ou dépasse l'objectif, le lead est assez important pour être exploré plus à fond. L'objectif de qualification sert simplement de principe directeur au représentant pour déterminer s'il doit approfondir ou non le lead.

Une fois que vous avez déterminé que le lead est intéressant, vous pouvez le convertir en opportunité en cliquant simplement sur un bouton. Lorsque vous convertissez un lead, le système crée un enregistrement client, un enregistrement de contact et un enregistrement d'opportunité. Vous utilisez ensuite le programme de gestion d'opportunités (P90CB020) pour traiter les données supplémentaires au sujet de la vente potentielle et en assurer le suivi.

Chaque opportunité de vente que vous créez doit être associée à une méthodologie de vente. Le cycle de vente qui est associé à la méthodologie sert à déterminer la probabilité selon laquelle l'opportunité sera convertie en vente, la date de clôture prévue de l'opportunité ainsi que les plans d'action ou les activités prédéfinis qui doivent être effectués pour l'opportunité. Vous pouvez également entrer des données supplémentaires pour chaque opportunité de vente, notamment les suivantes :

- Données de qualification

Au besoin, vous pouvez évaluer l'enregistrement d'opportunité. Bien que les opportunités soient généralement créées à partir d'une conversion d'enregistrement de lead admissible, il peut arriver que vous entriez une opportunité sans avoir d'enregistrement de lead. Dans ce cas, vous pouvez utiliser des scripts de qualification pour évaluer l'opportunité afin de déterminer si vous devez y consacrer du temps.

- Données sur les personnes à contacter

Vous pouvez inclure chaque contact qui est associé au client ainsi que les données qui s'y rapportent. Vous pouvez également inclure des données de prescripteurs que des représentants peuvent utiliser pour repérer les joueurs clés dans une transaction de vente de même que les impressions à l'égard de la transaction.

- Données sur les produits

Vous pouvez associer des produits ou des catalogues de produits précis à une opportunité de vente. Vous pouvez entrer les quantités que le client veut acheter ainsi que le prix de départ que vous lui offrez. Si vous entrez des articles, des quantités et des prix précis, le système utilisera ces données pour calculer le revenu potentiel associé à l'opportunité.

- Données sur les équipes de vente

Lorsque vous créez une opportunité de vente, le système associe automatiquement à l'opportunité les membres actifs de l'équipe de vente du client associé. Vous pouvez ajouter manuellement des membres de l'équipe à l'opportunité ou en retirer, attribuer des rôles et préciser si le membre de l'équipe est admissible à recevoir une commission.

- Données sur les coûts

Vous pouvez entrer toutes les heures et tous les frais que les membres de l'équipe de vente ont consacré à l'opportunité de vente. Vous pouvez également entrer un montant budgété pour chaque opportunité et assurer le suivi des coûts associés à l'opportunité pour déterminer s'ils ont dépassé ce montant.

- Données des inducteurs de vente

Vous pouvez entrer les facteurs qui ont la plus grande incidence sur la décision des clients d'acheter des biens ou des services offerts par une organisation. Ces facteurs se nomment inducteurs de vente. Vous pouvez également classer ces inducteurs par ordre d'importance.

- Données sur les activités

Lorsque vous créez une opportunité, que ce soit manuellement ou à l'aide du traitement de conversion d'un lead, vous devez associer une méthodologie de vente à l'enregistrement. Des plans d'action peuvent être associés à la méthodologie de vente. Toutefois, vous pouvez juger nécessaire d'entrer des activités supplémentaires ou d'associer des plans d'action supplémentaires qui contiennent des activités propres à l'opportunité. Vous pouvez consulter ces activités à l'aide de la fonction de gestion d'agenda du système Répertoire d'adresses de PeopleSoft EnterpriseOne.

- **Données sur les prescripteurs**

Vous pouvez entrer des données sur les personnes qui peuvent influencer la décision concernant une opportunité de vente. Lorsque vous associez un prescripteur à une opportunité, vous pouvez également entrer des données sur ses impressions à l'égard de la vente. Par exemple, vous pouvez entrer un prescripteur et indiquer qu'il est enthousiaste au sujet de la vente.

- **Données sur les concurrents**

Vous pouvez associer un concurrent à une opportunité de vente. Les représentants peuvent alors déterminer aisément à quelles sociétés ils se mesurent lorsqu'ils tentent de conclure une vente.

Création de commandes clients

Tout au long du cycle de vente, les représentants continuent d'entrer des données et d'en effectuer le suivi à l'aide de l'enregistrement d'opportunité. À mesure que le cycle progresse, les clients peuvent demander un devis pour les biens qui les intéressent. À l'aide du bouton de conversion en devis, vous pouvez générer automatiquement un devis à partir de l'enregistrement d'opportunité.

Après avoir créé le devis, vous pouvez y accéder à partir de l'enregistrement d'opportunité. Toutefois, le devis client est stocké dans le système Gestion des commandes clients. Vous pouvez créer autant de devis qu'il est nécessaire pour une opportunité.

Si le client décide d'acheter des biens ou des services, cliquez sur le bouton de conversion en commande client pour convertir l'opportunité en commande client. Tout comme dans le cas d'un devis, la commande client est stockée et gérée dans le système Gestion des commandes clients. Toutefois, vous pouvez accéder à la commande client directement de l'enregistrement d'opportunité. Au besoin, vous pouvez créer plusieurs commandes clients pour une opportunité.

Une fois que vous avez généré la commande client, vous pouvez mettre à jour les données sur la tarification, l'expédition, les articles et les clients dans le système Gestion des commandes clients. Lorsque vous avez mis à jour la commande client, vous pouvez la soumettre aux fins de traitement.

Outils de mesure des ventes

La présente section donne un aperçu des outils qui peuvent aider l'organisation à mesurer la productivité de la force de vente.

La dernière étape du cycle de vente est la vérification et l'analyse des données de vente dans le but de déterminer les forces et les faiblesses de l'organisation. Lorsque vous analysez les données de vente, il se peut que vous jugiez que les processus et les stratégies de vente doivent être modifiés pour assurer le succès de l'organisation. Les outils de mesure des ventes comprennent les éléments suivants :

- pipelines de ventes;
- prévisions des ventes;
- états des ventes.

Pipelines de ventes

Les pipelines de ventes donnent un aperçu du montant de revenu actuellement en traitement et pouvant être généré dans un avenir rapproché. Le pipeline de ventes comprend les montants de revenu qui sont associés à des opportunités de vente actives et est divisé en catégories selon la probabilité qu'a la vente d'être conclue. Par exemple, si une opportunité a une probabilité de 25 % de se traduire en vente, le revenu qui y est associé sera compris dans la catégorie 20-29 du pipeline de ventes.

Vous pouvez consulter le pipeline de ventes d'employés, de clients, de contacts, de regroupements de secteurs d'activité, de territoires, de prévisions et de concurrents spécifiques. La consultation du pipeline de chacune de ces entités fournit les éléments d'information suivants :

- Données sur les pipelines pour les employés

La consultation des pipelines de chaque employé permet de comparer rapidement le rendement des membres de l'organisation de vente et de déterminer quelles équipes de vente et quels membres d'équipe sont les productifs.

- Données sur les pipelines pour les clients

La consultation des pipelines des clients peut vous aider à déterminer quels clients offrent à l'organisation le revenu potentiel le plus intéressant. Ces données peuvent vous aider à déterminer les clients précis à qui il faut associer des membres d'équipe supplémentaires, ceux qui peuvent constituer des références précieuses ou ceux qui doivent recevoir plus d'attention ou une attention particulière de la part de l'organisation.

- Données sur les pipelines pour les concurrents

La consultation des pipelines de ventes des concurrents peut vous aider à déterminer quels concurrents ont le plus d'impact sur l'organisation de vente. Il se peut que vous constatiez ainsi qu'un concurrent particulier participe à un plus grand nombre de transactions de vente que toute autre organisation. Dans un tel cas, vous pourrez prendre les mesures nécessaires, comme apporter des modifications sur le plan de la tarification ou des produits, pour le concurrencer efficacement.

- Données sur les pipelines pour les regroupements de secteurs d'activité et les territoires

La consultation des pipelines pour les regroupements de secteurs d'activité et les territoires peut vous aider à déterminer quels produits offrent à l'organisation le potentiel de revenu le plus intéressant, et dans quelles zones. Si vous constatez que le pipeline d'un secteur d'activité ou d'un territoire est considérablement plus grand que d'autres, vous pourrez concentrer des ressources sur ces zones.

Prévisions des ventes

Vous pouvez également utiliser des prévisions de ventes pour aider à mesurer la productivité de l'organisation de vente. Dans le programme de gestion des prévisions (P90CB060), sélectionnez un groupe d'opportunités de vente et créez une prévision de ventes en fonction de ces opportunités. Le système calcule le montant de revenu associé au groupe d'opportunités sélectionné. Au besoin, vous pouvez remplacer ce montant. Étant donné que vous êtes responsable des opportunités qui sont comprises dans la prévision et que vous pouvez remplacer des montants de revenu, la prévision de ventes donne généralement un aperçu plus précis du revenu potentiel que le pipeline de ventes.

Vous pouvez mettre à jour une prévision de ventes aussi souvent que vous le jugez nécessaire. Lorsque vous considérez que la prévision donne un aperçu fidèle des ventes futures, vous pouvez la figer. Lorsque vous figez une prévision, le système crée un enregistrement ponctuel des opportunités qui sont associées à la prévision. Vous pouvez utiliser ces données pour comparer le revenu réel au revenu prévu et analyser les causes des écarts importants entre ces deux montants.

Par exemple, si une opportunité d'envergure est perdue après qu'une prévision a été figée, il est probable que les montants des revenus réels et prévus seront différents. Vous pouvez comparer les opportunités comprises dans la prévision lorsque celle-ci a été figée et les opportunités réelles qui ont été conclues au cours de la période précisée. La vérification des opportunités prévues par rapport aux opportunités réellement conclues vous permet de repérer les opportunités qui n'ont pas été clôturées comme cela avait été prévu. Vous pouvez ensuite analyser ces données et prendre les mesures nécessaires, au besoin. Vous pouvez également comparer une prévision figée et les commandes clients correspondant à la période ou au montant total de commissions.

Si vous jugez qu'une prévision de ventes est assez précise pour être prise en considération dans le processus de prévision des besoins de l'organisation de fabrication, vous pourrez également le préciser en sélectionnant l'option **Approuvé pour gestion demandes** dans la prévision. Le service de fabrication peut utiliser le programme Processeur en sortie MASC (R34A700) pour extraire les données sur les opportunités de ventes aux fins de prévision des besoins. Selon les paramètres du Processeur en sortie MASC, vous pouvez extraire les données ci-dessous et les inclure dans le processus de prévision des besoins :

- opportunités associées à une prévision de ventes pour une date précise;
- opportunités associées à une prévision figée pour une date précise.

États des ventes

L'application Automatisation de la force de ventes du système GRC fournit de nombreux états pour vous aider à analyser les données des ventes de l'organisation. Les états des ventes ci-dessous, répertoriés par catégorie, sont disponibles :

- États des leads :
 - État de suivi des leads;
 - État des leads par catégorie de produit;
 - État des sources par lead;
 - cinq états sont disponibles pour imprimer des adresses de leads en différents formats.
- États des opportunités :
 - État des opportunités par canal;
 - État des opportunités par probabilité;
 - Opportunités par probabilité pour un représentant;
 - État des opportunités par territoire;
 - État des opportunités par canal pour un représentant;
 - Résumé des opportunités.
- États des prévisions :
 - État des statuts des prévisions figées;
 - Vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture.
- États des plans d'action et des activités :
 - État des listes de plans d'action;
 - État des activités pour un contact client;
 - État de planification périodique.
- États des clients :

- Résumé du contact client;
- Résumé du client - sélectionné;
- Contacts d'un client.
- États supplémentaires :
 - Détail feuille articles concurrent;
 - Liste n° tél. employés;
 - Liste des partenaires;
 - Liste des catalogues de produits;
 - trois états sont disponibles pour imprimer des adresses de contacts en différents formats.

Personnel de vente clé

Pour vendre des biens et services de manière efficace, vous devez bien connaître les joueurs clés de chaque transaction. L'application Automatisation de la force de vente du système GRC vous permet de gérer toutes les personnes qui peuvent assurer le succès d'une vente et d'en assurer le suivi. Ces personnes sont entre autres :

- les employés;
- les partenaires;
- les clients;
- les prescripteurs;
- les concurrents.

Employés

Avant d'affecter un employé à une équipe de vente, vous devez vous assurer que l'employé existe dans le système Répertoire d'adresses de PeopleSoft EnterpriseOne. Dans le programme de gestion des employés (P90CA040), vous pouvez entrer des données sur des employés dans le système et inclure toutes les données liées au système GRC au moment de l'entrée. Ce programme fournit aux utilisateurs un point d'entrée unique qu'ils peuvent utiliser pour entrer et tenir à jour les données sur les employés liées au système GRC.

Partenaires

Vous pouvez également inclure des partenaires dans les équipes de vente. Toutefois, avant d'affecter un partenaire à une équipe de vente, vous devez vous assurer que le partenaire existe dans le système Répertoire d'adresses de PeopleSoft EnterpriseOne. Utilisez le programme Répertoire d'adresses (P01012) pour entrer des partenaires. Lorsque vous entrez un partenaire, le type de recherche doit être PA.

Clients

Pour vendre efficacement, vous devez bien comprendre les clients, leurs entreprises et leurs besoins. Vous utilisez le programme Client de GRC (P90CA080) pour entrer des données sur les clients dans le système Répertoire d'adresses de PeopleSoft EnterpriseOne. Vous pouvez entrer plusieurs contacts, adresses, numéros de téléphone, adresses électroniques et annexes pour chaque client que vous entrez dans le système. Le programme Client GRC fournit aux utilisateurs un point d'entrée unique pour consulter et mettre à jour toutes les données sur les clients liées au système GRC.

Prescripteurs

Les prescripteurs sont les clients, les contacts ou les employés les plus importants à prendre part à une opportunité de vente. Les prescripteurs sont les gens qui contribuent activement à déterminer si la transaction est clôturée et la vente conclue. Vous pouvez effectuer le suivi des prescripteurs, de leurs rôles au sein de leur organisation et de leurs perceptions et impressions à l'égard de la transaction. Vous devez entrer des données sur les prescripteurs pour chaque opportunité.

Concurrents

Comprendre la concurrence, ce qu'elle est en mesure de fournir aux clients et à quel prix, peut s'avérer un avantage considérable lorsque vous tentez de conclure des affaires. Vous pouvez assurer le suivi de ces données dans le programme de concurrents (P90CA061). Des produits, des catalogues de produits ou des annexes peuvent être joints aux enregistrements de concurrents; ils serviront à déterminer comment le concurrent se compare à votre organisation.

Touches rapides de l'application Automatisation de la force de vente

Vous pouvez naviguer dans les applications de PeopleSoft EnterpriseOne et interagir à l'aide des touches rapides pour obtenir un workflow plus rapide et plus efficace. Les touches rapides sont conçues pour fonctionner conjointement avec les touches rapides existantes de votre navigateur et vous permettent de travailler en utilisant uniquement le clavier.

Il existe plusieurs touches rapides dont vous pouvez vous servir pour naviguer dans toutes les applications de PeopleSoft EnterpriseOne. Par exemple, vous pouvez appuyer sur la touche de tabulation sur votre clavier pour passer au prochain champ, bouton ou lien dynamique dans tout écran de PeopleSoft EnterpriseOne.

En plus des touches rapides que vous pouvez utiliser pour naviguer dans toutes les applications de PeopleSoft EnterpriseOne, d'autres touches rapides vous permettent de cliquer sur des boutons dans les écrans de l'application Automatisation de la force de vente sans avoir recours à votre souris. Pour utiliser les touches rapides de l'application Automatisation de la force de vente, vous devez tenir les touches SHIFT et CTRL enfoncées sur votre clavier pendant que vous appuyez sur la touche rapide. Par exemple, Q est la touche rapide pour le bouton Conversion à devis. Pour utiliser la fonction Conversion à devis dans l'écran Opportunité, Gestion <nom de l'opportunité> sans utiliser votre souris, vous devez appuyer sur les touches SHIFT + CTRL + Q sur votre clavier.

Le tableau qui suit répertorie toutes les touches rapides de l'application Automatisation de la force de vente.

Bouton	Touche rapide
Ass. sect. act.	N
Assign. opportunité	N
Affect. part.	N
Ass. codes postaux	N
Attrib. intérêts prod.	N
Aff. équipe ventes	N

Bouton	Touche rapide
Ass. Etat	N
Réduction hiérarchie	Y
Conversion lead	N
Conversion à devis	Q
Convertir à cmde client	N
Vérif. crédit	D
Développer hiérarchie	Y
Rech. enreg. actifs	D
Rech. enreg. inactifs	N
Terminer	N
Blocage	X
Lien plan action	L
Détails groupe ventes	L

Voir aussi

PeopleSoft EnterpriseOne Tools 8.95 PeopleBook: Foundation

CHAPITRE 3

Paramétrage des données de base des applications de vente

Le présent chapitre donne un aperçu du système Automatisation de la force de vente de GRC, présente les étapes préliminaires et traite des sujets suivants :

- paramétrage des codes définis par l'utilisateur pour les applications de vente du système Gestion de la relation client;
- paramétrage des territoires et des regroupements de secteurs d'activité;
- paramétrage des méthodologies de vente;
- paramétrage des scripts de qualification.

Présentation du système Automatisation de la force de vente de GRC

Avant de traiter les données sur les ventes, de paramétrer les équipes et d'entrer les leads et les opportunités, vous devez configurer le système de vente. Le programme de constantes de GRC (P90CA000) est utilisé pour gérer le traitement des ventes. Ces constantes déterminent la façon dont le système traite les données et les fonctions que l'organisation utilise relativement aux ventes.

Vous devez également vérifier et parfois ajouter des données dans les fichiers de codes définis par l'utilisateur qui sont relatifs aux ventes. La majorité des fichiers de codes définis par l'utilisateur et associés au système de vente sont répertoriés sous le code de système 90/type CB.

Si la force de vente est définie par régions ou par secteurs d'activité, vous devrez également paramétrer des territoires et des regroupements de secteurs d'activité. Ces données seront utilisées lorsque vous paramètrerez et que vous affecterez la force de vente.

Vous pouvez créer des méthodologies de vente pour aider les membres des équipes à concevoir et à mener à bien des activités, des tâches et des stratégies de vente. Ces méthodologies permettent d'associer des activités prédéfinies à un membre de l'équipe pour chaque étape du cycle de vente d'un produit ou d'un service particulier. Les étapes du cycle de vente provenant des méthodologies associées sont également utilisées pour calculer les recettes potentielles pondérées de chacune des opportunités actives.

En dernier lieu, vous pouvez paramétrer des scripts de qualification. Ces scripts servent à déterminer si les leads et les opportunités de l'organisation de vente valent la peine d'être approfondis. À l'aide des scripts de qualification, vous pouvez définir des questions, des réponses et des objectifs pour chaque type de vente. Lorsqu'un script est exécuté au complet, le système calcule la note de qualification du lead ou de l'opportunité. Le membre de l'équipe de vente peut utiliser cette note pour déterminer si le lead ou l'opportunité vaut la peine d'être approfondi.

Étapes préliminaires

Avant d'exécuter les tâches décrites dans la présente section, vous devez paramétrer les constantes du système Gestion de la relation client.

Vous devez également avoir une compréhension approfondie du système général de GRC et consulter la documentation sur les notions essentielles du système de GRC pour déterminer si un paramétrage supplémentaire est nécessaire pour traiter correctement les données sur les ventes.

Paramétrage des codes définis par l'utilisateur pour les applications de vente du système Gestion de la relation client

La présente section donne un aperçu des codes définis par l'utilisateur dans les applications de vente du système Gestion de la relation client et traite du paramétrage de ces codes.

Présentation des codes définis par l'utilisateur dans les applications de vente

Les fichiers de codes définis par l'utilisateur sont utilisés dans l'ensemble des systèmes de la gamme EnterpriseOne pour enregistrer les valeurs dont se sert l'organisation pour traiter les données commerciales. Avant de commencer le traitement des données, vous devez vérifier les fichiers de codes définis par l'utilisateur qui sont associés aux systèmes qu'utilise l'organisation pour vous assurer qu'ils contiennent les valeurs dont vous avez besoin.

Les fichiers de codes définis par l'utilisateur ci-dessous sont fournis avec le système Automatisation de la force de vente de GRC (code de système 90/CB).

Fichier des codes définis par l'utilisateur	Description
90CB/CA — Catégories d'inducteurs de vente	<p>Les catégories d'inducteurs de vente servent à définir les raisons qui peuvent pousser un client potentiel à acheter les produits ou services de votre organisation. En général, les inducteurs de vente sont les raisons principales sur lesquelles les représentants doivent focaliser pour effectuer une vente.</p> <p>Par exemple, les clients se demandent souvent si le stock disponible de l'organisation peut satisfaire leurs besoins sur une base régulière. Vous pouvez par conséquent définir un code de catégorie d'inducteur pour désigner le stock disponible.</p>

Fichier des codes définis par l'utilisateur	Description
90CB/CC — GRC - Facturé à ou Expédié à	<p>Les codes de GRC Facturé à ou Expédié à servent à désigner le client qui doit être utilisé pour déterminer les membres de la force de vente à affecter à l'opportunité. Une même opportunité peut en effet avoir un client défini comme acheteur (Facturé à) et un client défini comme destinataire (Expédié à). Le système affecte à l'opportunité les membres qui font partie de l'équipe associé au client acheteur, ceux qui font partie de l'équipe associé au client destinataire ou les deux, en fonction de cette valeur.</p> <p>Ne modifiez pas ces codes.</p>
90CB/CE — Catégories de frais	<p>Les codes de catégorie de frais servent à préciser les types de frais engagés au cours d'une vente. Les frais de voyage par avion, les frais d'hôtel et les per diem sont des exemples de catégories de frais.</p>
90CB/CG — Catégories de durée	<p>Les codes de catégorie de durée servent à préciser la répartition du temps que le représentant passe sur une vente. Les démonstrations, le développement ou le paramétrage sont des exemples de catégories de durée.</p>
90CB/CT — Types de coûts	<p>Les codes de type de coût servent à préciser si le coût ou les frais correspondent à un nombre d'heures ou à un montant.</p>
90CB/FC — Codes de fonction	<p>Les codes de fonction servent à préciser les rôles qu'exercent les contacts dans leur organisation respective.</p> <p>Par exemple, vous pouvez paramétrer des codes de fonction pour des rôles tels que directeur général, directeur des TI, employé, supérieur hiérarchique ou propriétaire.</p>
90CB/FS — Statuts de prévisions	<p>Les codes de statut de prévision servent à préciser si les prévisions de vente ont été soumises ou si elles peuvent être révisées. Une fois que les prévisions ont été soumises, elles ne peuvent plus être révisées.</p>
90CB/IM — Importances des inducteurs de vente	<p>Les codes d'importance des inducteurs de vente servent à indiquer l'importance d'un inducteur particulier pour un client potentiel.</p> <p>Par exemple, vous pouvez paramétrer des codes de 1 à 5, où 1 signifie que l'inducteur est très important et 5 qu'il n'est pas important du tout. Lorsque vous entrez un code de catégorie d'inducteur de vente pour un lead ou une opportunité, vous pouvez lui associer un code d'importance pour indiquer au représentant l'importance de cet inducteur pour conclure la vente.</p>

Fichier des codes définis par l'utilisateur	Description
90CB/LR — Motifs de perte	<p>Les codes de motif de perte servent à préciser le motif pour lequel le lead ou l'opportunité n'a pu mener à une vente. Vous pouvez ensuite utiliser ces données pour analyser les motifs pour lesquels la force de vente perd des ventes.</p> <p>Par exemple, vous pouvez constater qu'un fort pourcentage des ventes est perdu en raison de prix trop élevés. Cette information peut vous amener à étudier le marché pour vérifier si les prix qui ont été établis par l'organisation sont en accord avec les prix des concurrents.</p>
90CB/LS — Sources de lead	<p>Les codes de source de lead servent à préciser la façon dont l'organisation a obtenu le lead.</p> <p>Par exemple, vous pouvez paramétrer un code pour un salon commercial particulier. Vous pouvez ensuite analyser le nombre de leads qui sont issus de ce salon pour déterminer si vous visiterez le salon commercial dans les années à venir.</p>
90CB/PM — Méthodes de paiement	Les méthodes de paiement servent à préciser la façon dont le paiement est effectué.
90CB/QT — Types de question de qualification	Les codes de type de question de qualification servent à préciser le type de question qui est posé. Ils ne sont utilisés qu'à titre d'information pour aider les représentants à saisir le contexte de la question.
90CB/SL — Niveaux de sponsoring	Les codes de niveau de sponsoring servent à décrire la façon dont les prescripteurs perçoivent le produit ou service et la transaction d'achat associée. Par exemple, vous pouvez utiliser les codes de niveau de sponsoring pour indiquer qu'un prescripteur est pour ou contre un produit ou service, ou qu'il est enthousiaste ou sceptique par rapport à l'achat de celui-ci.
90CB/ST — Types de sponsoring	Les codes de type de sponsoring servent à décrire le rôle que joue le prescripteur dans la transaction de vente. La sponsoring peut par exemple être d'ordre exécutif, financier ou technique.
90CB/ST — Statuts	Les codes de statut servent à préciser le statut d'un lead, par exemple Actif et Converti.

Vous pouvez également vérifier les codes définis par l'utilisateur qui sont associés à d'autres codes de système de GRC. Les codes de système supplémentaires suivants sont inclus dans la famille de produits de GRC :

- 90B — GRC - Services financiers;
- 90CA — GRC - Système général;
- 90CD — GRC - Gestion des services;
- 90CE — GRC - Conseiller en solutions;

- 90CF — GRC - Scriptage des appels;
- 90CG — GRC - Gestion des dossiers;
- 90S — GRC - Applications de base autonomes.

Vous devez en outre vérifier les codes définis par l'utilisateur des autres systèmes de la gamme EnterpriseOne que l'organisation utilise. Voici des exemples de systèmes qui sont souvent utilisés avec le système Automatisation de la force de vente de GRC :

- 01 — Répertoire d'adresses;
- 34A — Planification et programmation avancées;
- 41 — Gestion des stocks;
- 42 — Gestion des ventes;
- 42B — Saisie des commandes clients;
- 42S — Services en ligne pour les clients.

Remarque : Pour créer des codes définis par l'utilisateur personnalisés pour le système de GRC, utilisez le code de système 90M, GRC - Personnalisation.

Voir aussi

Guide PeopleSoft EnterpriseOne Tools, version 8.95 : Foundation

Écran utilisé

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Accès aux codes définis par l'utilisateur	W0004AA	Outils administration système (GH9011), Codes définis par l'utilisateur	Sert à vérifier et à paramétrer les codes définis par l'utilisateur pour les applications de vente du système Gestion de la relation client.

Paramétrage des codes définis par l'utilisateur dans les applications de vente

Accédez à l'écran Accès aux codes définis par l'utilisateur.

Voici la marche à suivre pour paramétrer les codes définis par l'utilisateur dans les applications de vente du système Gestion de la relation client :

1. Repérez le fichier des codes définis par l'utilisateur que vous voulez vérifier en entrant des valeurs dans les champs **Code produit** et **Code utilisateur**.
2. Pour rechercher une liste des fichiers de codes relatifs à un code de produit particulier, laissez le champ **Code utilisateur** vide et cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Vous pouvez rechercher tous les codes de produit de GRC pour vérifier que toutes les valeurs requises ont été paramétrées. 90/CB, 90/CA et 90/CE sont des exemples de codes de produit de GRC.

3. Vérifiez les valeurs existantes.

S'il y a lieu, ajoutez des valeurs supplémentaires dans le fichier pour répondre aux besoins de votre organisation.

Paramétrage des territoires et des regroupements de secteurs d'activité

La présente section donne un aperçu des territoires et des regroupements de secteurs d'activité et traite des sujets suivants :

- création des territoires de vente;
- ajout de données d'adresse pour un territoire de vente;
- paramétrage des options de traitement pour le programme d'application des territoires (P90CA140);
- paramétrage des regroupements de secteurs d'activité;
- paramétrage des options de traitement pour le programme d'application des regroupements de secteurs d'activité (P90CA12A).

Présentation des territoires de vente et des regroupements de secteurs d'activité

Avant de procéder à l'affectation de la force de vente, vous devez saisir les données dont le système a besoin pour affecter automatiquement des membres d'équipe aux dossiers des clients. Pour ce faire, vous devez tout d'abord paramétrer les territoires de vente.

Entrez des territoires pour diviser votre force de vente en régions. Lorsque vous paramétrez les territoires, vous associez des données de pays, d'État, de ville et de code postal à chaque territoire. Bien que vous puissiez associer le même pays, le même État et la même ville à plus d'un territoire, vous ne pouvez pas associer le même code postal à plus d'un territoire.

Pour ajouter des pays supplémentaires dans le système, insérez de nouveaux codes dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 00/CN. Pour ajouter des États supplémentaires, insérez de nouveaux codes dans le fichier 00/S. Et pour ajouter des villes ou des codes postaux supplémentaires, utilisez le programme de codes postaux (P01117). Vous devez entrer ces données dans le système avant de pouvoir les associer à un territoire.

Vous pouvez paramétrer des territoires parents et enfants. Par exemple, vous pouvez avoir une force de vente globale qui couvre l'Europe, mais qui se subdivise en sous-territoires. Vous paramétrez alors le territoire parent *Europe* et créez des territoires enfants, tels que :

- Allemagne;
- France;
- Espagne;
- Italie.

Lorsque vous entrez des enregistrements de client, le système utilise les données d'adresse que vous avez saisies pour chaque territoire, ainsi que l'adresse que vous avez saisie pour le client, pour déterminer sur quel territoire se situe le client.

Après avoir paramétré les territoires, vous devez paramétrer les codes de secteur d'activité et les regroupements de secteurs d'activité. Pour ce faire, vous devez d'abord vérifier que tous les secteurs d'activité des clients sont contenus dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 01/SC. Ensuite, vous créez les regroupements de secteurs d'activité, puis vous associez les codes de secteur d'activité qui proviennent du fichier 01/SC aux regroupements. Vous ne pouvez pas associer un même code de secteur à plus d'un regroupement.

Ces données sont utilisées pour déterminer le regroupement de secteurs d'activité du client, et ce regroupement sert ensuite à déterminer les membres d'équipe de vente qui seront affectés au dossier du client. Vous pouvez également paramétrer des regroupements parents et enfants. En effet, une force de vente donnée de l'organisation peut être très spécialisée dans un domaine de produits ou de services particulier. Par conséquent, l'organisation doit pouvoir créer des regroupements de secteurs d'activité spécialisés.

Par exemple, une organisation se spécialisant dans la vente d'objets et de gadgets dans les secteurs de l'automobile et de la santé peut créer les deux regroupements de secteurs d'activité suivants :

- automobile;
- santé.

L'organisation peut ensuite créer des regroupements de secteurs d'activité enfants. Voici des exemples de regroupements de secteurs qui peuvent être créés sous le regroupement parent Automobile :

- objets d'autos;
- gadgets d'autos.

Après avoir paramétré les territoires, les codes de secteur d'activité et les regroupements de secteurs, vous pouvez associer les membres des équipes de vente aux territoires et aux regroupements. Le système utilisera ces données pour affecter automatiquement les membres des équipes de vente aux dossiers des clients en fonction des regroupements de secteurs des membres, des régions (déterminées par les adresses qui sont associées aux dossiers) et des dates d'effet.

Vous pouvez également cliquer sur les options **Développer tout** et **Réduire tout** dans les écrans Recherche de territoires et Recherche de regroupement des secteurs d'activités pour consulter la structure hiérarchique des territoires et des regroupements de secteurs.

Voir aussi

[Chapitre 4, "Gestion de la force de vente," page 43](#)

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de territoires	W90CA140K	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Territoire	Sert à vérifier les territoires existants ou à accéder à l'écran Ajouter territ.
Ajouter territ.	W90CA140H	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de territoires.	Sert à paramétrer des territoires.
Territoire - Gestion <nom du territoire>	W90CA140A	Sélectionnez le territoire dans l'écran Recherche de territoires, puis cliquez sur le bouton Sélectionner .	Sert à accéder aux écrans pour ajouter des données d'adresse pour un territoire.
Recherche de regroupement des secteurs d'activités	W90CA12AB	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Regroupement sectoriel	Sert à vérifier les regroupements de secteurs d'activité ou à accéder à l'écran Ajout d'un regroupement de secteurs d'activités.
Ajout d'un regroupement de secteurs d'activités	W90CA12AF	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de regroupement des secteurs d'activités.	Sert à paramétrer des regroupements de secteurs d'activité.

Création des territoires de vente

Accédez à l'écran Ajouter territ.

Territoire ppal

Entrez le nom du territoire parent duquel fait partie le territoire que vous créez. Vous devez créer le territoire parent avant de pouvoir l'entrer dans ce champ.

Ajout de données d'adresse pour un territoire de vente

Accédez à l'écran Territoire - Gestion <nom du territoire>.

Territoire - Territoire - Gestion Europe

Territoire | **Ventes**

[Détails](#) | **[Pays](#)** | [Etat](#) | [Ville](#) | [Code postal](#) | [Client](#)

Fermer (L)

Enregistrements 1 - 10

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Description	Pays
<input type="checkbox"/>		Allemagne	DE
<input type="checkbox"/>		Danemark	DK
<input type="checkbox"/>		Espagne	ES
<input type="checkbox"/>		Finlande	FI
<input type="checkbox"/>		France	FR
<input type="checkbox"/>		Royaume-Uni	GB
<input type="checkbox"/>		Grèce	GR
<input type="checkbox"/>		Irlande	IE
<input type="checkbox"/>		Italie	IT

Affecter pays (N) | Supprimer | Dév. hiérarchie

Territoire, gestion

Voici la marche à suivre pour ajouter des données d'adresse pour un territoire :

1. Cliquez sur le lien **Pays**, puis sur le bouton **Affecter pays (N)**.
2. Recherchez et sélectionnez les pays que vous voulez associer au territoire, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
3. Cliquez sur le lien **Etat**, puis sur le bouton **Affecter Etat (N)**.
4. Recherchez et sélectionnez les États que vous voulez associer au territoire, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
5. Cliquez sur le lien **Ville**, puis sur le bouton **Affecter ville (N)**.
6. Recherchez et sélectionnez les villes que vous voulez associer au territoire, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
7. Cliquez sur le lien **Code postal**, puis sur le bouton **Aff. codes post. (N)**.
8. Recherchez et sélectionnez les codes postaux que vous voulez associer au territoire, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.

Paramétrage des options de traitement pour le programme d'application des territoires (P90CA140)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version des programmes que vous voulez exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données qui y figurent. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon que l'exercice ou le nombre de jours de retard figurent dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration qui sont fournies avec les systèmes de la gamme EnterpriseOne et dont les numéros débutent par ZJDE ou XJDE. Copiez ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier des valeurs, comme le numéro de version, le titre de version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeur par défaut

L'option de traitement ci-dessous détermine la valeur par défaut utilisée par le programme d'application des territoires.

Critère de recherche des employés de l'équipe de vente

Entrez le critère de recherche de répertoire d'adresses qui est utilisé pour créer les équipes de vente ou les groupes de vente. La valeur par défaut est *E*.

Vous pouvez associer uniquement à un territoire de vente les enregistrements de répertoire d'adresses dont le critère de recherche est *E*, *PA* ou *SG*.

Si vous voulez affecter des équipes de vente à des territoires, vous devrez les paramétrer à l'aide de la valeur de critère de recherche que vous entrez pour cette option de traitement.

Version

L'option de traitement ci-dessous détermine la version par défaut utilisée par le programme d'application des territoires.

Opportunité

Entrez la version du programme de gestion des opportunités (P90CB020) qui est utilisée lorsque vous consultez les opportunités qui sont associées à un territoire de vente.

Paramétrage des regroupements de secteurs d'activité

Accédez à l'écran Ajout d'un regroupement de secteurs d'activités.

1. Entrez une valeur dans le champ **Nom** et, si le regroupement de secteurs est un regroupement enfant, une valeur dans le champ **Regr. secteurs act. ppaux**.
Vous devez avoir déjà créé le regroupement parent pour pouvoir l'entrer dans le champ.
2. Cliquez sur le bouton **Enregistrer et continuer**.
3. Dans l'écran **Regr. sect. act. - Gestion <nom du regroupement de secteurs d'activité>**, cliquez sur le lien **Sect. act.**, puis sur le bouton **Aff. secteur act. (N)**.
4. Dans l'écran **Association du secteur d'activités**, recherchez et sélectionnez le code de secteur d'activité que vous voulez associer au regroupement, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.

5. Dans l'écran Regr. sect. act. - Gestion <nom du regroupement de secteurs d'activité>, cliquez sur le bouton **Fermer (L)** pour sortir du programme.

Paramétrage des options de traitement pour le programme d'application des regroupements de secteurs d'activité (P90CA12A)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions particulières, les champs que comprennent les écrans et la version des programmes que vous voulez exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données qui y figurent. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon que l'exercice ou le nombre de jours de retard figurent dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration qui sont fournies avec les systèmes de la gamme EnterpriseOne et dont les numéros débutent par ZJDE ou XJDE. Copiez ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier des valeurs, comme le numéro de version, le titre de version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeur par défaut

L'option de traitement ci-dessous détermine la valeur par défaut utilisée par le programme d'application des regroupements de secteurs d'activité.

Critère de recherche des employés de l'équipe de vente

Entrez le critère de recherche de répertoire d'adresses qui est utilisé pour créer les équipes de vente ou les groupes de vente.

Vous pouvez associer uniquement à un regroupement de secteurs d'activité les enregistrements de répertoire d'adresses dont le critère de recherche est E, PA ou SG.

Si vous voulez affecter des équipes de vente à des regroupements de secteurs, vous devrez les paramétrer à l'aide de la valeur de critère de recherche que vous entrez pour cette option de traitement.

Version

L'option de traitement ci-dessous détermine la version par défaut utilisée par le programme d'application des regroupements de secteurs d'activité.

Opportunité

Entrez la version du programme de gestion des opportunités (P90CB020) qui est utilisée lorsque vous consultez les opportunités qui sont associées à un regroupement de secteurs.

Paramétrage des méthodologies de vente

La présente section donne un aperçu des méthodologies de vente, présente les étapes préliminaires et traite du paramétrage de ces méthodologies.

Présentation des méthodologies de vente

Les méthodologies de vente permettent de définir les étapes typiques par lesquelles doivent passer les représentants pour conclure une vente d'un type particulier. Elles déterminent les jalons qui sont associés à un type de vente et aident les représentants à effectuer toutes les tâches et les activités prédéfinies qui se sont avérées utiles pour le type de vente.

Les méthodologies de vente comprennent les étapes du cycle de vente, qui sont également utilisées pour calculer les recettes potentielles pondérées de chacune des opportunités actives.

Pour entrer les méthodologies de vente, utilisez le point d'entrée du programme des méthodologies de vente (P90CB050). Les données sur les méthodologies de vente sont enregistrées dans les fichiers suivants :

- F90CB050;
- F90CB05A;
- F90CB05B.

Paramétrage des méthodologies de vente

Lorsque vous paramétrez une méthodologie de vente, vous définissez les étapes de cycle de vente qui lui sont associées. Une méthodologie de vente typique peut comprendre les étapes suivantes :

- appel initial;
- proposition;
- démonstration;
- devis;
- vente conclue;
- vente perdue.

Vous associez un numéro de séquence et une probabilité de vente à chacune des étapes. Le numéro de séquence sert à préciser l'ordre des étapes, alors que la probabilité de vente sert à calculer le nombre de ventes que l'organisation peut espérer conclure à cette étape du cycle.

En général, les premières étapes d'un cycle ont une probabilité moindre de conclure une vente comparativement aux dernières étapes. Par exemple, vous pouvez vous rendre compte que les chances de conclure une vente au cours de l'appel initial sont de 5 fois sur 100. Vous pouvez alors associer un pourcentage de probabilité de 5 pour cent à l'étape de l'appel initial. Dans le même ordre d'idées, vous pouvez réaliser que les représentants sont en mesure de conclure une vente 8 fois sur 10 lorsque la transaction est à l'étape de devis. Vous pouvez alors associer un pourcentage de probabilité de 80 pour cent à l'étape de devis.

Les pourcentages que vous associez aux étapes de cycle de vente sont utilisés pour calculer les montants du pipeline. Le pipeline sert à chiffrer les ventes potentielles qui sont actuellement en cours. Vous pouvez exclure des étapes de cycle de vente du calcul du pipeline, au besoin. Le système multiplie le montant de revenu potentiel qui est associé à l'opportunité par la probabilité qui est associée à l'étape de cycle de vente active. Ce montant est ensuite entré pour le pipeline dans la fourchette qui comprend le pourcentage de probabilité.

Par exemple, si une opportunité a un montant de revenu potentiel de 100 000 \$ et que l'étape de cycle de vente active pour l'opportunité est le devis, qui est associé à une probabilité de vente de 30 pour cent, le système effectuera les tâches suivantes :

- calcul du montant du pipeline (100 000 \$ * 30 pour cent = 30 000 \$);
- entrée de 30 000 \$ dans la fourchette de pourcentages 30-39 du pipeline.

Chaque méthodologie de vente doit inclure les éléments suivants :

- Au moins une étape de cycle de vente dont la probabilité est supérieure à zéro.
- Une étape de cycle de vente dont la probabilité est de 100.

La probabilité doit être de 100 pour pouvoir convertir une opportunité de vente en commande client.

- Une étape de cycle de vente dont la probabilité est de 0.

Lorsque vous perdez une opportunité de vente, vous associez l'étape de cycle de vente dont la probabilité est de zéro à cette opportunité; le revenu potentiel qui est associée à l'opportunité est alors soustrait du pipeline.

Vous pouvez également associer un plan d'action à chaque étape du cycle de vente d'une méthodologie. Un plan d'action est une liste de tâches et d'activités prédéfinies qu'un représentant doit effectuer lorsqu'il est rendu à une étape particulière du cycle de vente. Par exemple, l'étape de proposition peut être associée à un plan d'action qui comprend les activités suivantes :

- entrée des données que vous avez collectées au cours de l'appel initial et génération d'un document de proposition;
- envoi du document de proposition et d'une lettre de remerciement au contact qui a été défini pour l'opportunité;
- une semaine après la date d'envoi de la proposition, appel de relance au contact qui a été défini pour l'opportunité.

En plus des étapes de cycle de vente et des plans d'action, vous pouvez associer des inducteurs à une méthodologie de vente. Les inducteurs de vente sont les éléments qui poussent les clients potentiels à choisir votre société. Lorsque vous ajoutez un inducteur à une méthodologie, vous pouvez en définir l'importance.

Par exemple, vous réalisez que l'inducteur de vente principal d'une méthodologie de vente particulière est le budget du client. Vous paramétrez alors un code d'inducteur de vente et lui attribuez un niveau d'importance élevé. Vous paramétrez les codes d'inducteur de vente dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CB/CA et les codes d'importance des inducteurs, dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CB/IM. Vous devez paramétrer ces codes avant de les associer aux méthodologies.

Méthodologie de vente par défaut

Lorsque vous paramétrez les méthodologies de vente, vous devez en définir une comme méthodologie par défaut. Il doit s'agir d'une méthodologie générale pouvant être utilisée pour tous les types de vente. Le système ne peut contenir qu'une seule méthodologie de vente par défaut active à la fois, et celle-ci doit comprendre au moins une étape de cycle de vente active dont la probabilité est supérieure à zéro.

Si vous cochez la case **Val. défaut** lorsque vous créez une méthodologie de vente et qu'il y a déjà une méthodologie par défaut active, le système affichera le message suivant lorsque vous tenterez d'enregistrer la méthodologie de vente :

Une méthodologie de vente par défaut, <nom de la méthodologie>, existe déjà. Cliquez sur **Oui** pour l'établir comme méthodologie par défaut et **Non** pour conserver la méthodologie par défaut.

Si vous cliquez sur **Oui**, le système décochera la case **Val. défaut** pour la méthodologie par défaut déjà existante et l'enregistrement courant deviendra la nouvelle méthodologie par défaut. Si vous cliquez sur **Non**, le système décochera la case **Val. défaut** pour l'enregistrement courant et la méthodologie par défaut existante demeurera la méthodologie par défaut.

Utilisation de la méthodologie de vente

Une fois que les méthodologies de vente sont paramétrées, vous pouvez les associer aux enregistrements d'opportunité créés par l'équipe de vente. L'association d'une méthodologie de vente à une opportunité permet au système de calculer avec précision le montant du pipeline associé à l'opportunité. La méthodologie aide également les représentants à suivre le cycle de vente en leur fournissant des données détaillées sur les tâches et les activités qu'ils doivent effectuer à chaque étape du cycle. Elle leur permet aussi d'associer et de consulter les inducteurs de vente principaux qui inciteront le client potentiel à acheter le produit ou le service de votre société.

Étapes préliminaires

Avant d'exécuter les tâches décrites dans la présente section, vous devez vérifier que les codes d'inducteur de vente et d'importance des inducteurs de vente sont paramétrés dans les fichiers de codes définis par l'utilisateur 90CB/CA et 90CB/IM.

De plus, si l'organisation associe des plans d'action aux étapes de cycle de vente, vous devrez définir les plans d'action avant de pouvoir les ajouter à une méthodologie de vente.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de méthodologies de vente	W90CB050A	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Méthodologie de vente	Sert à accéder aux écrans de paramétrage des méthodologies de vente.
Ajout méthodologie vente	W90CBSMA	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de méthodologies de vente.	Sert à entrer le nom de la méthodologie de vente.
Méthodologie vente - Gestion <nom de la méthodologie>	W90CB050B	Cliquez sur le bouton Enregistrer et continuer après avoir entré le nom de la méthodologie de vente dans l'écran Ajout méthodologie vente.	Sert à paramétrer une méthodologie de vente.

Paramétrage des méthodologies de vente

Accédez à l'écran Méthodologie vente - Gestion <nom de la méthodologie>.

Méthodologie vente

Détails

Enreg. modif. (V) Annuler modif. Fermer (L)

Description * Product Sales Methodology

☐ Valeur défaut ☐ Inactif

Cycle vente

Rech. enreg. actifs (D) Rech. enreg. inactifs

Enregistrements 1 - 1 Personnaliser grille

	Inactif	N° Etape	Nom *	Description	Probabilité *	Mois avant Fermeture
	<input type="checkbox"/>			Cliquez pour entrer descr.		

Méthodologie de vente, gestion

Valeur défaut

Cochez cette case pour indiquer qu'il s'agit de la méthodologie de vente par défaut. Lorsque vous entrez une nouvelle opportunité de vente, le système lui associe automatiquement la méthodologie de vente par défaut. Vous pouvez remplacer cette valeur, au besoin. Le système ne peut contenir qu'une seule méthodologie de vente par défaut active à la fois, et celle-ci doit comprendre au moins une étape de cycle de vente dont la probabilité est supérieure à zéro.

Inactif

Cochez cette case pour indiquer que la méthodologie n'est plus active. Vous pouvez réactiver la méthodologie à tout moment en décochant cette case.

Inactif

Cochez cette case pour indiquer qu'une étape du cycle de vente est inactive. Vous pouvez réactiver l'étape à tout moment en décochant cette case.

Nom

Entrez le nom de l'étape du cycle de vente.

Probabilité

Entrez la probabilité numérique (nombre entier) que la vente soit finalement conclue. Par exemple, s'il y a 10 pour cent des chances qu'une vente soit conclue à l'étape de proposition, entrez *10* dans le champ **Probabilité** pour l'étape de proposition du cycle de vente. Les valeurs valides sont comprises entre *0* et *100*.

Le champ **Probabilité** est utilisé de la façon décrite ci-dessous.

Lorsque l'étape de cycle de vente est sélectionnée dans un enregistrement d'opportunité, la valeur du champ **Probabilité** est multipliée par la valeur du champ **Montant potentiel** de l'opportunité. Le montant obtenu est ajouté au pipeline. La valeur du champ **Probabilité** est également utilisée

pour déterminer dans quelle fourchette du pipeline le résultat de l'équation précédente sera comprise. Par exemple, si la probabilité est de 25 pour cent et que la valeur du champ **Montant potentiel** est 1 000 000, 250 000 sera ajoutée au pipeline dans la fourchette de pourcentages 20-29.

Mois avant fermeture

Entrez le nombre de mois estimé entre le moment auquel l'étape du cycle de vente commence et le moment auquel le représentant conclut la vente. Par exemple, si le temps estimé pour conclure une vente à partir du début de l'étape de proposition est de 3 mois, entrez 3 dans ce champ pour l'étape de proposition du cycle de vente.

Ce champ est utilisé pour charger une valeur dans le champ **Date clôture** de l'écran sur les détails de l'opportunité. La date de clôture est calculée en ajoutant le nombre de mois entré dans le champ Mois avant fermeture à la date à laquelle l'étape du cycle de vente a été sélectionnée dans l'écran sur les détails de l'opportunité.

N° étape

Entrez le numéro de séquence associé à l'étape du cycle de vente. Ce champ détermine l'ordre dans lequel le système affiche les étapes de cycle de vente dans les écrans sur les méthodologies de vente et sur les détails de l'opportunité.

Exclus. pipeline

Cochez cette case si vous ne voulez pas que les montants associés à cette étape du cycle de vente soit inclus dans le pipeline.

Plan action

Entrez le plan d'action associé à l'étape du cycle de vente.

Les activités du plan d'action qui a été sélectionné seront assignées lorsque le représentant sélectionnera cette étape du cycle de vente dans l'enregistrement d'opportunité.

Catégorie

Entrez le code de catégorie qui correspond le mieux aux interrogations principales ou aux facteurs de stimulation liés à un client ou aux opportunités relativement à une vente. Les valeurs de ce champ sont contenues dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CB/CA.

Description brève

Entrez un titre court et descriptif pour désigner les interrogations principales ou les facteurs de stimulation liés à un client ou aux opportunités, par exemple *La question budgétaire est un point important.*

Description détaillée

Cliquez sur le lien pour accéder à une zone de texte à structure libre. Vous pourrez y entrer des données supplémentaires sur l'interrogation ou le facteur de stimulation.

Importance

Entrez une valeur numérique pour indiquer l'importance de l'inducteur de vente. Cette valeur permet aux représentants de déterminer l'importance de l'inducteur pour le client et la vente.

Paramétrage des scripts de qualification

La présente section donne un aperçu des scripts de qualification et traite des sujets suivants :

- création des qualifications;
- création des questions et des réponses.

Présentation de la qualification

Il est important que l'équipe de vente évalue soigneusement les leads et les opportunités pour éviter la perte de temps et le gaspillage des ressources. Pour faciliter l'évaluation, vous pouvez paramétrer des scripts de qualification que les représentants pourront utiliser pour déterminer si un lead ou une opportunité peut être converti.

Le représentant peut associer un script de qualification à l'opportunité ou au lead sur lequel il travaille, poser les questions qui sont associées à ce script et entrer les réponses dans le système. Le système donne automatiquement une note au lead ou à l'opportunité en fonction des réponses entrées. Si la note est supérieure à l'objectif de qualification du script associé, le lead ou l'opportunité se sera qualifié. Si la note est inférieure à l'objectif de qualification, le lead ou l'opportunité ne sera pas approfondi.

Les programmes ci-dessous peuvent être utilisés pour créer des scripts de qualification :

- programme de gestion des scripts de qualification du système de GRC (P90CB040);
- programme d'ajout de scripts de qualification du système de GRC (P90CB043);
- programme de recherche et de sélection de réponses de qualification (P90CB045);
- programme d'objets de qualification (P90CB044).

Les fichiers ci-dessous sont utilisés pour enregistrer les données sur les qualifications :

- F90CB040;
- F90CB041;
- F90CB042;
- F90CB043.

À l'aide des programmes de qualification, vous pouvez paramétrer les qualifications, les questions associées à chacune des qualifications et les réponses associées à chacune des questions. Vous pouvez attribuer des valeurs aux questions faisant partie d'un script. Vous pouvez également attribuer des valeurs aux réponses aux questions. Le système utilise ces valeurs pour calculer la note de qualification d'un lead ou d'une opportunité.

Qualifications

Pour créer un script, vous devez tout d'abord créer des qualifications. Ces qualifications serviront à classer les questions que vous créerez. Vous pouvez regrouper les questions d'après le principe directeur que vous choisirez. Par exemple, vous pouvez décider de regrouper les questions par ligne de produits et ainsi créer une qualification pour chacune des lignes de produits. Vous pouvez alors élaborer des questions pour chaque qualification. Lorsque vous entrez un lead ou une opportunité, vous pouvez sélectionner une qualification. Seules les questions associées à cette qualification sont affichées pour le lead ou l'opportunité.

Si une organisation vend des vélos de montagne, des vélos de route et des accessoires de vélos, vous pourrez par exemple paramétrer les qualifications suivantes :

- vente de vélos de montagne;
- vente de vélos de route;
- vente d'accessoires de vélos.

Lorsque vous créez une qualification, vous pouvez définir les seuils des leads et des opportunités. Les seuils désignent les notes que les leads ou les opportunités doivent au minimum obtenir pour se qualifier.

Vous pouvez ensuite élaborer des questions pour chaque qualification et entrer les réponses qui leur sont associées. Lorsqu'un représentant tente de vendre des vélos de montagne, il peut utiliser la qualification de vente de vélos de montagne pour déterminer si le lead ou l'opportunité se qualifie. Cette qualification devrait en effet comprendre toutes les questions et réponses liées aux vélos de montagne qui ont été entrées dans le système.

Remarque : Il n'est pas obligatoire que le seuil soit atteint pour le lead ou l'opportunité. La note n'empêchera pas un lead d'être converti pour un client ou une opportunité de devenir une commande client. Les seuils ne sont utilisés qu'à titre indicatif.

En outre, une fois que vous avez associé une qualification à un lead ou à une opportunité, la qualification devient en lecture seulement et elle ne peut plus être mise à jour. Par conséquent, si vous devez modifier un script après qu'il a été associé à un lead ou à une opportunité, vous devrez copier le script existant, effectuer les modifications nécessaires au script nouvellement créé et rendre le script existant inactif. Le script inactif ne sera plus disponible aux fins d'association aux leads ou aux opportunités.

Questions de qualification

Après avoir créé des qualifications, vous devez élaborer des questions liées à cette qualification. Les questions que vous élaborerez seront affichées lorsqu'un représentant sélectionnera la qualification associée à un lead ou une opportunité.

Lorsque vous ajoutez des questions à une qualification, vous devez entrer des numéros de séquence pour indiquer l'ordre dans lequel les questions seront affichées. Si vous entrez la valeur 1 pour une question, celle-ci figurera en premier, si vous entrez la valeur 2, elle figurera en deuxième, et ainsi de suite.

Pour chaque question, vous devez également préciser un des types de questions suivants :

- question orientée;
- question rhétorique;
- question ouverte.

Le type de question n'a aucune incidence sur l'affichage de la question. Il n'est précisé qu'à titre d'information; il peut aider les utilisateurs à saisir la façon dont la question doit être posée. Après avoir sélectionné le type de question, vous entrez la question, c'est-à-dire le texte qui sera affiché à l'écran pour le représentant.

Vous devez également entrer des points de pondération pour chacune des questions. Les points de pondération servent à attribuer une valeur aux questions. Par exemple, parmi cinq questions, vous pourriez avoir deux questions clés, une question passablement importante et deux questions d'importance minime. Par conséquent, vous pourriez leur attribuer les points de pondération ci-dessous.

Question	Importance	Points de pondération
Question 1	Élevée	15
Question 2	Élevée	15
Question 3	Moyenne	10
Question 4	Faible	5
Question 5	Faible	5

La somme des points de pondération de toutes les questions qui sont associées à une qualification représente 100 pour cent et est utilisée pour calculer les notes des répondants en pourcentage. Dans l'exemple ci-dessous, le total des points de pondération du script est de 50. Lorsque le répondant répond aux questions, le système calcule une note pour chaque question et cumule ces notes une fois le script terminé. Le système divise ensuite le total des notes du répondant par le nombre total de points du script pour déterminer la note en pourcentage pour le script. Par exemple, si le répondant obtient une note de 38 points, le système effectue le calcul suivant pour déterminer la note en pourcentage du répondant pour le script : $38 \div 50 = 0,76$. La note du répondant est donc de 76 pour cent ou 76. Si cette note est supérieure ou égale au seuil du lead ou de l'opportunité, le répondant sera considéré comme qualifié.

Réponses

Après avoir créé des questions, vous devez entrer des réponses possibles pour chacune d'elles. Lorsqu'ils évaluent un lead ou une opportunité, les représentants peuvent consulter les réponses possibles de chaque question qu'ils posent. Vous pouvez entrer un numéro de séquence pour chaque réponse pour déterminer l'ordre dans lequel les réponses seront affichées.

Vous pouvez entrer des pourcentages de pondération pour chaque réponse que vous créez. Le pourcentage de pondération est le pourcentage de points de pondération qui est ajouté à la note de qualification lorsque la réponse est choisie. Le système multiplie le pourcentage de pondération de la réponse par les points de pondération qui sont associés à la question pour déterminer le nombre de points qui compteront pour la note finale. Le système additionne les totaux de toutes les questions pour déterminer si le lead ou l'opportunité atteint les seuils de qualification.

Par exemple, si une question peut donner jusqu'à 100 points de pondération, que vous attribuez un pourcentage de pondération de 100 à une réponse et que cette réponse est sélectionnée, 100 points compteront pour la note finale. Si le pourcentage de pondération associé à la réponse sélectionnée est de 20 pour cent, 20 points seront ajoutés à la note de qualification.

La somme des pourcentages qui sont associés aux réponses à une même question ne doit pas nécessairement évaluer 100. Ces pourcentages sont plutôt utilisés pour calculer le nombre total de points de qualification qui est obtenu lorsqu'une réponse est sélectionnée.

Par exemple, vous pouvez poser la question suivante : «Voulez-vous acheter des vélos de montagne dès maintenant?» et lui attribuer 50 points de pondération. Le tableau ci-dessous explique comment les pourcentages de pondération peuvent être attribués aux réponses possibles.

Réponse	Pourcentage de pondération	Calcul	Points comptant pour la note finale
Oui	100	$50 * 1,00 = 50$	50 points
Peut-être	50	$50 * 0,50 = 25$	25 points
Non	10	$50 * 0,10 = 5$	5 points

Exemple de script de qualification

Un représentant tente d'évaluer un lead. Pour ce faire, il utilise un script de qualification dont le seuil est de 60. Pour que le lead soit considéré comme qualifié aux fins de conversion, la note de qualification doit donc être de 60 ou plus. Le script contient les trois questions ci-dessous.

Question	Points de pondération	Réponses — Pourcentage de pondération
Question 1	20 points	Réponse A — 100 Réponse B — 75 Réponse C — 25
Question 2	50 points	Réponse A — 100 Réponse B — 50 Réponse C — 20
Question 3	100 points	Réponse A — 100 Réponse B — 80 Réponse C — 0
Total	170 points	170 points possibles

Lorsque le représentant effectue le script pour le lead, il obtient les réponses ci-dessous.

Question	Réponse	Calcul	Points comptant pour la note finale
Question 1 (20 points)	Réponse B (75 pour cent)	$20 \times 0,75 = 15$	15 points
Question 2 (50 points)	Réponse C (20 pour cent)	$50 \times 0,20 = 10$	10 points
Question 3 (100 points)	Réponse B (80 pour cent)	$100 \times 0,80 = 80$	80 points

Le lead obtient alors un total de 105 points de pondération sur les 170 points possibles, ce qui correspond à 62 pour cent et donne une note de qualification de 62 au lead. Étant donné que ce nombre est supérieur au pourcentage de seuil du lead qui a été fixé à 60, le lead est considéré comme qualifié.

Voir aussi

Chapitre 5, "Gestion des leads," Mise à jour des leads, page 70

Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Gestion et mise à jour des opportunités, page 98

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de qualifications	W90CB040B	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Qualification	Sert à sélectionner des qualifications existantes ou à accéder aux écrans pour créer de nouvelles qualifications.
Ajout de qualification	W90CB043B	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de qualifications.	Sert à créer une qualification.
Gestion <nom de la qualification>	W90CB040A	Sélectionnez une qualification dans l'écran Recherche de qualifications ou cliquez sur le bouton Enregistrer et continuer dans l'écran Ajout de qualification.	Sert à créer des questions et des réponses aux fins de qualification.

Création des qualifications

Accédez à l'écran Ajout de qualification.

Après avoir créé la qualification, vous pouvez cliquer sur le bouton **Enregistrer et continuer** pour entrer des questions et des réponses aux fins de qualification ou vous pouvez cliquer sur **Enregistrer et fermer** pour sortir du programme. Si vous sortez du programme, vous pourrez accéder à la qualification ultérieurement pour entrer des questions et des réponses. Vous pouvez également cliquer sur le bouton **Enregistrer et ajouter** pour entrer une autre qualification.

% seuil lead	Entrez la note minimale, en pourcentage, que le lead doit obtenir avant d'être converti. La valeur entrée doit être comprise entre 0 et 100. Cette valeur n'est utilisée qu'à titre d'information et n'empêche aucunement la conversion d'un lead en opportunité.
% seuil opportunités	Entrez la note minimale, en pourcentage, que l'opportunité doit obtenir avant d'être convertie. Cette valeur n'est utilisée qu'à titre d'information et n'empêche aucunement la conversion d'une opportunité en devis ou en commande client. La valeur entrée doit être comprise entre 0 et 100.
Inactif	Cochez cette case pour indiquer que le script n'est plus actif. Si la case est cochée, le script ne sera pas affiché lorsque vous rechercherez des scripts actifs. Vous pouvez réactiver le script à tout moment en décochant cette case.

Création des questions et des réponses

Accédez à l'écran Gestion <nom de la qualification>.

Qualification - Qualification – Gestion Copy of Basic Qualification

Qualification

Détails

[Enreg. modif. \(M\)](#)
[Annuler modif.](#)
[Copier \(C\)](#)
[Fermer \(F\)](#)

Nom : *

% seuil lead :

% seuil opportunités : ☐ Inactif

Questions de qualification

Enregistrements 1 - 4

	N° séq. Question	Type Question	Points Pondération	Texte Question
<input checked="" type="radio"/>	1	LEAD	60	Does the customer currently have a budget?
<input type="radio"/>	2	OPN	40	What is the customer's budget?
<input type="radio"/>	3	OPN	30	When is the customer looking to purchase product?
<input type="radio"/>				

[Supprimer \(D\)](#)

Gestion d'une qualification (1 de 2)

Qualification Answers

Enregistrements 1 - 3

	Answer Seq No.	Weighting %	Answer Text
<input type="radio"/>	1	100	Yes
<input checked="" type="radio"/>	2	25	No
<input type="radio"/>			

[Delete](#)

[Enreg. modif. \(M\)](#)
[Annuler modif.](#)
[Copier \(C\)](#)
[Fermer \(F\)](#)

Gestion d'une qualification (2 de 2)

Après avoir créé une question, vous pouvez entrer des réponses à cette question. Pour associer les réponses à la bonne question, vous devez sélectionner la question pour laquelle vous voulez entrer des réponses avant d'entrer celles-ci. Vous pouvez entrer toutes les questions dans un premier temps et entrez les réponses à chacune de ces questions dans un deuxième temps, ou vous pouvez entrer les réponses immédiatement après avoir entré la question, et ce pour chaque question. Vous avez également la possibilité d'entrer les questions, d'enregistrer les données, de sortir du programme et de rouvrir le script ultérieurement pour entrer les réponses.

N° séq. question

Entrez une valeur numérique pour indiquer l'ordre dans lequel la question figurera dans le script. Plus la numéro est petit, plus la question figurera tôt dans le script. Par exemple, une question dont le numéro de séquence est 1 figurera avant la question dont le numéro de séquence est 4.

Type question

Entrez le type de la question. Les valeurs valides sont contenues dans le fichier des codes définis par l'utilisateur 90CB/QT. En voici des exemples :

LEAD — Orientée;

OPN — Ouverte;

RETR — Rhétorique.

Points pondération

Entrez le nombre total de points qui comptera pour la note de qualification d'un lead ou d'une opportunité. Le système multiplie les points de pondération par le pourcentage de pondération qui est attribué à la réponse donnée pour déterminer le nombre de points réels qui est ajouté à la note de qualification.

Par exemple, vous pouvez entrer la valeur 100 dans le champ Points pondération d'une question. Si une réponse dont le pourcentage de pondération est 50 est sélectionnée pour le lead ou l'opportunité, le système ajoutera 50 points ($0,50 \times 100$ points) à la note de qualification.

Answer Seq No.

Entrez une valeur numérique pour indiquer l'ordre dans lequel figureront les réponses à chacune des questions. Les réponses dont le numéro de séquence est le plus petit figureront au haut de la grille.

Weighting %

Entrez le pourcentage des points de pondération qu'obtiendra un lead ou une opportunité lorsque cette réponse sera sélectionnée. La valeur que vous entrez dans ce champ sera multipliée par les points de pondération de la question pour déterminer le nombre de points qui sera ajouté à la note de qualification du lead ou de l'opportunité.

Par exemple, si une réponse dont le pourcentage de pondération est 75 est sélectionnée pour le lead ou l'opportunité et que la valeur 100 est entrée dans le champ Points pondération de la question, le système ajoutera 75 points ($0,75 \times 100$ points) à la note de qualification.

CHAPITRE 4

Gestion de la force de vente

Le présent chapitre donne un aperçu de la force de vente et traite des sujets suivants :

- ajout de membres d'équipe de vente aux territoires et aux regroupements de secteurs d'activité;
- affectation des membres d'équipe de vente aux clients;
- consultation des données sur les équipes de vente.

Présentation de la force de vente

Un grand nombre d'organisations vendent des produits et des services à des sociétés faisant partie de différents secteurs d'activité et localisées dans diverses régions. Ces régions sont généralement désignées par des territoires. Pour mieux servir les clients, les organisations déterminent habituellement les territoires et les secteurs d'activité dont s'occupe chaque membre d'une équipe de vente.

Lorsque vous définissez des données sur les territoires et sur les secteurs d'activité d'une force de vente, vous pouvez programmer le système de façon qu'il affecte automatiquement des membres d'équipe aux clients, en fonction de ces données. Ce traitement est appelé affectation de la force de vente.

Lorsque vous procédez à l'affectation de la force de vente, le système affecte automatiquement des membres d'équipe à tous les clients qui sont contenus dans le système en fonction des territoires et des regroupements de secteurs d'activité. Vous pouvez procéder à l'affectation de la force de vente aussi souvent qu'il est nécessaire.

Vous pouvez également préciser qu'un client doit être exclu du traitement d'affectation automatique. Par exemple, un client de l'organisation peut faire affaire avec une équipe de vente particulière et décider qu'il ne fera affaire avec aucune autre équipe. Dans un tel cas, vous pouvez exclure ce client du traitement d'affectation automatique et lui affecter manuellement les membres de l'équipe de vente approprié.

Ajout de membres d'équipe de vente aux territoires et aux regroupements de secteurs d'activité

La présente section donne un aperçu des territoires et des regroupements de secteurs d'activité des équipes de vente, présente les étapes préliminaires et traite des sujets suivants :

- ajout de membres d'équipe de vente à un territoire;
- ajout de membres d'équipe de vente à un regroupement de secteurs d'activité.

Présentation des équipes de vente par territoires et par secteurs d'activité

Avant de procéder à l'affectation de la force de vente, vous devez définir de quels territoires et secteurs d'activité s'occupe chacun des membres d'une équipe de vente. Vous pouvez associer à ces territoires et regroupements de secteurs des employés et des partenaires de manière individuelle, ou des groupes de vente. Vous pouvez ensuite préciser les dates au cours desquelles chaque membre est actif sur ces territoires et dans ces regroupements de secteurs d'activité.

Territoires

Pour ajouter des membres d'équipe de vente à un territoire, vous utilisez le programme d'application des territoires (P90CA140). Lorsque vous associez un membre d'équipe de vente à un territoire, le système crée un enregistrement dans le fichier F90CA14A.

Vous pouvez associer des employés, des partenaires ou des groupes de vente à un territoire. Il est possible d'associer un membre d'équipe de vente à plus d'un territoire. Vous pouvez également entrer des dates d'effet pour chaque membre que vous associez à un territoire. Ces dates précisent le moment où le territoire particulier est pris en charge par le membre d'équipe. Si vous n'entrez pas de dates d'effet, le système utilisera par défaut la date du système comme date d'effet et 12/31/2015 comme date d'expiration.

Remarque : Si vous voulez associer des groupes de vente à un territoire, vous devrez tout d'abord créer ces groupes. Vous pouvez utiliser les critères de recherche E, C et SG pour paramétrer les groupes de vente. Nous vous suggérons de sélectionner un seul critère de recherche pour tous les groupes de vente qui sont utilisés par le système Automatisation de la force de vente de GRC et de préciser ce critère dans les options de traitement du programme d'application des territoires (P90CA140).

Par exemple, un membre d'équipe de vente vient tout juste d'être embauché par l'organisation. Vous pouvez lui assigner un petit territoire, soit le territoire A, pour le premier mois et lui assigner les territoires B et C une fois le premier mois écoulé.

Le tableau ci-dessous illustre la façon dont vous pouvez associer l'employé aux territoires.

Territoire	Date d'effet	Date d'expiration
Territoire A	2005/01/01	2015/12/31
Territoire B	2005/02/01	2015/12/31
Territoire C	2005/02/01	2015/12/31

Si l'employé déménage ou qu'en raison d'une réorganisation des ressources, des territoire ou des regroupements de secteurs d'activité, il n'est plus responsable d'un des territoires, vous pourrez entrer une date d'expiration pour le territoire en question. Après la date d'expiration, l'employé ne sera plus considéré comme un membre actif de l'équipe de vente de ce territoire.

Regroupements de secteurs d'activité

Pour ajouter des membres d'équipe de vente à un regroupement de secteurs d'activité, vous utilisez le programme d'application des regroupements de secteurs d'activité (P90CA12A). Lorsque vous associez un membre d'équipe de vente à un regroupement de secteurs, le système crée un enregistrement dans le fichier F90CA12B.

Vous pouvez associer des employés, des partenaires et des groupes de vente à un ou à plus d'un regroupement de secteurs d'activité. Vous pouvez également entrer des dates d'effet pour chaque membre que vous associez à un regroupement. Ces dates précisent le moment où le regroupement particulier est pris en charge par le membre d'équipe. Si vous n'entrez pas de dates d'effet, le système utilisera par défaut la date du système comme date d'effet et 12/31/2015 comme date d'expiration.

Par exemple, vous pouvez assigner à un employé qui vient tout juste d'être embauché un seul regroupement de secteurs d'activité, soit le regroupement 1, pour le premier mois. Une fois le premier mois écoulé, vous pouvez le rendre responsable non seulement du regroupement 1, mais également du regroupement 2.

Le tableau ci-dessous illustre la façon dont vous pouvez associer le membre d'équipe de vente aux regroupements de secteurs d'activité.

Regroupement de secteurs d'activité	Date d'effet	Date d'expiration
Regroupement 1	2005/01/01	2015/12/31
Regroupement 2	2005/02/01	2015/12/31

Étapes préliminaires

Avant d'exécuter les tâches décrites dans la présente section, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Entrée des membres d'équipe de vente dans le système.

Les membres d'équipe de vente peuvent être des employés, des partenaires ou des groupes de vente.

- Création des territoires de vente.
- Paramétrage des regroupements de secteurs d'activité.

Voir aussi

Chapitre 3, "Paramétrage des données de base des applications de vente," Paramétrage des territoires et des regroupements de secteurs d'activité, page 24

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de territoires	W90CA140K	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Territoire	Sert à sélectionner un territoire.
Territoire - Gestion <nom du territoire>	W90CA140A	Sélectionnez un territoire dans l'écran Recherche de territoires.	Sert à ajouter des membres d'équipe de vente à un territoire.
Recherche de regroupement des secteurs d'activités	W90CA12AA	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Regroupement sectoriel	Sert à sélectionner un regroupement de secteurs d'activité.
Regr. sect. act. - Gestion <nom du regroupement de secteurs d'activité>	W90CA12AA	Sélectionnez le regroupement de secteurs d'activité dans l'écran Recherche de regroupement des secteurs d'activités.	Sert à ajouter des membres d'équipe de vente à un regroupement de secteurs d'activité.

Ajout de membres d'équipe de vente à un territoire

Accédez à l'écran Territoire - Gestion <nom du territoire>. Cliquez sur l'onglet Ventes, puis sur le lien **Equipe vtes.**

Voici la marche à suivre pour ajouter des membres d'équipe de vente à un territoire :

1. Cliquez sur le bouton **Aff. équipe ventes.**
2. Dans l'écran Recherche et sélection de l'équipe des ventes, recherchez les employés, les partenaires ou les groupes de vente que vous voulez ajouter au territoire. Sélectionnez chaque membre de l'équipe que vous désirez en cochant le case à côté de l'enregistrement et cliquez sur le bouton **Sélectionner.**

Les membres de l'équipe de vente que vous avez sélectionnés sont alors affichés dans la zone-détails sous l'onglet Ventes de l'écran Territoire - Gestion <nom du territoire>.

3. Pour supprimer un membre, sélectionnez-le, puis cliquez sur le bouton **Supprimer.**

Nous vous suggérons de supprimer uniquement les membres qui ont été ajoutés par erreur au territoire. Si un employé, un partenaire ou un groupe de vente n'est plus actif sur le territoire, vous pourrez lui associer une date d'expiration.

4. Pour entrer les dates d'effet et d'expiration qui sont associées à un membre de l'équipe de vente, cliquez sur le lien situé à côté du nom de l'employé, du partenaire ou du groupe de vente.
5. Dans l'écran Détails - équipe de ventes, entrez les dates de début et de fin de l'intervalle au cours duquel le territoire est pris en charge par le membre de l'équipe de vente.

Ajout de membres d'équipe de vente à un regroupement de secteurs d'activité

Accédez à l'écran Regr. sect. act. - Gestion <nom du regroupement de secteurs d'activité>. Cliquez sur l'onglet Ventes, puis sur le lien **Equipe vtes.**

Voici la marche à suivre pour ajouter des membres d'équipe de vente à un regroupement de secteurs d'activité :

1. Cliquez sur le bouton **Aff. équipe ventes**.
2. Dans l'écran Recherche et sélection de l'équipe des ventes, recherchez les employés, les partenaires ou les groupes de vente que vous voulez ajouter au regroupement de secteurs d'activité. Sélectionnez chaque membre de l'équipe que vous désirez en cochant le case située à côté de l'enregistrement et cliquez sur le bouton **Sélectionner**.

Les membres de l'équipe de vente que vous avez sélectionnés sont alors affichés dans la zone-détails sous l'onglet Ventes de l'écran Regr. sect. act. - Gestion <nom du regroupement de secteurs d'activité>.
3. Pour supprimer un membre, sélectionnez-le, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Nous vous suggérons de supprimer uniquement les membres qui ont été ajoutés par erreur au territoire. Si un employé, un partenaire ou un groupe de vente n'est plus actif dans le regroupement de secteurs d'activité, vous pourrez lui associer une date d'expiration.
4. Pour entrer les dates d'effet et d'expiration qui sont associées à un membre de l'équipe de vente, cliquez sur le lien situé à côté du nom de l'employé, du partenaire ou du groupe de vente.
5. Dans l'écran Sales Team Detail, entrez les dates de début et de fin de l'intervalle au cours duquel le regroupement de secteurs d'activité est pris en charge par le membre de l'équipe de vente.

Affectation des membres d'équipe de vente aux clients

La présente section donne un aperçu de l'affectation des équipes de vente aux enregistrements de client et traite des sujets suivants :

- sélection des options de remplacement relatives à un client aux fins d'affectation des équipes de vente;
- exécution du programme de conversion de fichier d'affectation des équipes de vente (R90CA18A);
- affectation manuelle des membres d'équipe de vente aux clients;
- affectation manuelle des membres d'équipe de vente aux opportunités.

Fonctionnement de l'affectation de la force de vente

Vous pouvez paramétrer le système de façon qu'il affecte automatiquement des membres d'équipe de vente aux clients en fonction de leur territoire et de leur regroupement de secteurs d'activité. Un tel paramétrage aide l'organisation à associer aux dossiers de client les représentants qui sont situés le plus près des clients et qui ont une connaissance plus étendue des secteurs d'activité de ces derniers, ce qui augmente les chances de conclure une vente.

Le traitement d'affectation de la force de vente est fondé sur les territoires et les regroupements de secteurs d'activité. Par conséquent, après avoir paramétré les membres d'équipe de vente dans le système, vous devez associer à chacun d'eux des territoires et des regroupements de secteurs. Utilisez les dates d'effet pour préciser à quel moment un membre d'équipe de vente est actif sur un territoire ou dans un regroupement de secteurs donné.

Lorsque vous avez entré des données sur les territoires et les regroupements de secteurs d'activité pour la force de vente et que vous entrez de nouveaux enregistrements de client, ou que vous modifiez les données sur les secteurs d'activité, les adresses principales ou les territoires dans des enregistrements de client existants, le système associe automatiquement à ces enregistrements des membres d'équipe de vente actifs qui sont associés aux secteurs d'activité et aux territoires appropriés. Vous pouvez également mettre à jour les équipes de vente associés aux enregistrements de client à l'aide d'un traitement par lots.

Lorsqu'une équipe de vente a été affectée à un client et que vous créez des opportunités liées à ce client, le système affecte les membres qui font partie de l'équipe du client acheteur, du client destinataire ou des deux aux opportunités qui ont été créées pour ce client en fonction des constantes de gestion de la relation client. Lorsque vous convertissez l'opportunité en devis ou en commande client, le système copie tous les membres de l'équipe de vente actifs pour lesquels l'option d'application des commissions est sélectionnée de l'opportunité au devis ou de l'opportunité à la commande client.

Remarque : Une fois que des membres d'équipe de vente ont été affectés à une opportunité, à un devis ou à une commande client, le traitement d'affectation ne modifie pas l'équipe de vente, et ce, même si l'équipe associée au client est modifiée. Pour ajouter des membres à l'équipe de vente de l'opportunité, du devis ou de la commande client, ou pour en supprimer, vous devez apporter manuellement les changements à l'équipe de vente.

Affectation de territoires

Lorsque vous entrez un enregistrement de client, vous indiquez l'adresse de ce client. Vous pouvez entrer plusieurs adresses pour un même client. Le système compare l'adresse principale du client aux données d'adresse de chaque territoire de vente, puis associe le territoire approprié à l'enregistrement de client. Au besoin, vous pouvez remplacer ce territoire à l'aide des options de remplacement relatives au client.

Pour associer un territoire à un client, le système tente d'abord de faire correspondre le code postal du client, y compris l'extension de quatre chiffres, aux codes postaux d'un territoire. Si le code postal du client ne correspond à aucun des codes postaux définis pour les territoires, le système tentera de faire correspondre les cinq premiers chiffres du code postal du client à ceux des codes postaux d'un territoire. Si aucune correspondance n'est trouvée, le système essaiera de faire correspondre la ville et l'État du client à la ville et l'État d'un territoire. Si la combinaison de ville et d'État du client ne donne aucun résultat, le système tentera alors de faire correspondre la ville du client à la ville d'un territoire. Si aucune correspondance n'est trouvée, le système essaiera de faire correspondre l'État du client à l'État d'un territoire. Et finalement, si l'État du client ne donne aucun résultat, le système tentera de faire correspondre le pays du client au pays d'un territoire. Si aucune correspondance n'est trouvée, le système n'associera aucun territoire à l'enregistrement de client.

Affectation de regroupement de secteurs d'activité

Lorsque vous entrez un enregistrement de client dans le système, vous devez préciser le secteur d'activité qui lui est associé. Le système utilise cette donnée pour déterminer le regroupement de secteurs d'activité dont fait partie le client et pour déterminer les membres d'équipe de vente qui sont responsables de ce regroupement au moment où l'enregistrement est ajouté ou modifié.

Vous ne pouvez entrer qu'un seul secteur d'activité par client. Si le secteur d'activité ne fait partie d'aucun regroupement, le système n'associera aucun regroupement de secteurs d'activité au client.

Traitement d'affectation automatique

Après avoir paramétré les membres d'équipe de vente, les territoires et les regroupements de secteurs d'activité, vous pouvez procéder à l'affectation de la force de vente. Le traitement d'affectation est exécuté automatiquement chaque fois qu'un enregistrement de client est ajouté ou modifié. Lorsqu'un enregistrement de client est ajouté ou modifié, le système se fonde sur le territoire et le regroupement de secteurs d'activité pour lui affecter des membres d'équipe de vente. Lorsqu'une équipe de vente est affectée à un client et que des enregistrements d'opportunité sont créés pour ce client, les membres actifs de l'équipe de vente sont copiés dans les enregistrements d'opportunité. Toutefois, après qu'une équipe de vente a été associée à une opportunité, le traitement d'affectation de la force de vente ne modifie plus cette équipe. Le traitement d'affectation affecte uniquement des équipes de vente aux clients.

Lorsque des membres d'équipe de vente sont affectés à un client, le système crée un enregistrement dans le fichier F42140.

Voici les étapes du traitement d'affectation automatique :

1. Vous entrez un nouvel enregistrement de client ou vous modifiez le secteur d'activité, le territoire ou l'adresse principale dans un enregistrement de client existant.
2. Lorsque l'équipe de vente qui est affectée au client comprend des membres qui ne sont plus actifs à la fois sur le territoire et dans le regroupement de secteurs d'activité, le système associe une date d'expiration à ces membres, ce qui les supprime de l'équipe de vente active.
3. Lorsque l'équipe de vente qui est affectée au client comprend des membres dont la date d'effet est postérieure à la date du système, le système ne supprime pas ces membres de l'équipe et ne modifie pas leur date d'effet.
4. Le système extrait les données sur l'adresse principale du client pour déterminer le territoire à associer à l'enregistrement.
5. Le système repère tous les membres d'équipe de vente qui sont actifs sur le territoire.
Un membre est considéré comme actif lorsque la date d'effet qui lui est associée est identique ou antérieure à la date du système et que la date d'expiration qui lui est associée est identique ou postérieure à la date du système.
6. Le système extrait le code de regroupement de secteurs d'activité du client.
7. Le système repère tous les membres d'équipe de vente qui sont actifs dans le regroupement de secteurs d'activité.
Un membre est considéré comme actif lorsque la date d'effet qui lui est associée est identique ou antérieure à la date du système et que la date d'expiration qui lui est associée est identique ou postérieure à la date du système.
8. Le système ajoute tous les membres d'équipe de vente qui sont actifs *à la fois* sur le territoire *et* dans le regroupement de secteurs d'activité à l'équipe de vente qui est affectée au client.
Le système attribue la date du système comme date d'effet à tous les membres nouvellement ajoutés de l'équipe de vente.

Traitement d'affectation par lots

L'organisation peut parfois juger nécessaire d'utiliser un traitement par lots pour réaffecter la force de vente. Par exemple, si des membres de la force de vente quittent l'organisation, vous pourrez utiliser un traitement par lots pour mettre à jour automatiquement les enregistrements plutôt que de mettre à jour manuellement chaque équipe de vente dont les employés font partie. Vous pouvez également utiliser un traitement par lots pour mettre à jour les enregistrements lorsque vous ajoutez des territoires ou modifiez des territoires existants.

Pour exécuter le traitement d'affectation par lots, vous devez lancer le programme de conversion de fichier d'affectation des équipes de vente (R90CA18A, version XJDE0007). Les étapes de ce programme sont les mêmes que celles du traitement d'affectation automatique, sauf une. Vous n'avez pas à modifier l'enregistrement du client pour que l'équipe de vente soit mise à jour. Lorsque vous exécutez le programme de conversion de fichier, le système détermine si des modifications ont été apportées aux territoires ou aux regroupements de secteurs d'activité depuis la dernière exécution du programme. Si des territoires ou des regroupements de secteurs ont été modifiés, le système mettra à jour tous les enregistrements de client associés à ces territoires ou regroupements. Le système recherche également les enregistrements de client dont les champs de territoire ou de regroupement de secteurs ont été laissés à blanc pour vérifier si les modifications aux regroupements ou aux territoires touchent ces clients.

Suppression d'un membre d'une équipe de vente

Si un employé quitte l'organisation, vous pourrez indiquer qu'il ne fait plus partie de l'équipe de vente active en entrant une date de fin d'effet dans l'enregistrement de membre d'équipe. Lorsque vous entrez des dates de fin d'effet au lieu de véritablement supprimer les membres d'équipe de vente, vous conservez le suivi des membres d'équipe qui ont travaillé sur le dossier.

Nous vous recommandons de n'utiliser l'option de suppression que si vous ajoutez par erreur un employé à l'équipe de vente.

Exclusion de dossiers de client du traitement d'affectation automatique

Dans certains cas, vous pouvez décider que vous ne voulez pas que le système affecte automatiquement une équipe de vente à un client particulier. À l'aide des options de remplacement relatives au client, vous pouvez exclure le dossier du traitement d'affectation des équipes de vente.

Par exemple, si un client important a décidé qu'il ne fera affaire qu'avec certains membres d'équipe, vous pourrez paramétrer son dossier de façon que le système ne lui affecte pas de membres en fonction du territoire ou du regroupement de secteurs d'activité. Lorsque la case **Remplacement équipe v...** est cochée, toutes les modifications à l'équipe de vente doivent être apportées de façon manuelle.

Si vous précisez qu'un client doit être exclus du traitement d'affectation, le système n'effectuera aucune modification aux membres d'équipe de vente associés à ce client, et ce, même si des modifications sont apportées aux territoires et aux regroupements de secteurs d'activité du client.

Affectation manuelle des membres d'équipe de vente

Dans certains cas, l'organisation peut vouloir affecter manuellement des membres d'équipe de vente à des clients et à des opportunités sans utiliser le traitement d'affectation automatique.

Par exemple, plusieurs clients peuvent avoir développé une bonne relation avec un membre d'équipe particulier ou avec une équipe de vente particulière. Pour satisfaire ces clients, vous pouvez décider de leur attribuer le ou les membres d'équipe de vente même si ceux-ci ne sont pas désignés comme responsables des territoires ou des regroupements de secteurs d'activité des clients.

De la même façon, pour aider à conclure une vente, vous pouvez vouloir associer à un client particulier un expert du produit ou du secteur d'activité qui n'est pas désigné comme responsable du territoire sur lequel est établi le client. Dans un tel cas, vous pouvez ajouter manuellement l'expert à l'équipe de vente de l'opportunité. Vous pouvez également exclure les dossiers de client du traitement d'affectation automatique pour empêcher que l'équipe de vente soit modifiée chaque fois que le dossier du client est mis à jour ou chaque fois que le programme de conversion de fichier d'affectation des équipes de vente est exécuté.

Rôles des équipes de vente

Après avoir affecté une équipe de vente à un client, vous pouvez attribuer un rôle à chacun des membres de cette équipe. Les types de rôles valides, qui sont contenus dans le fichier des codes définis par l'utilisateur H42/RT, précisent le travail que doit effectuer chaque membre de l'équipe. Voici des exemples de type de rôle :

- responsable du dossier;
- représentant;
- soutien des ventes.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de clients	W90CA080D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion des clients	Sert à sélectionner un client.
Client - Gestion <nom du client>	W90CA080A	Sélectionnez un client dans l'écran Recherche de clients.	Sert à accéder aux données sur les clients, à sélectionner les options de remplacement relatives aux clients et à affecter manuellement des membres d'équipe de vente.
Edition de l'équipe des ventes	W90CA08AB	Cliquez sur un membre de l'équipe de vente dans la section Equipe vtes sous l'onglet Ventes de l'écran Client - Gestion <nom du client>.	Sert à impartir des rôles aux membres de l'équipe de vente.
Recherche d'opportunités	W90CB020D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion opportunités	Sert à sélectionner une opportunité.
Opportunité - Gestion <nom de l'opportunité>	W90CB020A	Sélectionnez une opportunité dans l'écran Recherche d'opportunités.	Sert à accéder aux données sur les opportunités et à affecter manuellement des membres d'équipe de vente.

Sélection des options de remplacement relatives à un client aux fins d'affectation des équipes de vente

Accédez à l'écran Client - Gestion <nom du client>. Cliquez sur l'onglet Client, puis sur le lien **Détails**.

Gestion des clients - Client - Gestion Canadian Company

Client | Contact et partenaire | Activités | Ventes | Service | Annexes

Détails | Adresse et n° tél. | Financier | Options client | Données service | Profil | Liens associés

Enreg. modif. (V) | Annuler modif. | Fermer (L)

N° client: 77

Nom: Canadian Company

Crit. rech.: 0 Société

ID fiscal:

Secteur activité: 7000 Services commerciaux

N° référence long:

Statut client: Actif

Détails | Entités associées | Classement

Centre coûts: 1 Financial/Distribution Company

Type adresse: X Adresses Expéd. à et Facturé à

Symbole action:

Niveau:

Regrpmt sectoriel: 0 Informational: Aucun gr. secte

Territoire: 0 11

Produit annuel:

Tx croissance: 0

Bourse:

Ouverture compte: 10/12/1999

☐ Remplacement équipe vente

☐ Remplacement territoire

Nombre employés: 0

Année début:

Détails sur les clients

Remplacement équipe v...

Cochez cette case si vous ne voulez pas que le système affecte automatiquement des membres d'équipe de vente au client en fonction du territoire et du regroupement de secteurs d'activité. Si vous cochez cette case, toute modification à l'équipe de vente devra être apportée de façon manuelle.

Remplacement territoire

Cochez cette case si vous voulez remplacer manuellement le territoire qui est associé au dossier de client. Le système compare l'adresse du client aux données d'adresse de chaque territoire pour déterminer le territoire à associer au dossier.

Si vous cochez cette case, le système activera le champ **Territoire**, ce qui vous permettra d'entrer une valeur de remplacement. Le système utilisera cette valeur lorsqu'il procédera à l'affectation des équipes de vente.

Territoire

Indiquez le territoire sur lequel se trouve le client. Vous ne pourrez entrer une valeur dans ce champ que si vous cochez la case **Remplacement territoire**. Si vous ne la cochez pas, le système affichera automatiquement une valeur dans ce champ, et celui-ci sera désactivé.

Exécution du programme de conversion de fichier d'affectation des équipes de vente (R90CA18A)

Le chemin pour accéder au programme de conversion de fichier d'affectation des équipes de vente est le suivant : Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Moteur de traitement par lots de l'élaboration des équipes de ventes.

Affectation manuelle des membres d'équipe de vente aux clients

Accédez à l'écran Client - Gestion <nom du client>. Cliquez sur l'onglet Ventes, puis sur le lien **Equipe vtes**.

Voici la marche à suivre pour affecter manuellement des membres d'équipe de vente à un client :

1. Cliquez sur le bouton **Aff. équipe ventes**.
2. Dans l'écran Recherche et sélection de l'équipe des ventes, recherchez les employés, les partenaires ou les groupes de vente que vous voulez ajouter à l'équipe de vente. Sélectionnez chaque membre que vous désirez en cochant le case à côté de l'enregistrement et cliquez sur le bouton **Sélectionner**.

Les membres que vous avez sélectionnés pour l'équipe de vente sont alors affichés dans la zone-détails sous l'onglet Ventes de l'écran Client - Gestion <nom du client>.

3. Pour supprimer un membre, sélectionnez-le, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Nous vous suggérons de supprimer uniquement les membres qui ont été ajoutés par erreur à l'équipe de vente. Si un employé, un partenaire ou un groupe de vente n'est plus actif dans l'équipe, vous pourrez lui associer une date d'expiration.

4. Pour entrer les dates d'effet et d'expiration qui sont associées à un membre de l'équipe de vente, cliquez sur le lien situé à côté du nom de l'employé, du partenaire ou du groupe de vente.
5. Dans l'écran Édition de l'équipe des ventes, entrez les dates de début et de fin de l'intervalle au cours duquel le membre de l'équipe est responsable du client.

Affectation manuelle des membres d'équipe de vente aux opportunités

Accédez à l'écran Opportunité - Gestion <nom de l'opportunité>. Cliquez sur l'onglet Ventes, puis sur le lien **Equipe vtes**.

Voici la marche à suivre pour affecter manuellement des membres d'équipe de vente à une opportunité :

1. Cliquez sur le bouton **Aff. équipe ventes**.
2. Dans l'écran Recherche et sélection de l'équipe des ventes, recherchez les employés, les partenaires ou les groupes de vente que vous voulez ajouter à l'équipe de vente. Sélectionnez chaque membre que vous désirez en cochant le case à côté de l'enregistrement et cliquez sur le bouton **Sélectionner**.

Les membres que vous avez sélectionnés pour l'équipe de vente sont alors affichés dans la zone-détails sous l'onglet Ventes de l'écran Opportunité - Gestion <nom de l'opportunité>.

3. Pour supprimer un membre, sélectionnez-le, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Nous vous suggérons de supprimer uniquement les membres qui ont été ajoutés par erreur à l'équipe de vente. Si un employé, un partenaire ou un groupe de vente n'est plus actif dans l'équipe, vous pourrez lui associer une date d'expiration.

4. Pour entrer les dates d'effet et d'expiration qui sont associées à un membre de l'équipe de vente, cliquez sur le lien situé à côté du nom de l'employé, du partenaire ou du groupe de vente.

5. Dans l'écran Édition de l'équipe des ventes, entrez les dates de début et de fin de l'intervalle au cours duquel le membre de l'équipe est responsable de l'opportunité.

Consultation des données sur les équipes de vente

La présente section donne un aperçu des données sur les équipes de vente et traite des sujets suivants :

- consultation des clients associés aux membres d'équipe de vente;
- consultation des partenaires associés aux membres d'équipe de vente;
- consultation des opportunités associées aux membres d'équipe de vente.

Présentation des données sur les équipes de vente

Après avoir entré les membres d'une équipe de vente dans le système, vous pouvez les affecter aux dossiers de client. Il est à espérer qu'à mesure que l'équipe de vente progressera, elle générera de nouveaux clients, de nouvelles opportunités et de nouvelles relations partenaires.

Vous pouvez consulter les données ci-dessous sur les ventes relatives à chaque membre d'équipe de vente, telles que :

- les clients associés à chacun des membres;
- les partenaires associés à chacun des membres;
- les opportunités associées à chacun des membres.

Vous pouvez consulter ces données selon l'un des deux formats suivants :

- employé seulement;
- employés et subordonnés.

La vue d'employé seulement est la vue par défaut. Pour consulter les données relatives à l'employé et à ses subordonnés, cliquez sur le bouton de développement de la hiérarchie dans un des écrans de consultation. Pour retourner à la vue d'employé seulement, cliquez sur le bouton de réduction de la hiérarchie.

Par exemple, douze employés relèvent de Jane Ryan. Au départ, lorsque vous consultez les données sur Jane, seuls les clients, les partenaires ou les opportunités qui lui sont directement associés sont affichés. Si vous cliquez sur le bouton de développement de la hiérarchie, tous les clients, les partenaires ou les opportunités de Jane et des douze employés qui relèvent d'elle seront affichés. Lorsque vous cliquerez sur le bouton de réduction de la hiérarchie, seules les données qui sont relatives à Jane seront affichées.

Données sur les clients

Cliquez sur le lien **Client** pour consulter la liste des clients qui sont associés à un membre de l'équipe de vente. Ces données permettent de déterminer le nombre de clients sur lequel travaille chaque membre de l'équipe de vente. Ce type de données peut être utilisé par l'organisation aux fins de planification et de réaffectation des ressources. Par exemple, vous pouvez réaliser qu'un représentant est actuellement responsable de vingt clients alors qu'un autre est seulement responsable de trois. Il peut alors s'avérer nécessaire de réaffecter des représentants d'un territoire ou secteur d'activité à un autre.

Données sur les partenaires

Vous pouvez consulter la liste des partenaires avec lesquels un représentant travaille.

Opportunités

Vous pouvez consulter la liste des opportunités courantes qui sont liées à un représentant. Ces données peuvent être utiles pour évaluer la charge de travail et la productivité d'un représentant. Lorsque vous cliquez sur le lien **Opportunité**, vous pouvez avoir, pour chacune des opportunités actives associées au représentant, un aperçu des données suivantes :

- client;
- rôle;
- cycle de vente;
- probabilité;
- date de clôture;
- montant potentiel.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche d'employés	W90CA040F	Traitement automatique des ventes périodiques (G90CA02), Gestion des employés	Sert à sélectionner des employés aux fins de consultation ou de révision.
Employé - Gestion <nom de l'employé>	W90CA040A	Sélectionnez un employé dans l'écran Recherche d'employés.	Sert à consulter les données de base sur un employé.

Consultation des clients associés aux membres d'équipe de vente

Accédez à l'écran Employé - Gestion <nom de l'employé>. Cliquez sur l'onglet Client et partenaire, puis sur le lien **Client**.

Gestion des employés - Employé - Gestion Abrams, Brooke i

Employé **Client et partenaire** Ventes Service Annexes

Client | [Part.](#)

Fermer (L)

Rechercher Sélectionner

Sélectionner query All [Enregistrer query](#) [Modifier queries](#)

Aucun enregistrement extrait [Personnaliser grille](#)   

	N° Client	Nom Client	Société	Nom Employé	Numéro Employé
					

Gestion des employés, clients

Sélectionner query

Sélectionnez une valeur pour indiquer si vous voulez consulter tous les partenaires ou seulement les partenaires courants, expirés ou futurs associés à l'employé. Lorsque vous sélectionnez une query avant de cliquer sur le bouton **Rechercher**, vous diminuez le nombre d'enregistrements qui sont affichés à l'écran. Pour effacer les données affichées à l'écran et commencer une nouvelle recherche, sélectionnez la valeur *Effacer*, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Consultation des partenaires associés aux membres d'équipe de vente

Accédez à l'écran Employé - Gestion <nom de l'employé>. Cliquez sur l'onglet Client et partenaire, puis sur le lien **Partn.**

Gestion des employés - Employé - Gestion Abrams, Brooke

Employé Client et partenaire Ventes Service Annexes

[Client](#) | **Part.**

Fermer (L)

Rechercher

Aucun enregistrement extrait [Personnaliser grille](#)

		N° Part.	Nom Recherche	Prv. Ville

Affect. parten. Supprimer

Gestion des employés, partenaires

Consultation des opportunités associées aux membres d'équipe de vente

Accédez à l'écran Employé - Gestion <nom de l'employé>. Cliquez sur l'onglet Ventes, puis sur le lien **Opportunité**.

Gestion des employés - Employé - Gestion Abrams, Brooke

Employé

Client et partenaire

Ventes

Service

Annexes

Opportunité | Pipeline

Fermer (L)

Rechercher

Sélectionner

Sélectionner query [Enregistrer query](#) [Modifier queries](#)

Aucun enregistrement extrait

	Description	Client Facturation	Nom client Facturation	Contact Facturation	Client Expédition

Gestion des employés, opportunités

CHAPITRE 5

Gestion des leads

La présente section porte sur les leads et traite des sujets suivants :

- saisie d'un lead;
- importation des leads (Installation rapide Canada et États-Unis);
- mise à jour des leads;
- qualification des leads (Installation rapide Canada et États-Unis);
- impression des états sur demande (Installation rapide Canada et États-Unis);
- conversion des leads;
- conversion d'un lead en opportunité (Installation rapide États-Unis).

Présentation des leads

Le lead est une des plus importantes composantes du cycle de vente. Il peut mener à des opportunités de vente pour une organisation. Utilisez le programme Gestion des leads (P90CB010) du système GRC pour entrer des leads. Les enregistrements que vous entrez sont stockés dans les fichiers suivants :

- F90CB010;
- F90CB030;
- F90CB01A;
- F90CB042;
- F90CB043.

Lorsque vous entrez un lead dans le système, vous devez entrer les données obligatoires suivantes :

- prénom;
- nom de famille;
- nom de la société.

Précisez également le titre du contact, son numéro de téléphone et son adresse, le secteur d'activité auquel il est associé ainsi que la source et la date d'établissement du lead.

Vous pouvez entrer les leads individuellement ou en importer une liste dans le système au moyen du programme Importation lead (P90CB015). Dès que vous avez entré un lead dans le système, vous pouvez exécuter les tâches suivantes :

- entrer les codes de catégorie du lead;
- entrer les adresses supplémentaires du lead;

- évaluer l'importance du lead;
- associer des intérêts de produits au lead;
- associer des activités au lead;
- relier un plan d'action au lead;
- entrer les annexes dans l'enregistrement du lead;
- associer des partenaires au lead.

Les représentants utilisent les données associées au lead pour déterminer si celui-ci est viable et s'il vaut la peine de poursuivre les démarches. Si le processus porte fruit, vous pourrez convertir le lead en compte-client. Lorsque vous convertissez un lead, le système crée les enregistrements suivants :

- enregistrement de contact;
- enregistrement de client;
- enregistrement d'opportunité.

Saisie d'un lead

La présente section porte sur la saisie des leads et traite des sujets suivants :

- saisie des leads;
- importation des leads;
- paramétrage des options de traitement du programme Gestion des leads (P90CB010) du système GRC;
- paramétrage des options de traitement du programme Importation de leads (P90CB010) du système GRC.

Fonctionnement de la saisie des leads

Avant de pouvoir travailler avec les leads, vous devez entrer les données de base sur ces leads dans le système. Vous pouvez entrer des leads un à la fois ou en importer une liste à partir d'une feuille de calcul. L'organisation peut choisir, selon la source du lead, d'utiliser les deux méthodes de saisie.

Si, par exemple, l'organisation achète une liste de leads, il sera plus facile d'importer la liste dans le système plutôt que d'entrer les données de chaque lead séparément. L'importation de leads peut également réduire les erreurs d'entrée de données. Une autre façon de faire, si vous recevez des leads par suite de publicité ou de références particulières, serait d'entrer les leads manuellement au fur et à mesure que vous les recevez.

Lorsque vous entrez des leads dans le système, vous indiquez le nom du contact principal, sa société, son titre, son adresse et son numéro de téléphone, son numéro de fax et son adresse courriel. Spécifiez également le statut du lead, la date et l'heure de la saisie, le secteur d'activité, l'adresse URL, le type de recherche et le responsable du lead. De plus, vous pouvez associer un script de qualification au lead. Après avoir saisi et enregistré le lead, vous pourrez utiliser le script pour établir si ce lead vaut la peine d'entreprendre des démarches.

Lorsque vous saisissez un lead au moyen du programme Gestion des leads du système GRC, le système crée des enregistrements automatiquement dans les fichiers suivants :

- F90CB010;
- F90CB030;
- F90CB01A;

- F90CB042;
- F90CB043.

Ces enregistrements comprennent les valeurs par défaut que vous spécifiez dans les options de traitement du programme Gestion des leads du système GRC, à moins que vous ne remplaciez ces données au cours de la saisie des leads.

Importation des leads

La liste des leads doit être stockée dans un format de feuille de calcul pour que vous puissiez l'importer. Les colonnes de la feuille de calcul doivent être disposées dans le même ordre que celles de l'écran Importation des leads. Donc, il sera peut-être nécessaire de modifier la disposition des colonnes de la feuille de calcul ou de l'écran pour faire en sorte que les données importées soient enregistrées dans les champs appropriés.

Utilisez le programme Importation des leads (P90CB015) pour importer les leads. Vous pouvez alimenter les champs suivants quand vous importez les leads :

- **Société** (obligatoire);
- **Nom** (obligatoire);
- **Prénom** (obligatoire);
- **Ind. tél.;**
- **N° téléphone;**
- **Courr.;**
- **Titre;**
- **Secteur act.;**
- **Adresse 1;**
- **Adresse 2;**
- **Adresse 3;**
- **Adresse 4;**
- **Ville;**
- **Etat;**
- **Code postal;**
- **Comté;**
- **Pays;**
- **Ind. téléc.;**
- **N° téléc.;**
- **Site Web.**

Lorsque vous importez des leads, le système fait la mise à jour automatique des champs ci-dessous (s'ils sont laissés vides au cours de l'importation) en fonction des valeurs que vous entrez dans les options de traitement du programme Gestion des leads du système GRC :

- **Critère recherche;**
- **Secteur act.;**
- **Statut;**

- **Resp. lead;**
- **Date réception;**
- **Qualification;**
- **Objectif qualif.;**
- **Source lead.**

Une fois le lead importé, vous devez entrer ou mettre à jour manuellement les données supplémentaires sur le lead.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de leads	W90CB010A	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Lead	Sert à vérifier et à sélectionner des données sur les leads ou à accéder aux écrans nécessaires à l'entrée d'un nouveau lead.
Ajout de leads	W90CB010D	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Recherche de leads.	Sert à entrer un lead.
Lead - Lead - Gestion <Nom du lead>	W90CB010B	Sélectionnez un enregistrement dans la zone de détails de l'écran Recherche de leads, puis cliquez sur l'icône Sélectionner .	Sert à mettre à jour des données sur les leads.
Importation de leads	W90CB015A	Cliquez sur l'icône Importation lead dans la barre de menus de l'écran Recherche de leads.	Sert à importer une liste de leads.

Saisie des leads

Accédez à l'écran Ajout de leads.

Code fonction

Entrez le code qui indique la fonction qu'occupe le lead dans la société.
Exemples :

CO - Chef direction;

CON - Consultant;

DIR - Directeur;

MGR - Responsable;

STA - Employé;

SUP - Superviseur.

Secteur act.

Entrez le code du secteur d'activité associé au lead. Si le lead est converti en compte-client, les données sur celui-ci seront utilisées pour établir le groupe de

	secteurs d'activités du client. Le regroupement de secteurs d'activité sera ensuite utilisé pour associer automatiquement les membres de l'équipe des ventes à l'enregistrement d'un client.
Critère recherche	Assurez-vous que la valeur affichée dans ce champ est <i>P</i> (Clients potentiels).
Resp. lead	Entrez le numéro de référence du responsable du lead.
Source lead	Entrez un code qui indique l'origine d'un lead. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/LS) et peuvent comprendre des codes qui représentent des articles tels que des événements de marketing, des contacts personnels ou des références clients.
Statut	<p>Entrez le statut actuel du lead. Les valeurs de ce champ sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/ST). Voici quelques codes de statut : actif, infructueux ou converti.</p> <p>Le système attribue automatiquement au lead le statut Actif lorsque le lead est entré, puis règle le statut à Converti lorsque le lead devient un compte-client. Pour utiliser toute autre valeur de statut, vous devez effectuer la mise à jour manuelle de ce champ.</p>
Date réception	Vérifiez la date de saisie d'un lead dans le système. Ce champ est alimenté automatiquement lorsque le lead est entré. Vous pouvez remplacer manuellement les données de ce champ au besoin.
Qualification	Sélectionnez le nom du script de qualification utilisé pour évaluer le lead.
Objectif qualif.	Vérifiez la valeur de ce champ pour établir la note de qualification que le lead doit obtenir pour qu'il vaille la peine d'y consacrer du temps. Le système alimente ce champ lorsque vous sélectionnez une qualification. Vous ne pouvez pas remplacer la valeur de ce champ.

Importation de leads

Accédez à l'écran Importation de leads.

Voici la marche à suivre pour importer des leads :

1. Dans l'écran Importation de leads, sélectionnez l'option **Importer données grille** du menu Outils.
2. Lorsque l'écran Assistant importation est affiché, naviguez jusqu'à la feuille de calcul qui contient les leads que vous voulez importer.
3. Définissez les intervalles de cellules qui comprennent les données sur les leads que vous désirez importer.
4. Cliquez sur le bouton **Prévisualiser**.
Les données de la feuille de calcul sont affichées dans la zone-détails de l'écran.
5. Vérifiez les données, puis apportez les modifications nécessaires et cliquez sur le bouton **Continuer**.
Le système compare les données importées aux valeurs de chaque champ et affiche les erreurs s'il repère des valeurs incorrectes. Les champs qui contiennent des valeurs incorrectes sont mis en surbrillance dans la zone-détails.
6. Corrigez toute erreur, puis cliquez sur le bouton **OK**.
Le système crée les leads et retourne à l'écran Recherche de leads, où vous pourrez vérifier que les leads ont bien été ajoutées.

Paramétrage des options de traitement du programme Gestion des leads (P90CB010) du système GRC

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Pour les programmes, vous pouvez spécifier des options telles que les valeurs par défaut de transactions spécifiques, l'affichage de champs dans un écran et la version du programme que vous voulez exécuter.

En ce qui a trait aux états, les options de traitement permettent de spécifier les données qui figureront dans les états. À titre d'exemple, vous paramétrez une option de traitement qui présentera dans un état l'exercice ou le nombre de jours de retard.

Ne modifiez pas les versions de démonstration d'EnterpriseOne, lesquelles portent les préfixes ZJDE et XJDE. Copiez ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier toute valeur, notamment le numéro, le titre, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement de la version.

Valeurs par défaut

Ces options de traitement spécifient les paramètres par défaut qui sont utilisés dans le traitement des données sur les leads.

1. Propriétaire du lead par défaut	Cette option de traitement sert à spécifier le responsable du lead auquel les nouveaux leads seront associés. Si vous laissez ce champ à blanc, le système entrera le numéro de référence de l'utilisateur dans le champ Resp. lead .
2. Script de qualification par défaut	Cette option de traitement sert à spécifier le script de qualification à associer aux nouveaux leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système n'attribuera pas de script de qualification au lead. Pour évaluer le lead, vous devez entrer manuellement un nom de script dans le champ de script de qualification.
3. Critère de recherche par défaut	Cette option de traitement sert à spécifier le critère de recherche à associer aux nouveaux leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système attribuera le critère de recherche <i>P</i> (clients potentiels) aux nouveaux leads.
4. Secteur d'activité par défaut	Cette option de traitement sert à spécifier le code de regroupement de secteurs d'activité à associer aux nouveaux leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système n'attribuera pas de secteur d'activité au lead.
5. Type d'adresse principale par défaut	Cette option de traitement sert à attribuer le code de type d'adresse à l'adresse principale du lead. Si vous laissez ce champ à blanc, le système attribuera le type d'adresse B à l'adresse principale.
6. Source du lead par défaut	Cette option de traitement sert à spécifier la source du lead à attribuer aux nouveaux leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système n'attribuera pas de source de lead. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/LS).

Affichage

Ces options de traitement servent à spécifier comment les données seront affichées dans les écrans de leads.

1. Affichage du bouton de conversion du lead	Cette option de traitement permet de contrôler l'affichage du bouton de conversion du lead. Les valeurs correctes sont les suivantes : Blanc - Ne pas afficher le bouton de conversion du lead. / - Afficher le bouton de conversion du lead.
---	---

Traitement

Ces options de traitement servent à spécifier la façon dont le système traite les données sur les leads.

- | | |
|---|--|
| 1. Validation des codes postaux | <p>Cette option de traitement permet d'activer la validation du code postal. Cette opération vérifie la présence du code postal dans le fichier F0117. Si le code postal figure dans le fichier des codes postaux et que les champs Ville, Comté, Pays et Etat sont vides, le système utilise les données de ce fichier. En l'absence du code postal dans le fichier des codes postaux, le système renvoie un avertissement. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc ou 0 - Ne pas activer la validation des codes postaux.</p> <p>1 - Activer la validation des codes postaux.</p> |
| 2. Extraction des adresses par code postal | <p>Cette option de traitement permet d'activer l'extraction d'adresses par code postal. Si le code postal est correct et que les lignes d'adresse 1 à 4 sont vides, l'adresse peut être extraite du fichier F0118. Si l'option de traitement d'activation de la fenêtre de sélection des codes postaux pour plusieurs adresses est définie, toutes les adresses contenant le code postal sont affichées. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc ou 0 - Ne pas activer l'extraction d'adresses par code postal.</p> <p>1 - Activer l'extraction avec sélection d'adresses.</p> <p>2 - Activer l'extraction d'adresses uniques.</p> |

Versions

Ces options de traitement permettent de spécifier les versions du programme que le système utilise pour traiter les données sur les leads.

- | | |
|---|--|
| 1. Client GRC (P90CA087) | <p>Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Options de traitement du client GRC (P90CA087) que le système utilise pour créer un client à partir d'un lead. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.</p> |
| 2. Accès aux partenaires (P90CA050) | <p>Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Accès aux partenaires (P90CA050) qu'utilise le système pour extraire les données concernant toutes les fonctions et les options liées aux partenaires. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.</p> |
| 3. Contact GRC (P90CA074) | <p>Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Options de traitement des contacts (P90CA074) que le système utilise pour créer un contact à partir d'un lead. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.</p> |
| 4. Gestion des opportunités (P90CB020) | <p>Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Gestion des opportunités (P90CB020) que le système utilise pour créer des opportunités à partir des leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.</p> |
| 5. Importation de leads (P90CB015) | <p>Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Importation de leads (P90CA050) qu'utilise le système pour extraire les données concernant toutes les fonctions et les options liées à l'importation des données sur les leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.</p> |

- | | |
|--|---|
| 6. Détails des clients GRC (P90CA080) | Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Détails des clients GRC (P90CA080) que le système utilise pour afficher les données sur les clients à partir des leads convertis. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
| 7. Catalogue d'articles (P90CA106) | Cette option de traitement permet de désigner la version du programme Catalogue d'articles (P90CA106) que le système utilise pour afficher les données sur les clients à partir des leads convertis. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |

Paramétrage des options de traitement du programme Importation de leads (P90CB010) du système GRC

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Pour les programmes, vous pouvez spécifier des options telles que les valeurs par défaut de transactions spécifiques, l'affichage de champs dans un écran et la version du programme que vous voulez exécuter.

En ce qui a trait aux états, les options de traitement permettent de spécifier les données qui figureront dans les états. À titre d'exemple, vous paramétrez une option de traitement qui présentera l'exercice ou le nombre de jours de retard dans un état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration d'EnterpriseOne, lesquelles portent les préfixes ZJDE et XJDE. Copiez ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier toute valeur, notamment le numéro, le titre, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement de la version.

Versions

Cette option de traitement spécifie les versions de programmes qui sont utilisées dans le traitement des données sur les leads.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1 - Accès aux leads (P90CB010) | Cette option de traitement permet de spécifier la version du programme de gestion des leads du système GRC (P90CB010) que le système utilisera pour importer des leads. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
|---------------------------------------|---|

Traitement

Cette option de traitement permet de spécifier la façon dont les données sur les leads sont traitées.

- | | |
|--|---|
| 1. Validation des codes postaux | <p>Cette option de traitement permet de spécifier si la fonction de validation du code postal est activée. Si vous activez la validation, le système vérifiera la présence du code postal du lead dans le fichier F0117. Si le code postal est dans le fichier et que les champs Ville, Comté, Etat ou Pays sont laissés vides, le système affichera dans ces champs des valeurs provenant du fichier F0117 qui sont associés au code postal du lead. S'il n'y a pas de code postal dans le fichier F0117, le système lancera un avertissement.</p> <p>Si vous n'activez pas la fonction de validation, le système ne vérifiera pas les codes postaux et aucun message ne sera envoyé. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc ou 0 - Ne pas activer la validation des codes postaux.</p> <p>1 - Activer la validation des codes postaux.</p> |
|--|---|

Importation des leads (Installation rapide Canada et États-Unis)

La présente section porte sur l'importation des leads et traite des sujets suivants :

- importation des leads;
- options de traitement préconfigurées de la version standard du programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010);
- options de traitement préconfigurées de la version du programme d'importation des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB015).

Fonctionnement de l'importation des leads

On peut obtenir des leads en achetant une liste, en recueillant des cartes d'affaires à une exposition commerciale ou en recueillant des noms inscrits sur un site Web. Dans le présent scénario, on suppose que le lead provient d'une liste achetée. Un gestionnaire de marketing importe les leads, qui sont ensuite attribués à un représentant du service à la clientèle aux fins d'évaluation. Dans le traitement de conversion d'un lead en opportunité, il se peut qu'un enregistrement de client et un enregistrement de contact soient créés selon que ce lead existe ou non dans la base de données des clients.

La liste peut contenir les types de leads suivants :

- nouveaux contacts pour de nouveaux clients dont les données ne sont pas présentement enregistrées dans la base de données;
- nouveaux contacts pour des clients dont les données sont déjà enregistrées dans la base de données;
- contacts existants pour des clients dont les données sont déjà enregistrées dans la base de données.

Importez les leads à partir du fichier Importation lead.xls et spécifiez la cellule A3 comme cellule de début et la ligne T comme dernière ligne dans la feuille de calcul.

Le tableau ci-dessous présente les valeurs de pondération des questions dans le script de qualification.

Numéro de séquence	Type	Points	Question
10	LEAD	20	Avez-vous un budget mensuel?
20	LEAD	20	Quel est votre budget?
30	LEAD	20	L'obtention d'une marge de crédit intéresse-t-elle votre société?
40	LEAD	20	Faites-vous des achats de fournitures sur Internet?
50	OPN	20	Combien de clients avez-vous?

Importation de leads

Le tableau ci-dessous présente les tâches d'importation de leads.

Tâche	Navigation	Programme et version	Données préconfigurées
Importation des leads	Gestion de la relation client Lead Cliquez sur l'icône Importation lead.	P90CB010/RIS0001 P90CB010/RIS0001	<ul style="list-style-type: none"> • Numéro de référence - 33929 Démarrage rapide Employé - travailleur • Script de qualification : Qualification standard 1 <p>Voir Chapitre 5, "Gestion des leads," Fonctionnement de l'importation des leads, page 67.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fichier des codes de types de recherche du répertoire d'adresses définis par l'utilisateur (système 01/ST) : P - Clients potentiels • Fichier des codes de classification type des industries du répertoire d'adresses définis par l'utilisateur (01/SC) : 5000 (commerce en gros) • Fichier des codes des sources de leads définis par l'utilisateur du système d'automatisation des ventes (90CB/LS) : 006 Liste achetée

Des états offrent des renseignements supplémentaires sur les données préconfigurées pour le système Installation rapide.

Options de traitement préconfigurées de la version standard du programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Propriétaire du lead par défaut, Numéro de référence correct	blanc
2. Script de qualification par défaut, ID qualification correct	3
3. Critère de recherche par défaut, critère de recherche correct	blanc
4. Secteur d'activité par défaut, Code sectoriel correct	blanc
5. Type d'adresse principale par défaut, Type d'adresse correct	blanc
6. Source du lead par défaut, Source du lead correcte	6

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Display Convert Lead button	1

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Validation des codes postaux	blanc
2. Extraction d'adresses par code postal	blanc

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Client GRC (P90CA087)	blanc
2. Accès aux partenaires (P90CA050)	blanc
3. Contact GRC (P90CA074)	blanc
4. Gestion des opportunités (P90CB020)	RIS0001
5. Importation de leads (P90CB015)	RIS0001
6. Détails des clients GRC (P90CA080)	RIS0001
7. Catalogue d'articles (P90CA106)	blanc

Voir [Chapitre 5, "Gestion des leads," Paramétrage des options de traitement du programme Gestion des leads \(P90CB010\) du système GRC, page 64.](#)

Options de traitement préconfigurées de la version du programme d'importation de leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB015)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs pré-configurées de la version RIS0001.

Version

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Accès aux leads (P90CB010)	RIS0001

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Validation des codes postaux	blanc

Mise à jour des leads

La présente section porte sur la saisie des leads, énumère les étapes préliminaires et traite des sujets suivants :

- qualification des leads;
- association des intérêts de produits à des leads;
- association des partenaires à des leads;
- attribution de nouvelles activités aux leads;
- association des plans d'action aux leads.

Fonctionnement de la mise à jour des leads

Dès que vous avez entré dans le système les données de base sur les leads, vous pouvez faire la mise à jour des données dont votre organisation a besoin pour mener à bien la conversion d'un lead en compte-client.

Données sur le classement

Chaque organisation a ses besoins en matière de suivi des données qui sont particulières à ses activités commerciales. Au moyen de champs de codes de catégorie, vous pouvez paramétrer 30 champs qui serviront au suivi des données qui sont particulières à l'activité commerciale.

Lorsque vous entrez un lead, cliquez sur le lien **Classement**, puis spécifiez des valeurs dans les champs **Code catégorie 01** à **Code catégorie 30**. Vous pouvez définir chacun de ces champs pour faire afficher un titre qui est propre au type de données que vous stockez dans le champ. Vous pouvez également paramétrer des valeurs pour chaque champ.

À titre d'exemple, si vous désirez spécifier que le lead a reçu un type particulier de matériel publicitaire, vous pourrez définir l'un des champs de code de catégories pour effectuer le suivi de ces données. Vous pourrez ensuite donner au champ la description «Prospectus A» et créer les valeurs *O* et *N* pour préciser que le client a reçu (O) ou non (N) le matériel.

Voir *Guide des utilitaires PeopleTools, version 8.95, système général*

Données sur les adresses

Généralement, un lead a plusieurs adresses, par exemple une adresse de facturation et une adresse de réception. Lorsque vous entrez des données de base sur un lead, le système exige une adresse. Spécifiez le type d'adresse qui est entré au cours de la saisie des données de base d'un lead au moyen des options de traitement du programme Gestion des leads du système GRC. Cliquez ensuite sur le lien **Adresse**, puis entrez les adresses supplémentaires du lead.

Qualification des leads

Avant que les représentants ne perdent trop de temps et d'énergie sur un lead, mieux vaut évaluer le lead pour établir s'il vaut la peine qu'on s'y consacre.

Lorsque vous entrez des données de base sur un lead, le système affiche la qualification par défaut spécifiée dans les options de traitement dans le champ **Qualification**. Vous pouvez modifier la qualification en tout temps avant la conversion du lead.

Lorsque vous cliquez sur le lien **Qualification**, le système affiche les questions qui ont été créées pour la qualification sélectionnée. Le représentant peut poser les questions au lead et entrer les réponses dans le système qui l'évalue automatiquement en fonction des réponses données. Si la note de qualification atteint ou dépasse l'objectif de qualification, le lead se qualifie.

Remarque : La note de qualification ne sert qu'à des fins d'information. Si un lead n'atteint pas l'objectif de qualification ou s'il le dépasse, l'utilisateur peut quand même convertir le lead en compte-client. Les représentants devraient utiliser les notes et les objectifs de qualification pour les aider à prendre des décisions bien fondées sur le développement d'un lead.

Intérêts du produit

Lorsque vous travaillez sur un lead, vous désignez les biens ou les services qui pourraient intéresser le lead. Vous pouvez entrer des données sur l'intérêt du produit pour chaque lead. Avec le lien **Intérêts produit**, vous pouvez associer au lead des catalogues de produits ou des catégories de catalogues de produits. Le représentant peut utiliser ces données pour déterminer la façon de procéder dans le cycle de vente.

Partenaires

De nombreuses organisations travaillent avec des organisations externes ou des partenaires lorsqu'ils tentent de vendre des biens ou des services. Pour faciliter le suivi des partenaires qui travaillent activement au développement d'un lead, vous pouvez associer des partenaires à un lead. Le partenaire doit exister dans le système avant que vous puissiez l'associer à un lead.

Remarque : Vous pouvez entrer un partenaire dans le champ **Resp. lead**. Généralement, vous entrez un partenaire dans ce champ uniquement s'il accepte les responsabilités principales associées au lead.

Activités et plans d'action

Dès que vous avez entré un lead dans le système, vous pouvez y associer des activités. Les activités sont les tâches qui peuvent aider un représentant à convertir un lead en compte-client. Vous pouvez créer de nouvelles activités pour chaque lead ou bien associer un plan d'action à un lead.

Un plan d'action est une liste prédéfinie de modèles d'activité. Généralement, les modèles d'activité associés à un plan d'action sont répartis en fonction des différentes étapes d'exécution du cycle de vente. Lorsque vous associez un plan d'action à un lead, le système crée des activités pour le lead en fonction des modèles associés. Le plan d'action aide le représentant à gérer et à poursuivre les activités appropriées à chaque lead au moment opportun.

Étapes préliminaires

Avant d'effectuer les tâches décrites dans la présente section, vous devez accomplir les tâches suivantes :

- paramétrer les scripts de qualification;
- entrer les membres de l'équipe de vente et les partenaires dans le système;
- paramétrer les catalogues de produits et les articles;
- créer des activités et des plans d'action;
- paramétrer les champs de codes de catégorie.

Voir aussi

Chapitre 3, "Paramétrage des données de base des applications de vente," Paramétrage des scripts de qualification, page 34

Chapitre 4, "Gestion de la force de vente," page 43

Guide des utilitaires PeopleTools, version 8.95, système général

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de leads	W90CB010A	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Lead	Sert à sélectionner un lead.
Lead - Lead - Gestion <Nom du lead>	W90CB010B	Sélectionnez un lead dans l'écran Recherche de leads, puis cliquez sur l'icône Sélectionner .	Cet écran sert à effectuer les tâches suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • entrée et mise à jour des données sur les leads; • annexion des documents aux leads.

Qualification des leads

Accédez à l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un lead>. Sélectionnez l'onglet Lead. Cliquez sur le lien **Qualification**.

Lead - Lead - Gestion Johnson, William

Lead | Partenaire | Activités | Annexes

Détails | Classement | Adresse | **Qualification** | Intérêts produit

Enreg. modif. (V) | Annuler modif. | Fermer (L)

Rechercher

Enregistrements 1 - 3

	Question	ID Réponse	Réponse	Commentaire
<input checked="" type="radio"/>	Does the customer currently have a budget?	1	Yes	
<input type="radio"/>	What is the customer's budget?	3	>200000	
<input type="radio"/>	When is the customer looking to purchase product?	9	1-2 months	

Lead - Lead - Gestion <Nom du lead>, onglet Lead, lien Qualification

Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour afficher toutes les questions associées à la qualification spécifiée. Après avoir posé toutes les questions et entré les réponses, cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** Le système calcule automatiquement la note de qualification et alimente le champ **Note qualification**.

Commentaire

Entrez toute donnée supplémentaire, autre que le code de réponse spécifique, que le lead offre en réponse à la question spécifiée.

À titre d'exemple, un représentant pose la question suivante : «L'achat d'accessoires vous intéresserait-il?». Le lead répond «Peut-être, si le prix est avantageux». Pour saisir toutes les données pertinentes, vous sélectionnez la valeur *Oui* dans le champ **ID réponse**, puis entrez *Le lead est susceptible d'acheter des accessoires si son budget lui permet de payer le prix demandé* dans le champ **Remarque**.

Association des intérêts de produits à des leads

Accédez à l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un lead>. Sélectionnez l'onglet Lead. Cliquez sur le lien **Intérêts produit**.

Voici la marche à suivre pour associer des intérêts de produit à un lead :

1. Cliquez sur le bouton **Affect. intérêts prod.**
2. Dans l'écran Sélection dans le catalogue, vous pouvez développer ou réduire la hiérarchie du catalogue pour afficher les renseignements pertinents sur le produit.

Lorsque vous sélectionnez une ligne de la section du catalogue de l'écran, les catalogues associés à la catégorie de catalogue sont affichés dans le tableau à la droite de l'écran.

3. Sélectionnez chaque catalogue ou catégorie de catalogue que vous voulez associer à l'enregistrement du lead, puis cliquez sur le bouton **OK**.

Vous pouvez également cliquer sur le lien **Recherche avancée catalogue**, sélectionner les catalogues à associer au lead, puis cliquer sur le bouton **Sélectionner**.

4. Le système retourne ensuite au tableau **Intérêts du produit** et présente les catalogues sélectionnés dans la zone-détails.

5. Cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** pour ajouter le produit à l'enregistrement du lead ou cliquez sur le bouton **Annul. modif.** pour retirer l'intérêt de produit.
6. Pour supprimer un produit de l'enregistrement du lead après qu'il a été ajouté et enregistré, sélectionnez le produit, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Association des partenaires à des leads

Accédez à l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un lead>. Sélectionnez l'onglet Partenaire.

Voici la marche à suivre pour associer des partenaires à un lead :

1. Cliquez sur le bouton **Affect. parten.**
2. Dans l'écran Association de partenaires, sélectionnez tous les partenaires que vous voulez associer au lead, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
Le système retourne à l'écran Partenaire et affiche les partenaires sélectionnés dans la zone-détails de l'écran.
3. Pour retirer un partenaire de l'enregistrement du lead, sélectionnez le partenaire, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Attribution de nouvelles activités aux leads

Accédez à l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un lead>. Sélectionnez l'onglet Activités. Cliquez sur le lien **Activités**.

Voici la marche à suivre pour attribuer une nouvelle activité à un lead :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Dans l'écran Ajout activité, suivez les étapes de création d'une activité correcte, puis cliquez sur le bouton d'enregistrement et de fermeture.
3. Le système retourne à l'écran Activités et affiche la nouvelle activité dans la zone-détails de l'écran.

Association des plans d'action aux leads

Accédez à l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un lead>. Sélectionnez l'onglet Activités. Cliquez sur le lien **Activités**.

Voici la marche à suivre pour relier un plan d'action à un lead :

1. Cliquez sur le bouton **Lier plan action**.
2. Dans l'écran Recherche et sélection du plan d'action, sélectionnez le plan d'action que vous voulez associer au lead, puis cliquez sur l'icône **Sélectionner**.
3. Le système retourne à l'écran Activités et affiche les nouvelles activités dans la zone de détails de l'écran.
Les activités qui sont créées par le système pour le lead le sont en fonction des modèles d'activités qui sont associés au plan d'action sélectionné.

Qualification des leads (Installation rapide Canada et États-Unis)

Lorsque vous évaluez un lead, vous devez répondre à des questions et ajouter des commentaires au besoin. La note est la donnée de base qui sert à établir si un lead doit être converti en opportunité. Il pourrait y avoir des motifs supplémentaires pour convertir un lead en opportunité.

La présente section traite des sujets suivants :

- traitement de conversion des leads en opportunités;
- options de traitement préconfigurées de la version standard au programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010).

Qualification d'un lead

Le tableau ci-dessous présente les tâches de qualification des leads.

Tâche	Navigation	Programme et version	Données préconfigurées
Réponse aux questions concernant la qualification	<p>Gestion de la relation client</p> <p>Lead</p> <p>Cliquez sur le lien Qualifications.</p>	P90CB010/RIS0001	<ul style="list-style-type: none"> Fichier des codes de statuts définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/ST) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Actif, Converti, Infructueux, Nouveau lead, En attente de suivi et Recommandation. Fichier des codes de types de recherches du répertoire d'adresses définis par l'utilisateur (système 01/ST) : La valeur correcte est le nom du client. Fichier des codes de types définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/TC) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Direct, Fabricant équipement initial, Partenaire, Commission référence. Fichier des codes de types de coûts définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/TC) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Temps et frais. Fichier des codes de catégories de frais définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/CE) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Voyages avion, Représentation, Nourriture, Hôtel, Autre, Frais per diem, Téléphone, Pourboires. Fichier des codes de durées de catégories définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/CG) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Construction, Développement, Démonstration sur site, Autres, Paramétrage, Technicien. Fichier des codes de types de durée définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/TT GRC). Les valeurs sont Jours et Heures. Fichier des codes de modes de paiement définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/PM) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Argent comptant, Carte crédit société, Carte crédit.

Tâche	Navigation	Programme et version	Données préconfigurées
Conversion d'un lead en opportunité	Gestion de la relation client Lead Cliquez sur le bouton Convertir lead.	P90CB010/RIS0001	Il s'agit des mêmes données.
Qualification d'un lead	Gestion de la relation client, Lead Sous-écran des détails	P90CB010/RIS0001	Il s'agit des mêmes données.

Des états offrent des renseignements supplémentaires sur les données préconfigurées pour le système Démarrage rapide.

Options de traitement préconfigurées de la version standard du programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Propriétaire du lead par défaut - Numéro de référence correct	blanc
2. Script de qualification par défaut - ID qualification correct	3
3. Critère de recherche par défaut - Critère de recherche correct	blanc
4. Secteur d'activité par défaut - Code sectoriel correct	blanc
5. Type d'adresse principale par défaut - Type d'adresse correct	blanc
6. Source du lead par défaut - Source du lead correcte	6

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Affichage du bouton de conversion du lead	1

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Validation des codes postaux	blanc
2. Extraction d'adresses par code postal	blanc

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Client GRC (P90CA087)	blanc
2. Accès aux partenaires (P90CA050)	blanc
3. Contact GRC (P90CA074)	blanc
4. Gestion des opportunités (P90CB020)	RIS0001
5. Importation de leads (P90CB015)	RIS0001
6. Détails client GRC (P90CA080)	RIS0001
7. Catalogue d'articles (P90CA106)	blanc

Voir aussi

Chapitre 5, "Gestion des leads," Paramétrage des options de traitement du programme Gestion des leads (P90CB010) du système GRC, page 64

Impression des états sur demande (Installation rapide Canada et États-Unis)

La présente section traite des sujets suivants :

- impression des états sur demande;
- options de traitement pré-configurées de la liste des numéros de téléphone des employés pour le Canada et les États-Unis (R90CA0101E);
- options de traitement pré-configurées des contacts d'un client pour le Canada et les États-Unis (R90CA0111A);
- options de traitement pré-configurées des étiquettes d'expédition Avery-5160 des contacts d'un client pour le Canada et les États-Unis (R90CA070B);
- options de traitement pré-configurées du résumé des contacts du client pour le Canada et les États-Unis (R90CA080B);
- options de traitement pré-configurées du résumé des clients pour le Canada et les États-Unis (R90CA080G);

- options de traitement pré-configurées de l'état de planification périodique pour le Canada et les États-Unis (R90CA13D);
- options de traitement pré-configurées des opportunités par probabilité pour les agents commerciaux sélectionnés pour le Canada et les États-Unis (R90CB020C).

Impression des états sur demande

Le tableau ci-dessous présente les diverses tâches d'impression des états sur demande.

Tâche	Navigation	Programme et version
Impression des adresses des contacts	Etats de gestion de la relation client Résumé du client/contact - sélectionné	R90CA070B/RIS0001
Impression d'un résumé des données sur les clients et les contacts	Etats de gestion de la relation client Résumé du client/contact - sélectionné	R90CA080B/RIS0001
Impression d'un résumé des clients	Etats de gestion de la relation client Résumé du client/contact - sélectionné	R900CA080G/RIS0001
Impression des données sur le contact du client	Etats de gestion de la relation client Contacts d'un client	R90CA0111A/RIS0001
Impression d'une liste des numéros de téléphone des employés	Etats de gestion de la relation client Liste des n° tél. des employés	R90CA0101E/RIS0001
Impression des données sur les leads par source de lead	Etats de gestion de la relation client Etat des sources par lead	R90CB010C/RIS0001 Aucune option de traitement
Impression des adresses des leads	Etats de gestion de la relation client Adresses Avery des leads	R90CB5161/RIS5161 Aucune option de traitement
Impression des opportunités probables par représentant	Etats de gestion de la relation client Etat des opportunités par probabilité	R90CB020C/RIS0001
Impression de la planification périodique	Etats de gestion de la relation client Planif. périodique	R90CA13D/RIS0001
Impression du statut des prévisions figées	Etats de gestion de la relation client Etat des statuts des prévisions figées	R90CB06A/RIS0001 Aucune option de traitement

Des états offrent des renseignements supplémentaires sur les données préconfigurées pour le système Démarrage rapide.

Options de traitement préconfigurées de la liste des numéros de téléphone des employés pour le Canada et les États-Unis (R90CA0101E)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez le critère de recherche pour un employé :	E
2. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel :	blanc

Voir aussi

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," R90CA0101E - État de la liste des numéros de téléphone des employés, page 183

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," Options de traitement de l'état de la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E), page 184

Options de traitement préconfigurées des contacts d'un client pour le Canada et les États-Unis (R90CA0111A)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel :	blanc
2. Entrez le type de numéro de télécopieur :	Télécopie
3. Entrez le type d'adresse de travail :	W

Voir aussi

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," R90CA0111A - État des contacts d'un client, page 184

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," Options de traitement de l'état des contacts d'un client (R90CA0111A), page 184

Options de traitement préconfigurées des étiquettes d'expédition Avery-5160 des contacts pour le Canada et les États-Unis (R90CA070B)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez le critère de recherche pour un client :	C

Voir aussi

Applications de soutien du système Gestion de la relation client de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SPI, "États associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client," Options de traitement des états sur les adresses de contact Avery 5163 (R90CA070AA), Avery 5160 (R90CA070B) et Avery 5161 (R90CA070C)

Options de traitement préconfigurées du résumé des contacts du client pour le Canada et les États-Unis (R90CA080B)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel :	blanc
2. Entrez le type d'adresse électronique Internet (url) :	blanc
3. Entrez le type d'adresse électronique :	blanc
4. Entrez le type d'adresse de travail :	blanc

Voir aussi

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," R90CA080B - État du résumé du contact et du client, page 183

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," Options de traitement de l'état du résumé du contact et du client (R90CA080B), page 183

Options de traitement préconfigurées du résumé du client pour le Canada et les États-Unis (R90CA080G)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel :	blanc
2. Entrez le type de numéro de téléphone cellulaire :	CAR

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
3. Entrez le type de numéro de télécopieur :	Télécopie
4. Entrez le type d'adresse électronique Internet (url) :	I

Voir aussi

Applications de soutien du système Gestion de la relation client de la gamme EnterpriseOne, version 8.11 SP1, "États associés aux applications de soutien du système Gestion de la relation client," Options de traitement de l'état sur le résumé des clients sélectionnés (R90CA080G)

Options de traitement préconfigurées de l'état de planification périodique pour le Canada et les États-Unis (R90CA13D)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez la date de début :	2005 - 01 - 01
2. Entrez la date de fin :	2006 - 12 - 31

Impression

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Inclure une section Tâches :	blanc

Voir aussi

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," R90CA13D - État de planification périodique, page 182

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," Options de traitement de l'état de planification périodique (R90CA13D), page 182

Options de traitement préconfigurées des opportunités par probabilité pour les représentants sélectionnés pour le Canada et les États-Unis (R90CB020C)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs préconfigurées de la version RIS0001.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Entrez un numéro de référence d'ingénieur commercial (critère de recherche E) pour consulter les opportunités.	blanc
2. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants potentiels pondérés.	blanc

Voir aussi

Annexe B, "Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client," Options de traitement de l'état des opportunités par probabilité pour un représentant (R90CB020C), page 187

Conversion des leads

La présente section porte sur le traitement de conversion des leads et traite des sujets suivants :

- conversion d'un lead en opportunité;
- recherche d'un nouvel enregistrement de client;
- recherche d'un nouvel enregistrement de contact;
- recherche d'un nouvel enregistrement d'opportunité.

Fonctionnement du traitement de conversion des leads

S'il y a des indications que le lead est important et qu'il souhaite faire un achat, vous pourrez convertir ce lead en opportunité. Les enregistrements d'opportunité permettent d'effectuer un suivi plus détaillé des ventes potentielles. Pour convertir un lead en opportunité, cliquez sur le bouton Convertir lead dans l'écran Lead - Gestion <Nom du lead>. Une fois le lead converti, le système règle le statut du lead à Converti et désactive tous les champs et toutes les options de l'enregistrement du lead. Le système crée ensuite les enregistrements suivants :

- Enregistrement de client

Le système utilise la valeur du champ **Société** pour créer un enregistrement de client dans le fichier F90CA080.

S'il existe déjà un enregistrement de client portant le même nom de société, le système compare les données sur la ville et le code postal de l'enregistrement de client existant aux données de l'enregistrement du lead. Si la ville et le code postal correspondent, le système affichera l'écran Clients en double pour aviser l'utilisateur qu'il y a déjà un enregistrement client pour la société. Vous pouvez ajouter un nouveau client ou utiliser l'enregistrement du client existant.

- Enregistrement de contact

Le système utilise les valeurs des champs **Prénom** et **Nom famille** pour créer un enregistrement de contact dans le fichier F90CA070.

Si un client existant a été sélectionné et qu'un enregistrement de contact existe déjà pour le même prénom et nom de famille, le système affichera l'écran Contacts en double pour aviser qu'un enregistrement de contact existe déjà pour cette personne. Vous pouvez ajouter un nouvel enregistrement de contact ou utiliser l'enregistrement du contact existant.

Si le système crée un nouvel enregistrement de client, il créera également un nouvel enregistrement de contact, qu'il existe ou non un enregistrement de contact pour cette personne.

- Enregistrement d'opportunité

Le système crée un enregistrement d'opportunité dans le fichier F90CB020 au moyen des nouveaux enregistrements de contact et de client. Dès que le lead est converti, vous pouvez entrer des données supplémentaires telles que l'article et la quantité dans l'enregistrement de l'opportunité.

Les fichiers ci-dessous peuvent également être mis à jour lorsqu'un lead est converti en opportunité, selon les données qui ont été saisies dans l'enregistrement du lead :

- F01161;
- F01161Z1;
- F0115;
- F01151;
- F011901;
- F90CB02I;
- F90CB02J;
- F90CB02C;
- F90CB02E;
- F90CB043;
- F90CB042;
- F90CB05B;
- F01301;
- F90CA61E.

Vous ne pouvez pas modifier l'enregistrement d'un lead après qu'il a été converti. Pour apporter des modifications aux données associées à un lead, vous devez accéder aux enregistrements de client, de contact ou d'opportunité nouvellement créés.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de leads	W90CB010A	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Lead	Sert à sélectionner un lead existant.
Lead - Lead - Gestion <Nom du lead>	W90CB010B	Sélectionnez un lead dans l'écran Recherche de leads, puis cliquez sur l'icône Sélectionner .	Sert à convertir un lead ou à accéder l'enregistrement du client converti.
Recherche de clients	W90CA080D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion des clients	Sert à vérifier les enregistrements de client converti.
Recherche de contacts	W90CA070C	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion des contacts	Sert à vérifier les enregistrements de contact converti.
Recherche d'opportunités	W90CB020D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion opportunités	Sert à vérifier les enregistrements d'opportunité convertie.

Conversion d'un lead en opportunité

Accédez à l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un lead>. Sélectionnez l'onglet Lead. Cliquez sur le lien **Détails**.

Voici la marche à suivre pour convertir un lead en compte-client :

1. Cliquez sur le bouton **Convertir lead**.

Le système règle le statut du lead à Converti, désactive tous les champs et toutes les fonctions de l'écran Lead - Gestion <Nom d'un lead> et de tous les onglets connexes, puis crée de nouveaux enregistrements de client, de contact et d'opportunité.

2. Cliquez sur le bouton **Fermer** pour quitter l'écran.

Dans l'écran Recherche de leads, pour vous assurer que le lead a bien été converti, vérifiez si le champ **Statut** contient la valeur *Converti*.

Recherche d'un nouvel enregistrement de client

Accédez à l'écran Recherche de clients.

Vous pouvez également cliquer sur le lien **Client converti** dans l'écran Lead - Lead - Gestion <Nom d'un client> pour accéder à l'enregistrement de client converti après que vous avez converti le lead. Le lien est affiché à côté du champ **Société**.

Nom Entrez le nom de la société qui a été associée au lead converti pour repérer l'enregistrement nouvellement créé.

N° client Vérifiez et notez la valeur de ce champ. Le système génère automatiquement ce numéro de client lorsqu'un lead est converti. Vous pouvez utiliser ce numéro de référence pour rechercher les enregistrements des opportunités, des devis, des commandes ou des contacts associés à ce client.

Recherche d'un nouvel enregistrement de contact

Accédez à l'écran Recherche de contacts.

Nom contact Entrez le nom du contact du lead dans ce champ pour vous assurer que le système a créé le bon enregistrement de contact au cours de la conversion du lead. L'enregistrement du contact est créé au moyen des champs **Nom** et **Prénom** du lead.

À titre d'exemple, si la valeur du champ **Prénom** de l'enregistrement du lead était *Jean* et celle du champ **Nom** était *Lefrançois*, vous entrez *Jean Lefrançois* dans le champ **Nom contact**, puis cliquez sur le bouton **Rechercher** pour vérifier si un enregistrement de contact a été créé au moment de la conversion du lead.

N° réf. Entrez le numéro de référence du client qui a été créé lorsque le lead a été converti en compte-client. Le système crée automatiquement un enregistrement de contact pour le lead converti et affiche le numéro de client nouvellement créé dans ce champ.

Nom adresse Entrez le nom de la société qui a été associée au lead converti pour repérer l'enregistrement du contact nouvellement créé.

Recherche d'un nouvel enregistrement d'opportunité

Accédez à l'écran Recherche d'opportunités.

Client facturation Entrez le numéro de référence du client qui a été créé lorsque le lead a été converti en compte-client. Le système crée automatiquement un enregistrement d'opportunité pour le lead converti et affiche le numéro de client nouvellement créé dans ce champ.

Conversion d'un lead en opportunité (Installation rapide Canada et États-Unis)

La présente section porte sur la méthode de conversion d'un lead en opportunité.

Conversion d'un lead en opportunité

Le tableau suivant présente les tâches de conversion des leads en opportunités.

Tâche	Navigation	Programme et version	Données préconfigurées
Conversion d'un lead en opportunité	<p>Gestion de la relation client</p> <p>Lead</p> <p>Sélectionnez un lead.</p> <p>Cliquez sur le bouton Convertir lead.</p>	P90CB010/RIS0001	<ul style="list-style-type: none"> Fichier des codes des statuts définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/ST) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Actif, Converti, Infructueux, Nouveau lead, En attente de suivi et Recommandation. Fichier des codes de types de recherches du répertoire d'adresses définis par l'utilisateur (système 01/ST). La valeur correcte est le nom du client. Fichier des codes de types définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/TC). Les valeurs correctes sont les suivantes : Direct, Fabricant équipement initial, Partenaire, Commission référence. Fichier des codes de types de coûts définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/TC). Les valeurs correctes sont les suivantes : Temps et frais. Fichier des codes de catégories de frais définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/CE) : Les valeurs correctes sont les suivantes : Voyages avion, Représentation, Nourriture, Hôtel, Autre, Frais per diem, Téléphone, Pourboires. Fichier des codes de durée de catégorie définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/CG). Les valeurs correctes sont les suivantes : Construction, Développement, Démonstration sur site, Autres, Paramétrage, Technicien. Fichier des codes de types de durée définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/TT). Les valeurs correctes sont Jours et Heures. Fichier des codes de modes de paiement définis par l'utilisateur du système d'automatisation de la force de vente (90CB/PM). Les valeurs correctes sont les suivantes : Argent comptant, Carte crédit société, Carte crédit.

Tâche	Navigation	Programme et version	Données préconfigurées
Vérification des données sur le client	Gestion de la relation client Client	P90CB010/RIS0001	Il s'agit des mêmes données.
Vérification des données sur les contacts	Gestion de la relation client Client Sélectionnez l'onglet Contact et partenaire.	P90CB010/RIS0001	Il s'agit des mêmes données.
Vérification des données sur les ventes	Gestion de la relation client Client Sélectionnez l'onglet Ventes.	P90CB010/RIS0001	Il s'agit des mêmes données.
Vérification des données sur les opportunités	Gestion de la relation client Client Sélectionnez l'onglet Ventes. Cliquez sur le lien Opportunités.	P90CB010/RIS0001	Il s'agit des mêmes données.

Des états offrent des renseignements supplémentaires sur les données préconfigurées pour le système Démarrage rapide.

Voir Chapitre 5, "Gestion des leads," Options de traitement préconfigurées de la version standard du programme de saisie des leads pour le Canada et les États-Unis (P90CB010), page 77.

CHAPITRE 6

Gestion des opportunités de ventes

La présente section porte sur les opportunités de ventes et traite des sujets suivants :

- saisie des opportunités;
- gestion et mise à jour des opportunités;
- gestion des opportunités (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis);
- création des devis et des commandes clients des opportunités;
- conversion des opportunités en devis (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis).

Présentation des opportunités de ventes

Les opportunités représentent le produit potentiel d'une organisation commerciale. Il s'agit des leads qualifiés dont la situation a évolué au point où il est très probable qu'une vente soit conclue. Vous pouvez entrer les opportunités manuellement ou permettre au système de créer des opportunités au moment de la conversion des leads.

Accédez aux écrans et aux programmes de gestion des opportunités au moyen du programme de gestion des opportunités (P90CB020). Toutefois, le système utilise l'ensemble des programmes énumérés ci-dessous dans le traitement des données sur les opportunités :

- Gestion des opportunités - Méthodologie de vente - Recherche et sélection (P90CB021);
- Gestion des opportunités - Qualification - Recherche et sélection (P90CB022);
- Gestion des opportunités - Cycle de vente - Recherche et sélection (P90CB023);
- Gestion des opportunités - Sous-écrans réutilisables (P90CB024);
- Gestion des opportunités - Liste des liens du concurrent (P90CA06C);
- Gestion des opportunités - Recherche et sélection (P90CB025);
- Gestion des opportunités - Modification de l'équipe de vente (P90CB026);
- Gestion des opportunités - Edition inducteurs vente (P90CB027);
- Gestion des opportunités - Ajout de coûts relatifs aux opportunités (P90CB029);
- Gestion des opportunités - Ajout de prescripteur (P90CB030);
- Gestion des opportunités - Survol assisté (P90CAEXT).

Des enregistrements sont créés dans les fichiers suivants selon le type de données que vous entrez sur les opportunités :

- F90CB020

- F90CB02C
- F90CB02D
- F90CB02E
- F90CB02I
- F90CB02J
- F90CB02M
- F90CB05B
- F90CA61E

Après avoir entré des données sur une opportunité, vous pouvez tenter de la qualifier pour établir si l'organisation doit demeurer engagée dans le cycle de vente. Si l'opportunité est qualifiée, les membres de l'équipe de ventes pourront poursuivre leur travail dans le cycle de vente dans l'espoir de convertir l'opportunité en vente.

Pour gérer et mettre à jour l'opportunité de façon efficace, vous devez fournir le plus de données possible à chaque membre de l'équipe des ventes. Vous pouvez entrer et mettre jour les données suivantes sur chaque opportunité :

- les produits et les quantités qui intéressent le client;
- les facteurs qui influencent la décision d'un client d'acheter des biens ou des services de l'organisation;
- l'identité des personnes d'influence qui prennent les décisions sur l'opportunité;
- les coûts engagés par l'équipe de ventes dans la poursuite de l'opportunité;
- les activités qui doivent être menées à bien pour convertir l'opportunité en vente;
- les membres de l'équipe de ventes qui sont actifs dans le dossier d'une opportunité.

Si une équipe de ventes gère l'opportunité avec succès et poursuit les étapes du cycle de vente, il se peut que le contact de l'opportunité exige un devis officiel pour les biens ou les services qu'il désire acheter. Vous pouvez créer un devis directement dans le programme Gestion des opportunités. Les devis clients sont gérés et traités dans le système Gestion des commandes clients de PeopleSoft EnterpriseOne.

Enfin, vous pouvez convertir l'opportunité en commande client. Vous pouvez créer la commande client dans le programme Gestion des opportunités, mais vous devez toutefois utiliser le système Gestion des commandes clients pour gérer et traiter les données sur la commande client.

Voir aussi

Chapitre 5, "Gestion des leads," Conversion des leads, page 83

Saisie des opportunités

La présente section porte sur la saisie des opportunités et traite des sujets suivants :

- entrée des données de base sur l'opportunité;
- paramétrage des options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020).

Présentation de la saisie des opportunités

Lorsque vous entrez une opportunité, vous entrez les données de base sur le contact, la société et le secteur d'activité associés à l'opportunité. Si le système a créé l'opportunité au cours de la conversion d'un lead, une grande partie des données sera entrée automatiquement dans l'enregistrement d'un lead. Vous devez toutefois vérifier l'enregistrement et entrer des données supplémentaires au besoin.

Les données que vous entrez au sujet de l'opportunité sont utilisées pour fournir tous les renseignements nécessaires à l'équipe de ventes afin qu'elle puisse convertir cette opportunité en vente. Vous pouvez également utiliser ces données pour effectuer le suivi des succès, des échecs et des tendances de vente et des stratégies et traitements de marketing. À titre d'exemple, vous pouvez entrer la source de chaque opportunité. Vous pouvez ensuite vous servir de ces données pour établir quelles campagnes et quels événements de marketing ou de publicité vous ont valu le plus d'opportunités.

Vous pouvez également entrer un montant dans le champ **Budget**. Ce champ peut être utilisé pour stocker les données suivantes :

- le montant d'argent alloué à l'équipe de ventes pour travailler sur une opportunité;
- le montant d'argent que le client a budgété pour cette vente.

Vous décidez de la façon d'utiliser ce champ selon les besoins de l'organisation.

Au fur et à mesure que l'équipe travaille avec l'opportunité, elle entre les coûts engagés. Vous pouvez produire les états suivants pour établir si une équipe de ventes respecte son budget pour l'opportunité spécifiée :

- état des opportunités par canal pour un représentant (R90CB020E);
- résumé des opportunités (R90CB020I).

De plus, vous pouvez entrer des données sur la méthodologie de vente qu'une équipe doit appliquer lorsqu'elle travaille sur une opportunité particulière. La méthodologie de vente est utilisée pour faciliter le travail des représentants à toutes les étapes nécessaires de la vente de certains types de biens ou services. Dès que vous avez entré la méthodologie de vente pour une opportunité, spécifiez l'étape du cycle de vente courant à laquelle travaille l'équipe de ventes. Le système utilise la probabilité associée à l'étape du cycle de vente ainsi que la valeur monétaire associée à l'opportunité pour établir le produit potentiel à entrer dans la pipeline de vente. Ces données sont utilisées pour la prévision du produit.

Avant de pouvoir entrer les opportunités ou créer des opportunités au cours de la conversion de leads, vous devez paramétrer les options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020).

Vérification du crédit

Dès que vous avez établi que l'opportunité est qualifiée, vous pouvez cliquer sur le bouton **Vérifier crédit** pour vous renseigner sur le crédit du client. Le système alimente automatiquement les champs de l'enregistrement de l'opportunité avec les données qui sont stockées dans le fichier F03012 du client facturé :

- **Message crédit**

Le système utilise la valeur du champ de secteur d'activité pour extraire le message sur le statut de crédit du client. Ce champ est utilisé à titre informatif uniquement. Le système affiche un message avisant l'utilisateur du statut de crédit du client.

Si le client est exempté, le système affichera un message de réussite avisant l'utilisateur que ce client est exempté de la vérification du crédit. Si aucune limite de crédit n'est spécifiée, le système affichera un message de réussite, avisant l'utilisateur qu'aucune limite n'est indiquée. Si une limite de crédit est imposée au client et qu'il ne l'a pas dépassée, le système affichera un message de réussite, avisant l'utilisateur que la limite de crédit n'a pas été dépassée. Si la limite de crédit est dépassée, le système affichera un message d'échec, avisant l'utilisateur que la limite de crédit a été dépassée.

- **Limite**
- **Risque**
- **Disponible**

Remarque : Si vous n'avez pas paramétré des données sur le crédit pour ce client dans le système Compte clients de PeopleSoft EnterpriseOne, le système n'alimentera pas le champ lorsque vous cliquerez sur le bouton **Vérifier crédit**. En outre, les valeurs dans les champs de crédit sont affichés à titre d'information seulement et il n'y a pas de limite imposée concernant le montant que vous pouvez entrer dans le champ **Montant potentiel**, ou au total des lignes dans lesquelles vous pouvez entrer des données sur l'opportunité.

Si vous ne voulez pas que les représentants vérifient les données sur le crédit ou si vous n'effectuez pas le suivi des données sur le crédit des clients, vous pouvez paramétrer l'option de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020) pour désactiver le bouton **Vérifier crédit**.

Enfin, si l'utilisateur est déconnecté du réseau, le système affichera uniquement la limite de crédit. Le système n'alimentera pas les champs **Risque** et **Disponible**.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche d'opportunités	W90CB020D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion opportunités	Sert à sélectionner des opportunités ou à accéder aux écrans pour en ajouter.
Ajout d'opportunités	W90CB020C	Cliquez sur l'icône Ajouter dans l'écran Recherche d'opportunités.	Sert à entrer des données de base sur l'opportunité.

Saisie des données de base sur les opportunités

Accédez à l'écran Ajout d'opportunités.

Gestion opportunités - Ajout d'opportunités i ?

Description *
 Nombre

Type opportunité *
 Source *Exposition commerciale*

Partenaire
 Contact

Facturé à * *Canadian Company*
 Contact

Message crédit

Limite
 Risque
 Disponible

Expédié à *Gas StationA*
 Contact

Nom qualification
 Objectif
 Note

Méthodologie vente *
 Probabilité

Cycle vente *
 Date clôture

Code monétaire *U.S. Dollar*

Montant potentiel

Montant budget

Total ligne

Perdu à
 Motif gain/perte

Ajout d'opportunités

Après que vous avez entré des données de base sur l'opportunité, cliquez sur le bouton **Enregistrer et fermer** pour quitter le programme. Vous pouvez cliquer sur le bouton **Enregistrer et ajouter** pour entrer les données de base sur une opportunité ou encore cliquer sur le bouton **Enregistrer et continuer** pour poursuivre le travail dans l'enregistrement de l'opportunité. Si vous voulez continuer de travailler dans l'enregistrement de l'opportunité, consultez la section du présent chapitre intitulée Gestion et mise à jour des opportunités pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Type opportunité

Indiquez le type d'opportunité que vous entrez. Les valeurs sont stockées dans le fichier de codes définis par l'utilisateur du système 90CB/TC et peuvent contenir notamment les valeurs suivantes :

DIR - Direct

REF - Commission référence

PAR - Partenaire

Source

Entrez de quel moyen l'opportunité a été obtenue. Les valeurs du champ source sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/LS). Vous pouvez entrer des codes généraux ou spécifiques pour mesurer le succès de campagnes et d'événements de marketing particuliers. À titre d'exemple, vous pourriez paramétrer des codes généraux tels que Références, Publicité ou Événement.

Pour mesurer le succès d'une publicité particulière ou d'un événement de marketing, vous pouvez entrer chaque campagne de publicité ou événement de marketing dans le fichier de codes définis par l'utilisateur, par exemple : Exposition de New York, Foire technologique Californie ou Publicité journal quotidien.

Contact (Partenaire)	Sélectionnez le contact du partenaire parmi les valeurs offertes. Lorsque vous entrez le numéro de référence d'un partenaire dans le champ Partenaire , le système présente la liste des contacts associés à ce partenaire dans le champ Contact. Vous pouvez sélectionner un contact du partenaire.
Contact (Facturé à)	Sélectionnez le contact du client facturé parmi les valeurs offertes. Lorsque vous entrez le numéro de référence d'un client facturé dans le champ Facturé à , le système présente la liste des contacts associés à ce partenaire dans le champ Contact. Vous pouvez sélectionner un contact lié au champ Facturé à.
Secteur d'activité	Vérifiez la valeur dans ce champ pour établir à quelle société l'opportunité est associée. Si le secteur d'activité est sélectionné dans l'écran Constantes des comptes clients, le système utilisera le magasin pour extraire le secteur d'activité par défaut de la société. Si le secteur d'activité n'est pas sélectionné, le système utilisera la valeur par défaut 00000. Si le secteur d'activité est sélectionné et que la société est paramétrée dans le fichier F03012, le système utilisera la société. Si la société n'est pas paramétrée, le système utilisera la valeur par défaut 00000.
Contact (Expédié à)	Sélectionnez le contact du client destinataire d'expédition parmi les valeurs offertes. Lorsque vous entrez le numéro de référence d'un client facturé dans le champ Expédié à , le système présente la liste des contacts associés à ce partenaire dans le champ Contact. Vous pouvez sélectionner un contact lié au champ Expédié à.
Nom qualification	Entrez le nom du script de qualification utilisé pour qualifier l'opportunité. Si vous laissez ce champ à blanc, le système entrera la qualification par défaut précisée dans les options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CAB020).
Objectif	Vérifiez la valeur dans ce champ pour établir la note que l'opportunité devra atteindre ou surpasser pour être qualifiée. Le système alimente ce champ de la valeur entrée au moment de la création du script de qualification.
Note	Vérifiez le contenu de ce champ, après que vous avez tenté de qualifier une opportunité, pour établir si la note atteint ou dépasse l'objectif de qualification. Si la valeur de ce champ est supérieure ou égale à la valeur du champ Objectif , l'opportunité sera qualifiée.
Méthodologie vente	Entrez la méthodologie de vente qui doit être utilisée par les représentants qui travaillent sur l'opportunité. Lorsque vous entrez une nouvelle opportunité, ce champ est alimenté de la valeur que vous avez entrée dans les options de traitement. Si vous laissez ce champ à blanc, le système alimentera le champ Méthodologie vente de la méthodologie par défaut. Le cas échéant, vous pouvez remplacer cette valeur.
Cycle vente	Sélectionnez l'étape du cycle de vente courant associé à l'opportunité dans les options de traitement. Les options de traitement comprennent les étapes de cycle de traitement qui sont associées à la méthodologie que vous entrez dans le champ Méthodologie vente . Lorsque vous ajoutez une nouvelle opportunité, le système entre la première étape du cycle de vente de la

méthodologie de vente par défaut. Le cas échéant, vous pouvez remplacer cette valeur. Chaque fois que l'on change d'étape de cycle de vente, les membres de l'équipe de ventes associée à l'opportunité en sont avisés par courriel. Vous devez spécifier, dans les constantes du système GRC, si l'avis sera envoyé à la messagerie interne des employés ou à une adresse électronique externe.

Probabilité

Vérifiez la valeur de ce champ pour établir la probabilité de conversion de l'opportunité en vente. Le système alimente ce champ de la valeur de probabilité qui est associée à l'étape courante du cycle de vente.

La probabilité est utilisée de plusieurs façons. Tout d'abord, la valeur de probabilité doit être supérieure à zéro (0) pour que l'opportunité soit convertie en devis; elle doit être de 100 pour cent pour que l'opportunité soit convertie en commande client. Si la valeur est de zéro (0), une valeur sera entrée dans le champ **Perdu à**. De plus, la valeur de probabilité sert au calcul du montant de produit potentiel qui est entré dans la pipeline de vente de l'opportunité.

Date clôture

Vérifiez la date de ce champ et mettez-la à jour au besoin. Cette date représente la date de clôture ou d'abandon de l'opportunité. Le système calcule la date de clôture et en alimente ce champ. La date est établie de la façon suivante : le nombre de mois avant la clôture est additionné à la date du système associée à l'étape courante du cycle de vente. Le cas échéant, vous pouvez remplacer cette valeur.

Montant potentiel

Entrez la valeur monétaire qui pourrait éventuellement être gagnée par l'organisation si l'opportunité était convertie en vente. Si le champ **Total ligne** est à blanc, le montant potentiel sera utilisé pour établir le montant du produit au moment de la création des prévisions de vente ainsi que le nombre de lingots d'or à afficher pour représenter le client connexe. Si, toutefois, il y a une valeur dans le champ **Total ligne**, cette valeur sera utilisée pour établir le montant de produit dans les prévisions de vente et le nombre de lingots d'or à faire afficher.

De plus, vous pouvez paramétrer les options de traitement du programme de gestion des prévisions (P90CB060) pour utiliser la valeur de ce champ ou la valeur du champ **Total ligne** pour le calcul du produit.

Montant budget

Entrez soit le montant d'argent que le client a budgété pour cette vente ou le montant dont l'équipe de ventes dispose pour travailler sur cette opportunité. Cette valeur est affichée à titre d'information seulement et elle peut être utilisée par l'équipe de ventes afin de fixer le prix des articles pour un client; elle peut également être comparée aux coûts associés à l'opportunité pour établir si l'équipe de ventes dépasse ou non son budget.

Total ligne

Vérifiez le montant d'argent associé au nombre total de biens ou de services entré dans la zone-détails de l'écran. Ce champ est affiché en mode lecture seule et il est mis à jour chaque fois que des données sont ajoutées, modifiées ou supprimées dans la zone-détails. Cette valeur peut être utilisée pour établir le montant du produit associé aux prévisions de ventes et le nombre de lingots d'or qui seront affichés pour représenter le client connexe. Si ce champ est laissé à blanc, le système utilisera la valeur du champ **Montant potentiel** pour établir le nombre de lingots d'or à faire afficher.

Perdu à

Entrez le nom du concurrent duquel le client a choisi d'acheter des biens et des services. Ce champ n'est activé que lorsqu'un cycle de vente d'une probabilité de zéro (0) est entré dans l'enregistrement de l'opportunité.

Motif gain/perte

Entrez la raison pour laquelle l'opportunité n'a pas été convertie en vente. Quatre valeurs de motifs sont prédéfinies pour ce champ; vous pouvez toutefois ajouter d'autres codes, au besoin. Les valeurs suivantes sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/LS) :

CMPET - Concurrent

LOSFB - Perte financement/budget

OVPRC - Prix trop élevé

PDNMN - Produit non adapté aux besoins

Paramétrage des options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Pour les programmes, vous pouvez spécifier les options telles que les valeurs par défaut de transactions spécifiques, l'affichage de champs dans un écran et la version du programme que vous voulez exécuter.

En ce qui a trait aux états, les options de traitement vous permettent de spécifier les données qui figureront dans les états. À titre d'exemple, vous paramétrez une option de traitement qui présentera dans un état l'exercice ou le nombre de jours de retard.

Ne modifiez pas les versions de démonstration de PeopleSoft EnterpriseOne, lesquelles portent les préfixes ZJDE et XJDE. Copiez ces versions ou créez de nouvelles versions pour modifier toute valeur, notamment le numéro, le titre, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement de la version.

Affichage

Ces options de traitement permettent de spécifier quels onglets seront affichés lorsque les données sur les opportunités seront traitées.

1. Onglet Affichage des prescripteurs

Permet de spécifier si l'onglet Prescripteur sera affiché dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc - Oui

/ - Non

2. Onglet Affichage des annexes

Permet de spécifier si l'onglet Annexes sera affiché dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc - Oui

/ - Non

Valeurs par défaut

Ces options de traitement permettent de spécifier quelles valeurs par défaut seront affichées lorsque les données sur les opportunités seront traitées.

1. Magasin/usine d'opportunité par défaut

Permet de spécifier le magasin/l'usine par défaut qui sera associé à l'opportunité. Cette valeur est utilisée afin d'établir la fixation des prix pour l'opportunité et le secteur d'activité de la société.

- | | |
|---|---|
| 2. Code de type d'opportunité par défaut | Permet de spécifier le type d'opportunité par défaut qui sera utilisé lorsque des données seront entrées dans un enregistrement d'opportunité. |
| 3. ID méthodologie de vente | Permet de spécifier la méthodologie de vente par défaut qui sera utilisée lorsque des données seront entrées dans un enregistrement d'opportunité. Si vous laissez ce champ à blanc, le système alimentera le champ Méthodologie vente de la méthodologie par défaut. |
| 4. Magasin/usine | <p>Permet de spécifier comment le système sélectionnera le magasin/usine par défaut pour le suivi des coûts. N'entrez une valeur dans ce champ que si le champ d'option de traitement 1 est laissé à blanc.</p> <p>Vous pouvez paramétrer des valeurs par défaut pour l'en-tête de magasin/d'usine en fonction de l'ID utilisateur ou de l'ID du terminal ou encore en fonction du centre de coûts lié à l'adresse d'expédition dans l'écran Révision du répertoire d'adresses (P01012). Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc - Le système utilise l'emplacement par défaut en fonction de l'ID utilisateur ou de l'ID du terminal et affiche le magasin/l'usine dans l'écran d'en-tête de commande. Vous devez paramétrer le magasin/l'usine par défaut en fonction de l'ID utilisateur ou de l'ID du terminal dans l'écran des emplacements et des imprimantes par défaut (P400951).</p> <p>1 - Le système utilise le centre de coûts que vous spécifiez dans l'écran Révision du répertoire d'adresses pour le client auquel vous expédiez les biens (destinataire).</p> <p>2 - Le système utilise le centre de coûts que vous spécifiez dans l'écran Révision du répertoire d'adresses pour le client auquel vous vendez les biens (acheteur).</p> |
| 5. Critère de recherche des employés de l'équipe de ventes | Permet de spécifier le critère de recherche par défaut à utiliser lorsque vous associez des membres de l'équipe de ventes à un enregistrement d'opportunité. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01/ST). |

Traitement

Ces options de traitement permettent de spécifier les traitements qui peuvent être exécutés lorsque vous traitez des données sur une opportunité.

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Opportunité modifiable | <p>Permet de spécifier si les opportunités existantes pourront être modifiées lorsqu'elles feront l'objet d'une demande de renseignements. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc - Oui</p> <p>1 - Non</p> |
| 2. Contrôle du risque client | <p>Permet de spécifier si les utilisateurs pourront effectuer la vérification du crédit d'un client facturé qui est associé à une opportunité. Si la vérification du crédit est permise, le bouton Vérifier crédit sera affiché. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p>Blanc - Oui</p> <p>1 - Non</p> |

- | | |
|---|--|
| 3. Conversion en commande client | Permet de spécifier si les utilisateurs pourront convertir une opportunité en commande client. Si la conversion est permise, le bouton Convert. en comm. client sera activé. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc - Oui
I - Non |
| 4. Conversion en devis | Permet de spécifier si les utilisateurs pourront convertir une opportunité en devis. Si la conversion est permise, le bouton Convertir en devis sera activé. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc - Oui
I - Non |

Versions

Ces options de traitement permettent de spécifier les versions du programme que le système utilise pour traiter les données sur les opportunités.

- | | |
|---|---|
| 1. Saisie des devis | Permet de spécifier la version du programme de saisie des devis à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0003. |
| 2. Saisie des commandes clients (P42101) | Permet de spécifier la version du programme Saisie des commandes clients (P42101) à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
| 3. Accès aux activités (P01301) | Permet de spécifier la version du programme Accès aux activités (P01301) à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
| 4. Recherche/survol des concurrents (P90CA06C) | Permet de spécifier la version du programme Recherche/survol des concurrents (P90CA06C) à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
| 5. Catalogue d'articles (P90CA106) | Permet de spécifier la version du programme Catalogue d'articles (P90CA106) à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
| 6. Gestion des partenaires (P90CA050) | Permet de spécifier la version du programme Gestion des partenaires (P90CA050) à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
| 7. Révision des contacts (P90CA070) | Permet de spécifier la version du programme Révision des contacts (P90CA070) à utiliser pour le traitement des opportunités. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |

Gestion et mise à jour des opportunités

La présente section porte sur la mise à jour des opportunités et traite des sujets suivants :

- qualification des opportunités;
- ajout de produits aux enregistrements des opportunités;

- mise à jour des inducteurs de vente dans les enregistrements des opportunités;
- ajout de nouveaux inducteurs de vente aux enregistrements des opportunités;
- ajout de prescripteurs aux enregistrements des opportunités;
- ajout de coûts aux enregistrements des opportunités;
- ajout de concurrents aux enregistrements des opportunités;
- ajout de nouvelles activités aux enregistrements des opportunités;
- association de plans d'action aux enregistrements des opportunités;
- affectation de membres de l'équipe de ventes aux opportunités;
- mise à jour des données sur l'équipe de ventes.

Présentation de la mise à jour des opportunités

Pour bien gérer le cycle de vente, vous devez offrir à vos représentants une méthode facile de mise à jour et de vérification des données qui sont essentielles à leurs opportunités de vente. Dès que les données de base sur les opportunités sont entrées, vous pouvez ajouter les données nécessaires à la gestion efficace et efficiente des opportunités de vente.

Qualification

Après qu'une opportunité est entrée, l'étape suivante est la qualification de cette opportunité. Lorsque vous qualifiez une opportunité, vous jugez s'il est pertinent de poursuivre le travail sur cette opportunité. Au moyen de scripts de qualification, les représentants peuvent poser des questions relatives aux produits ou aux services au contact associé à l'opportunité du client. Le représentant entre les réponses dans le système, qui calcule la note de qualification de l'opportunité.

Si la note atteint ou dépasse l'objectif de qualification, l'opportunité est qualifiée et doit être exploitée. Lorsque l'opportunité a été qualifiée, l'équipe de ventes poursuit le cycle de vente dans l'espoir de convertir cette opportunité en vente.

Remarque : La note de qualification est un outil de renseignement qui devrait aider les représentants à déterminer si la poursuite de l'opportunité en vaut la peine. Si la note de qualification d'une opportunité est inférieure à l'objectif de qualification, le système n'empêche pas la création de devis ou de commandes clients associées à l'opportunité.

Données sur les produits

Vous pouvez ajouter des produits à l'enregistrement d'une opportunité afin que chaque représentant qui consulte l'enregistrement de l'opportunité soit au courant des produits auxquels le client s'intéresse et de la quantité qu'il pourrait acheter.

Lorsque vous ajoutez un produit à l'enregistrement de l'opportunité, vous pouvez entrer la quantité de chaque produit. Le système utilise les données que vous avez entrées lorsque vous avez créé l'article pour calculer le montant de la vente potentielle et alimenter le champ Total ligne dans l'écran Gestion opportunités - Opportunité - Gestion <Nom du client>.

Vous pouvez entrer les articles spécifiques dans l'enregistrement d'une opportunité ou dans le catalogue qui contient les articles qui intéressent le client. Si vous entrez le catalogue, vous devrez entrer au moins un article avant de pouvoir convertir l'opportunité en commande client. Si l'article est associé à un prix de base, le système alimentera le champ de prix dans l'enregistrement de l'opportunité. Le prix doit être paramétré dans le fichier F4106 pour que le système puisse alimenter le champ de prix. Vous pouvez toutefois remplacer le prix des articles le cas échéant.

De plus, vous pouvez entrer dans l'enregistrement de l'opportunité des articles divers qui n'ont pas été créés dans le fichier Articles. Pour ce faire, laissez le champ **Code article** à blanc, puis entrez la valeur *M* dans le champ **Type ligne**. Vous pouvez également entrer une date de demande pour les articles.

Selon la façon que vous paramétrez les options de traitement du programme Gestion des prévisions (P90CB060), le système utilise le montant du champ **Total ligne** ou **Montant potentiel** pour calculer le produit dans les prévisions de ventes.

Le système utilise le montant potentiel pour calculer le montant d'argent disponible qui sera associé à l'opportunité. Les valeurs des champs **Total ligne** ou **Montant potentiel** sont également utilisés pour établir le nombre de lingots d'or que le système affichera pour représenter le compte client associé.

Enfin, vous pouvez entrer les articles configurés dans l'enregistrement de l'opportunité de vente. Toutefois, les articles ne seront pas configurés jusqu'à ce que l'opportunité soit convertie en devis.

Voir [Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Prévision du produit des ventes, page 137.](#)

Inducteurs de vente, prescripteurs et concurrents

Pour avoir du succès en vente de produits et de services, il est essentiel que les représentants sachent qui sont les acteurs principaux dans la transaction et qu'ils aient une bonne compréhension des préoccupations principales. Pour chaque enregistrement d'opportunité, vous pouvez entrer les prescripteurs ou les acteurs principaux. Vous pouvez entrer des données sur chaque prescripteur, par exemple leur point de vue sur la vente ou l'achat et le rôle qu'ils jouent au sein de leur organisation. Vous pouvez également entrer des données pour préciser qu'un prescripteur est un cadre enthousiaste et qu'un autre est un employé pessimiste du service des finances. Les représentants peuvent utiliser ces données pour établir la façon efficace de vendre au client.

Vous pouvez également entrer des inducteurs de vente pour chaque opportunité. Les inducteurs de vente sont des facteurs clés que le client examine avant de décider s'il achètera des biens ou des services. Lorsque vous entrez un inducteur de vente, vous lui attribuez un degré d'importance qui aide les représentants à comprendre quels éléments ont le plus d'importance pour le client, donc plus d'importance en ce qui a trait à la vente.

À titre d'exemple, les prescripteurs pourraient spécifier que le prix, la disponibilité et le service à la clientèle sont les trois préoccupations principales lorsqu'ils achètent des produits d'une organisation. Il s'agit là des inducteurs de vente. Pour être certain que chaque représentant qui travaille sur l'opportunité est conscient de ces facteurs, vous devez ajouter chacun de ces inducteurs de vente à l'enregistrement de l'opportunité et les classer par ordre d'importance.

Avant d'être en mesure d'ajouter un prescripteur à l'enregistrement d'une opportunité, vous devez créer un enregistrement de contact pour cette personne.

Vous pouvez également associer un concurrent à une opportunité. Le fait d'associer des concurrents permet à l'équipe de ventes de savoir qui est entré en lice contre elle.

Voir [Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Gestion des données sur les concurrents, page 129.](#)

Remarque : Vous pouvez utiliser les options de traitement du programme de gestion des opportunités pour spécifier si le système affichera le lien **Prescripteur** dans l'enregistrement de l'opportunité. Donc, si le lien n'est pas affiché dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom de la société>, c'est que l'option de traitement a été paramétrée pour masquer le lien. Cette option de traitement peut être remplacée à tout moment.

Suivi des coûts

Pour établir si l'organisation tirera vraiment profit d'une vente, vous devez pouvoir effectuer le suivi des coûts associés à la conclusion de la vente. Vous pouvez paramétrer des types de coûts et entrer chaque coût qui est relié directement à chaque opportunité. Si vous utilisez le champ **Montant budget** pour faire le suivi des coûts associés aux opportunités de vente, vous pouvez exécuter des états afin de déterminer si les opportunités dépassent le budget.

Lorsque vous entrez un coût, vous devez l'associer à un contact (une société ou une personne) pour l'opportunité. Vous devez donc tout d'abord vérifier s'il y a un enregistrement Who's Who pour le centre de coûts auquel la dépense a été engagée avant d'entrer le coût dans le système.

Le suivi des coûts associés à chaque opportunité vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- analyse des tendances de dépenses;
- création des budgets de ventes.

Activités et plans d'action

Généralement, une organisation fait des recherches sur le cycle de vente de leurs produits et services et élabore des stratégies de vente que les représentants utiliseront pour faciliter la conclusion des ventes. Souvent, les stratégies de vente comprennent des activités prédéfinies que les représentants poursuivront pour faciliter la vente.

Vous pouvez créer des activités, effectuer des recherches sur des activités associées à l'opportunité ou supprimer ces activités. Vous pouvez également lier des plans d'action à l'activité. Un plan d'action est une liste prédéfinie de modèles d'activités. Lorsque vous liez un plan d'action à une opportunité, le système crée des activités pour l'opportunité en fonction des modèles d'activités associés au plan d'action. Si vous avez lié un plan d'action au cycle de vente qui est associé à l'opportunité, les activités associées au plan d'action sont automatiquement ajoutées à l'enregistrement de l'opportunité. Par exemple, vous pourriez demander que les représentants lient un plan d'action comprenant les activités suivantes à toutes les opportunités associées à la vente d'objets :

- première activité - qualification de l'opportunité;
- deuxième activité - envoi de matériel de marketing au client;
- troisième activité - appel de suivi au client pour prévoir une démonstration;
- activité 4 - génération des documents de proposition.

Une fois les activités liées à l'opportunité, les représentants pourront consulter les activités dans leur calendrier. Chaque activité figure dans le calendrier. Vous pouvez utiliser ce calendrier pour vérifier si les activités ont été planifiées correctement.

Équipe de ventes relative aux opportunités

Lorsque vous créez une opportunité, le système copie les équipes de ventes de l'enregistrement client associé dans l'enregistrement de l'opportunité. Le système utilise les constantes du système GRC pour établir s'il copiera l'équipe de ventes du client facturé, du client d'expédition, ou des deux. Par exemple, l'opportunité pourrait avoir un client dans le champ **Facturé à** et un autre dans le champ **Expédié à**. Si les constantes du système GRC sont paramétrées dans le champ **Expédié à**, le système copiera tous les membres actifs de l'équipe de ventes du client associé au champ **Expédié à** dans l'enregistrement d'opportunité. Après l'ajout du membre de l'équipe de ventes à l'enregistrement de l'opportunité, le système n'apporte pas de modifications automatisées à l'équipe, même si l'équipe de ventes du client associé est modifiée.

Vous pouvez vérifier l'équipe de ventes de l'opportunité et apporter des modifications manuellement au besoin. Vous pouvez ajouter des membres supplémentaires de l'équipe de ventes à l'opportunité et également définir les rôles de l'équipe de ventes au niveau de l'opportunité.

Vous pouvez également entrer des données sur la commission pour chaque membre de l'équipe de ventes. Vous pouvez sélectionner l'option **Application commissions** pour chaque représentant de l'équipe de ventes qui doit recevoir des commissions. Cette option n'est activée que si des données sur les commissions des membres de l'équipe de ventes sont enregistrées dans le fichier F42140.

Vous pouvez également spécifier le pourcentage du produit que chaque membre de l'équipe de ventes doit recevoir si l'opportunité est convertie en vente. Le total des pourcentages de produit entrés pour l'équipe de ventes ne peut être supérieur à cent pour cent. Par exemple, si trois membres d'une équipe de ventes doivent recevoir des commissions, vous devez établir le pourcentage, donc une fraction de 100, que chaque membre de l'équipe doit recevoir. L'exemple ci-dessous illustre une façon d'attribuer les pourcentages :

- représentant 1 (propriétaire) - 40 pour cent;
- représentant 2 - 30 pour cent;
- représentant 3 - 30 pour cent.

Historique d'étape de cycle

Généralement, au fur et à mesure que l'équipe de ventes progresse dans son travail sur l'opportunité, elle passe d'une étape à l'autre du cycle de vente. Chaque fois que l'on passe d'une étape à l'autre dans le cycle de vente relativement à une opportunité, l'enregistrement est créé dans l'écran sous l'onglet Etape cycle. De plus, chaque fois que l'on change d'étape de cycle de vente, les membres de l'équipe de ventes associée à l'opportunité en sont avisés par courriel. Vous devez spécifier, dans les constantes du système GRC, si l'avis sera envoyé à la messagerie interne des employés ou à une adresse électronique externe.

Voir Annexe A, "Workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client," page 173.

Lorsque vous créez des étapes de cycles de vente, vous entrez le temps prévu pour conclure la vente. Vous pouvez vérifier les données dans l'écran sous l'onglet Etape cycle pour établir si les ventes sont conclues dans une durée appropriée. Vous trouverez peut-être, en examinant ces données, que les estimations de temps devront être ajustées. Par exemple, si la majorité des opportunités de vente ne porte pas fruit dans les temps permis pour l'étape du cycle de vente, il serait nécessaire d'augmenter la durée associée à l'étape du cycle.

Annexes

Vous pouvez ajouter de multiples annexes à un enregistrement d'opportunité. Si, par exemple, vous créez une proposition pour l'opportunité, vous pourrez l'annexer à l'enregistrement de l'opportunité pour effectuer le suivi des données qui ont été envoyées au client.

Remarque : Vous pouvez utiliser les options de traitement du programme de gestion des opportunités pour spécifier si le système affichera l'onglet Annexes dans l'enregistrement de l'opportunité. Donc, si l'onglet n'est pas affiché dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom de la société>, c'est que l'option de traitement a été paramétrée pour masquer l'onglet. Cette option de traitement peut être remplacée à tout moment.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche d'opportunités	W90CB020D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion opportunités	Sert à sélectionner des opportunités ou à accéder aux écrans pour en ajouter.
Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>	W90CB020A	Sélectionnez un enregistrement dans l'écran Recherche d'opportunités.	Sert à gérer et à mettre à jour des opportunités.
Ajout d'inducteur de vente	W90CB027D	Sélectionnez l'onglet Opportunité dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Induct. vente , puis sur le bouton Ajouter .	Sert à ajouter de nouveaux inducteurs de vente à l'enregistrement d'une opportunité.
Ajout de prescripteur	W90CB030A	Sélectionnez l'onglet Opportunité dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Prescripteur , puis sur le bouton Ajouter .	Sert à ajouter des prescripteurs à l'enregistrement d'une opportunité.
Ajout de coûts relatifs aux opportunités	W90CB029A	Sélectionnez l'onglet Opportunité dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Coût , puis sur le bouton Ajouter .	Sert à ajouter des coûts à l'enregistrement d'une opportunité.
Liste des liens du concurrent	W90CA06CF	Sélectionnez l'onglet Opportunité dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Concurrent , puis sur le bouton Association concurrents .	Sert à ajouter des concurrents à l'enregistrement d'une opportunité.
Ajouter	W01301B	Sélectionnez l'onglet Activités dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Activités , puis sur le bouton Ajouter .	Sert à ajouter de nouvelles activités à l'enregistrements d'une opportunité.

Nom de la page	Nom de l'objet	Navigation	Utilisation
Recherche et sélection du plan d'action	W01401A	Sélectionnez l'onglet Activités dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Activités , puis sur le bouton Lier plan action .	Sert à lier un plan d'action à une opportunité.
Modulation de l'équipe de vente	W90CB026B	Sélectionnez l'onglet Ventes dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Equipe vente et sélectionnez un membre de l'équipe de ventes.	Sert à modifier l'équipe de ventes.
Recherche et sélection de l'équipe des ventes	W90CA041A	Sélectionnez l'onglet Ventes dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Cliquez sur le lien Equipe vente , puis sur le bouton Aff. équipe vente .	Sert à ajouter des membres à l'équipe de ventes.

Qualification des opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Opportunité. Cliquez sur le lien **Qualification**.

Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour consulter toutes les questions associées à la qualification spécifiée. Après avoir posé toutes les questions et entré les réponses, cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** Le système calcule automatiquement la note de qualification et alimente le champ **Note** dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>.

Remarque

Entrez toutes données supplémentaires, autres que le code de réponse spécifique, que le contact de l'opportunité offre en réponse à la question spécifiée.

À titre d'exemple, un représentant pose la question suivante : « L'achat d'objets vous intéresserait-il? ». Le contact répond « Peut-être, si le prix était avantageux ». Pour saisir toutes les données pertinentes, vous sélectionnez la valeur *Peut-être* dans le champ **ID réponse**, puis entrez *est susceptible d'acheter des objets si son budget lui permet de payer le prix demandé* dans le champ **Remarque**.

Ajout de produits aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Opportunité. Cliquez sur le lien **Détails**.

Enregistrements 1 - 4										
	Quantité	UM	Catalogue Produits	Code Article	Description Article	Type Ligne	Prix Unit.	Prix Total	N° Ligne	Date Demande
<input type="radio"/>	120			SRM1301	Stapler		4.9500		1.000	15/06/05
<input type="radio"/>	120			SRM1300	Tape Dispenser		2.9900		2.000	15/06/05
<input type="radio"/>	100			SRM1302	Calculators		8.9900		3.000	15/06/05
<input checked="" type="radio"/>	0						0.0000			

Supprimer (D)

Gestion des opportunités, détails

Total ligne

Vérifiez le montant dans ce champ pour établir la valeur totale des produits ou des services qui sont entrés dans la zone-détails de l'écran. Le système calcule le prix total de chaque article et alimente ce champ de la somme provenant de la colonne du prix total.

Prix unit.

Vérifiez la valeur de ce champ et mettez-la à jour au besoin. Il s'agit du prix de base à facturer pour une unité. Dans le système Gestion des commandes clients, tous les prix doivent être paramétrés dans le fichier F4106.

Le système multiplie cette valeur par la quantité pour établir le prix total de l'article.

Mise à jour des inducteurs de vente dans les enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Opportunité. Cliquez sur le lien **Induct. vente**.

Gestion opportunités - Opportunités – Gestion Stapler					
Opportunité Activités Ventes Annexes					
Détails Qualification Induct. vente Coût Prescripteur Concurrent Etape cycle					
Fermer (L)					
Rechercher Sélectionner Ajouter					
Enregistrements 1 - 1					
	Description Brève	Catégorie	Origine	Importance	ID inducteur Vente
<input checked="" type="radio"/>	Competitor positioning and price	CPET	System Generated	1	18

Gestion des opportunités, inducteur de vente

Voici la marche à suivre pour mettre à jour un inducteur de vente dans l'enregistrement d'une opportunité :

1. Cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Le système affiche une liste des inducteurs de vente qui sont associés à la méthodologie de vente qui a été sélectionnée lorsque l'opportunité a été créée. Si aucun inducteur de vente n'est affiché, c'est qu'aucun inducteur de vente n'a été créé pour la méthodologie de vente associée.

2. Sélectionnez un inducteur de vente, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
3. Au besoin, cliquez sur le lien dans le champ de description brève pour mettre à jour les données associées à l'inducteur de vente.
4. Lorsque vous avez ajouté tous les inducteurs de vente propres à l'opportunité, cliquez sur le bouton **Fermer**.

Ajout de nouveaux inducteurs de vente aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Ajout d'inducteur de vente.

Ajout d'inducteur de vente

OK Annuler Outils

Origine User Generated

Catégorie BUDG

Description Budget Concerns

Importance 1

Descr. détaillée Budget concerns are the customer's main issue.

Réponse util.

Ajout d'inducteur de vente

Origine

Vérifiez la valeur dans ce champ pour établir l'origine de l'inducteur de vente. Lorsque vous ajoutez un nouvel inducteur de vente à une opportunité, le système entre la valeur *User Generated* (Généré par l'utilisateur) dans ce champ. Si un inducteur de vente par défaut provient de la méthodologie de vente, le système entre la valeur *System Generated* (Généré par le système) dans ce champ.

Catégorie

Entrez le type d'inducteur de vente que vous créez. Des inducteurs de vente peuvent être notamment des préoccupations budgétaires ou de stocks ou encore de génération de produit. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/CA).

Importance	Entrez la valeur numérique qui correspond au degré d'importance de l'inducteur de vente. Entrez la valeur 1 pour les inducteurs de vente les plus importants. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/IM).
Réponse util.	Entrez les données supplémentaires concernant l'inducteur de vente. Ce champ sert à stocker les données que le contact de l'opportunité fournit au représentant.

Ajout de prescripteurs aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Ajout de prescripteur.

Contact	Entrez le nom du contact qui agit comme prescripteur auprès de l'opportunité courante. Pour ajouter un prescripteur à l'opportunité, la personne doit déjà être enregistrée comme contact dans le système.
Niveau sponsor.	Sélectionnez la valeur qui décrit le plus précisément la façon dont le prescripteur appuie la transaction. Par exemple, ce prescripteur est-il un défenseur ou un adversaire? Est-il enthousiaste ou pessimiste? Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/SL).
Type sponsor.	Sélectionnez la valeur qui décrit le mieux le rôle du prescripteur dans ce compte. Par exemple, cette personne pourrait être un cadre ou un employé du service financier associé au compte. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/SP).

Ajout de coûts aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Ajout de coûts relatifs aux opportunités.

Ajout de coûts relatifs aux opportunités

OK Annuler Outils

Coût pour Manson, Tammie

Type coût Dépenses

Catégorie coûts Nourriture

Coût date 06/15/2005

Méthode paiement Carte crédit société

Montant 65,00 USD

Description brève Lunch with J. Smith

Descr. détaillée
Lunch at Cafe Subshine with Joe Smith and procurement manager.

Ajout de coûts relatifs aux opportunités

- Coût pour** Entrez le nom du contact pour lequel les coûts ont été engagés. Entrez une valeur dans ce champ; la personne doit déjà être enregistrée comme contact dans le système.
- Type coût** Spécifiez si les coûts que vous entrez sont une dépense d'argent ou de temps. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/CT). Le système affiche des champs dans l'écran en fonction du type de coût que vous entrez.
- Méthode paiement** Entrez un code qui représente le mode de paiement des dépenses. Les codes de méthodes de paiement sont stockés dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 90CB/PM). Ce champ est affiché uniquement lorsque le champ **Type coût** contient la valeur *Dépenses*.
- Montant** Entrez le total des dépenses pour l'opportunité. Si le type de coût est *Temps*, entrez la durée. Si le type de coût est *Dépenses*, entrez le montant d'argent.
- Code monétaire** Entrez le code qui représente la devise associée au montant. Ce champ est affiché uniquement lorsque le champ Type coût contient la valeur *Dépenses*.
- Type de durée** Entrez le type de durée. Ce champ est affiché uniquement lorsque le champ Type coût contient la valeur *Temps*.


Ajout de concurrents aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Liste des liens du concurrent.

Liste des liens du concurrent

Recherch Sélectionn Fermer (L)

Enregistrements 1 - 10 >

<input type="checkbox"/>		Nom	N° Référence	Crit. Rech.	Produit Annuel
<input checked="" type="checkbox"/>		Financial/Distribution Company	1	O	0,00
<input type="checkbox"/>		Marketing Company	20	O	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>		Cascades, Ltd.	75	O	0,00
<input type="checkbox"/>		Doe, John	1001	E	0,00
<input type="checkbox"/>		Technology Systems	3005	C	0,00
<input type="checkbox"/>		Bike Manufacturer	34921	D	5000000,00
<input type="checkbox"/>		efd	1154511	D	0,00
<input type="checkbox"/>		efdfhke	1154520	D	0,00
<input type="checkbox"/>		test	1160284	D	0,00
<input type="checkbox"/>		a	1160436	D	0,00

Liste des liens du concurrent

Sélectionnez les concurrents que vous voulez ajouter à l'enregistrement de l'opportunité, puis cliquez sur le bouton **Sélectionner**. Le concurrent doit avoir été enregistré avant que vous puissiez l'associer à une opportunité.

Voir [Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Gestion des données sur les concurrents, page 129.](#)

Ajout de nouvelles activités aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Activités. Cliquez sur le lien **Activités**.

Gestion opportunités - Opportunités – Gestion Stapler

Opportunité **Activités** Ventes Annexes

Activités

Fermer (L)

Rechercher

Fourch. dates début 11/16/2005 Fourch. dates fin 11/16/2005

Type activité Réunion Type calendrier -- Une sélection --

Niveau priorité 3 - Élevé Date réalisation

Rechercher Sélectionner Ajouter

Enregistrements 1 - 1 Person

Type Activité	Tâche	Objet	Date Début	Date Fin
Réunion	<input type="checkbox"/>	Vente	11/16/2005 00:00:00 UTC+00:00	11/16/2005 00:00:00 UTC+00:00

Gestion des opportunités, Activités

Voici la marche à suivre pour ajouter une nouvelle activité à l'enregistrement d'une opportunité :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Dans l'écran Ajouter, suivez les étapes de création d'une activité valide, puis cliquez sur le bouton d'enregistrement et de fermeture.
3. Le système retourne à l'écran Activités et affiche la nouvelle activité dans la zone-détails de l'écran.

Association de plans d'action aux enregistrements des opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Activités. Cliquez sur le lien **Activités**.

Voici la marche à suivre pour lier un plan d'action à une opportunité :

1. Cliquez sur le bouton **Lier plan action**.
2. Dans l'écran Recherche et sélection du plan d'action, sélectionnez le plan d'action que vous voulez associer à l'opportunité, puis cliquez sur l'icône **Sélectionner**.
3. Le système retourne à l'écran Activités et affiche toutes les activités générées par le plan d'action dans la zone-détails de l'écran.

Affectation de membres de l'équipe de ventes aux opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Ventes. Cliquez sur le lien **Equipe vente**.

Voici la marche à suivre pour associer les membres d'une équipe de ventes à une opportunité :

1. Passez en revue l'équipe de ventes pour établir si des modifications sont nécessaires.

Le système associe automatiquement à l'opportunité les membres de l'équipe de ventes qui sont déjà actifs dans le dossier du client au moment de la création de l'opportunité en fonction des constantes du système.

2. Pour ajouter des membres à l'équipe de ventes, cliquez sur le bouton **Aff. équipe vente**.
3. Dans l'écran Recherche et sélection de l'équipe des ventes, sélectionnez les membres que vous voulez affecter à l'opportunité, puis cliquez sur **Sélectionner**.
4. Le système retourne à l'onglet Ventes et présente chaque membre de l'équipe de ventes dans la zone-détails de l'écran.

Mise à jour des données sur l'équipe de ventes

Accédez à l'écran Modification de l'équipe de vente.

Modification de l'équipe de vente

OK Annuler Outils

N° opportunité	1	Stapler
Représentant/gr. repr.	20	Marketing Company
Rôle	ACMGR	Directeur comptes
Pourcentage produits	0	
Date effet	11/16/2005 00:00:00 UTC+0	
Date effet fin	12/31/2015 00:00:00 UTC+0	
<input checked="" type="checkbox"/> Propriétaire		
<input checked="" type="checkbox"/> Application commissions		

Modification de l'équipe de vente

Rôle

Entrez la valeur qui décrit le rôle que joue auprès de cette opportunité le membre associé de l'équipe de ventes. Les valeurs sont stockées dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système H42/RT).

Pourcentage produits

Entrez le pourcentage de la vente totale pour laquelle le membre de l'équipe de ventes devrait être crédité. Cette valeur est affichée à titre d'information seulement et n'a aucune incidence sur les commissions.

Le total des pourcentages de produit entrés pour tous les membres de l'équipe de ventes ne peut être supérieur à cent pour cent. Par exemple, si deux membres de l'équipe de ventes sont associés à l'opportunité, ils ne peuvent pas

recevoir un pourcentage de produit de 60 pour cent chacun, puisque le total serait supérieur à cent pour cent.

Propriétaire

Sélectionnez cette option pour spécifier que le membre de l'équipe de ventes est propriétaire de l'opportunité. Il ne peut y avoir qu'un propriétaire d'une opportunité.

Application commissions

Sélectionnez cette option pour spécifier que les données dans le fichier F42140 seront utilisées dans le calcul des commissions du membre de l'équipe de ventes. Cette option n'est activée que s'il existe un enregistrement pour ce membre de l'équipe de ventes dans le fichier F42140.

En outre, cette option permet d'établir quels membres de l'équipe demeureront actifs dans le dossier lorsque l'opportunité sera convertie en commande client. Seuls les membres actifs dont la case **Application commissions** est cochée sont ajoutés à l'équipe de vente associée à la commande client.

Gestion des opportunités (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis)

La présente section traite des sujets suivants :

- gestion d'une opportunité;
- options de traitement préconfigurées de la version du programme de gestion des opportunités pour le Canada et les États-Unis (P90CB020).

Gestion d'une opportunité

Le tableau ci-dessous présente les tâches de gestion des opportunités.

Tâche	Navigation	Programme et version
Vérification et gestion des données sur l'opportunité	Gestion de la relation client Gestion opportunités	P90CB020/RIS0001
Vérification et gestion des coûts relatifs à l'opportunité.	Gestion de la relation client Gestion opportunités Cliquez sur le lien Coût.	P90CB020/RIS0001

Les états de données offrent des renseignements supplémentaires sur les données pré-configurées pour l'installation rapide.

Options de traitement préconfigurées de la version du programme de gestion des opportunités pour les États-Unis (P90CB020)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs pré-configurées de la version RIS0001.

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Onglet Affichage des prescripteurs	blanc
2. Onglet Affichage des annexes	blanc

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Magasin/usine d'opportunité par défaut	B10
2. Code de type d'opportunité par défaut	DIR
3. ID méthodologie de vente	1
4. Magasin/usine	blanc
5. Critère de recherche des employés de l'équipe de vente	blanc

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Opportunité modifiable	blanc
2. Contrôle du risque client	blanc
3. Conversion en commande client	blanc
4. Conversion en devis	blanc

Version

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Saisie des devis	RIS0003
2. Saisie des commandes clients (P42101)	RIS0001
3. Accès aux activités (P01301)	blanc
4. Recherche/survol des concurrents (P90CA061)	blanc
5. Catalogue d'articles (P90CA106)	blanc
6. Gestion des partenaires (P90CA050)	blanc
7. Révision des contacts (P90CA070)	blanc

Voir aussi

Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Paramétrage des options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020), page 96

Création des devis et des commandes clients des opportunités

La présente section porte sur les devis et les commandes clients relativement aux opportunités, présente les préalables et traite des sujets suivants :

- validation des devis associés aux opportunités;
- validation des commandes clients associées aux opportunités.

Présentation des devis et des commandes clients

Au fur et à mesure que l'équipe de ventes progresse dans le cycle de vente d'une opportunité, les membres de l'équipe doivent fournir des devis pour les produits ou les services qui intéressent le client. En outre, si le cycle de vente porte fruit, le représentant devra créer une commande client pour lancer le traitement d'achat et d'expédition.

Vous pouvez générer les deux documents - devis et commande client - à partir de l'enregistrement de l'opportunité. Pour activer les options de conversion des devis et des commandes clients, vous devez paramétrer les options de traitement du programme Gestion opportunités. Vous pouvez alors cliquer sur les boutons **Convertir en devis** ou **Convert. en comm. client** pour créer des devis et des commandes clients directement dans l'enregistrement de l'opportunité de vente.

Dès que vos devis ou vos commandes clients sont créés, vous pouvez les mettre à jour dans le système Gestion des commandes clients de PeopleSoft EnterpriseOne. Vous pouvez accéder à l'écran de validation des commandes clients, qui permet de mettre à jour des commandes clients et des devis directement de l'enregistrement de l'opportunité. Vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de l'écran de validation des commandes clients :

- résumer la commande;
- annuler les lignes;
- mettre à jour les données de l'en-tête;
- vérifier le crédit du client;
- vérifier la disponibilité des produits;
- vérifier la fixation du prix des produits;
- modifier le prix d'une commande;
- passer en revue les images d'articles;
- vérifier et mettre à jour les données sur les commissions;
- vérifier l'historique des prix;
- vérifier les données sur les ventes;
- exécuter une recherche multi-article;

- accéder au répertoire d'adresses;
- soumettre la commande au traitement;
- annuler la commande;
- configurer les produits.

Devis

Lorsque vous convertissez une opportunité en devis, le système utilise la version du programme Saisie des commandes clients (P42101) que vous spécifiez dans les options de traitement du programme Gestion des opportunités pour créer un document de devis. Il est recommandé d'utiliser la version ZJDE0003 ou une copie de cette version pour traiter les devis.

Vous pouvez créer plusieurs devis pour une opportunité et générer des documents de proposition que vous pouvez envoyer au client directement à partir du devis. Vous pouvez également vérifier tous les devis associés à une opportunité.

Pour convertir une opportunité en devis, l'opportunité doit compter une étape de cycle de vente dont le degré de probabilité est zéro (0). Le devis doit également compter au moins un article. Si un catalogue de produits a été sélectionné sans toutefois comprendre un article, l'article doit être sélectionné. Si tous ces critères ne sont pas respectés, vous recevrez le message d'erreur Conversion impossible dès que vous aurez cliqué sur le bouton **Convertir en devis**.

Lorsque vous convertissez une opportunité en devis, le système reporte tous les membres de l'équipe de ventes pour lesquels la case **Application commissions** est cochée. Le système calcule alors les données des commissions en fonction des constantes de commissions qui ont été paramétrées pour chaque employé dans le fichier F42140.

Si le devis compte au moins une ligne comprenant un article valide, cette ligne sera convertie. Pour toutes les lignes qui ne contiennent pas d'article correct, le système produira un message avisant l'utilisateur que ces lignes ne peuvent pas être converties. Vous pouvez ne pas tenir compte de cet avertissement et convertir uniquement les lignes correctes en devis.

Dès que vous avez converti une opportunité en devis, le système affiche l'écran de création d'une commande, où vous pourrez ajouter des données supplémentaires sur le devis, au besoin. Vous pouvez créer plusieurs devis pour une opportunité. Vous pouvez également vérifier les devis à partir des écrans d'opportunité. Lorsqu'une opportunité est convertie en devis, le système ne copie pas les objets médias associés à l'opportunité pour les entrer dans le devis.

Commandes clients

Lorsque vous convertissez une opportunité en commande client, le système utilise la version du programme Saisie des commandes clients (P42101) que vous spécifiez dans les options de traitement du programme Gestion opportunités pour créer une commande client. Il est recommandé d'utiliser la version ZJDE0001 ou une copie de cette version pour traiter les commandes clients.

Pour convertir une opportunité en commande client, l'opportunité doit répondre aux critères suivants :

- L'opportunité doit avoir un degré de probabilité de 100 pour cent.
L'opportunité doit compter un cycle de vente dont le degré de probabilité est 100 pour cent. Si vous tentez de convertir l'opportunité en commande client tandis que vous êtes dans un cycle de vente ayant un degré de probabilité de moins de 100 pour cent, vous recevrez le message Conversion impossible. Vous devrez remplacer l'étape du cycle de vente de l'opportunité par une étape dont le degré de probabilité est de 100 pour cent pour poursuivre la conversion.
- L'opportunité doit compter au moins une ligne avec un numéro de ligne (numéro de produit).

Les lignes servent à créer la commande client. Lorsque l'opportunité est convertie en commande client et que le catalogue de produits a été sélectionné, mais que l'article n'est pas sélectionné, l'utilisateur reçoit une invite de sélection d'article. Si vous tentez de convertir en commande client une opportunité qui ne compte pas de ligne, vous recevrez le message d'erreur Conversion impossible. Vous devrez ajouter des lignes à l'opportunité pour poursuivre la conversion.

Lorsque vous convertissez une opportunité en commande client, le système reporte tous les membres de l'équipe de ventes pour lesquels la case **Application commissions** est cochée. Le système calcule alors les données des commissions en fonction des constantes de commissions qui ont été paramétrées pour chaque membre de l'équipe de ventes dans le fichier F42140.

Dès que vous avez converti une opportunité en commande client, le système affiche l'écran de création d'une commande, où vous pourrez ajouter des données supplémentaires sur la commande client, au besoin. Vous pouvez créer plusieurs commandes client pour une opportunité. Vous pouvez également vérifier les commandes clients à partir des écrans d'opportunité. Lorsqu'une opportunité est convertie en commande client, le système ne copie pas les objets médias associés à l'opportunité pour les entrer dans la commande client.

Préalables

Avant d'effectuer les tâches décrites dans la présente section, vous devez accomplir les tâches ci-dessous :

Paramétrez les options de traitement pour les versions du programme Saisie des commandes clients (P42101) qui sont entrées dans les options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020). Vous entrez une version du programme Saisie des commandes clients pour traiter les devis et une autre pour traiter les commandes clients du programme Gestion opportunités. Il est recommandé d'utiliser la version ZJDE0003 pour traiter les devis et la version ZJDE0001 pour traiter les commandes clients.

Vous devez également paramétrer le programme Gestion des types de document (P40040) pour les devis clients. Si vous n'effectuez pas ce paramétrage, le système ne convertira pas les opportunités en devis. Pour paramétrer les types de documents pour les devis clients, entrez la valeur 2 ou 3 dans le champ **Cat. cmde** sous l'onglet Ventes de l'écran Révision des types de document.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche d'opportunités	W90CB020D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion opportunités	Sert à sélectionner des opportunités.
Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>	W90CB020A	Sélectionnez un enregistrement dans l'écran Recherche d'opportunités.	Sert à convertir une opportunité en devis ou en commande client.
Valid. cmdes clients	W42101D	Sélectionnez un devis ou une commande dans l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>, sélectionnez l'onglet Ventes, cliquez sur le lien Cmde client ou Devis , puis cliquez sur le bouton Sélectionner .	Sert à valider un devis ou une commande client associé à un opportunité.

Validation des devis associés aux opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom du client>. Sélectionnez l'onglet Ventes. Cliquez sur le lien **Devis**.

Gestion opportunités - Opportunités - Gestion Stapler

Opportunité | Activités | **Ventes** | Annexes

Equipe vente | **Devis** | Cmde client

Fermer (L)

Sélectionner query [] Enregistrer query Modifier queries Cmdes en attente

Rechercher Sélectionner

Enregistrements 1 - 1

N° Cmde	Type Cmde	Description Type cmde	Client Facturé	Nom client Facturé à	Client Expédié à	Nom client Expédié à	Code Mon.	Montant Commande	Date MAJ
55	SQ	Sales Quote	333462	ABC Inc.	333462	ABC Inc.			

Gestion des opportunités, Devis

Pour vérifier ou modifier un devis, cliquez sur le lien dans le champ **N°cmde**. Le système ouvrira l'écran Valid. cmde clients, où vous pourrez vérifier et modifier le devis.

Validation des commandes clients associées aux opportunités

Accédez à l'écran Gestion opportunités - Opportunités - Gestion <Nom de l'opportunité>. Sélectionnez l'onglet Ventes. Cliquez sur le lien **Cmde client**.

Gestion opportunités - Opportunités - Gestion Stapler

Opportunité | Activités | **Ventes** | Annexes

Equipe vente | Devis | **Cmde client**

Fermer (L)

Sélectionner query [] Enregistrer query Modifier queries Cmdes en attente

Rechercher Sélectionner

Enregistrements 1 - 1

N° Cmde	Type Cmde	Description Type cmde	Client Facturé	Nom client Facturé à	Client Expédié à	Nom client Expédié à	Code Mon.	Montant Commande	Date MAJ
1886	SQ	Sales Order	333462	ABC Inc.	333462	ABC Inc.			

Gestion des opportunités, commande client

Pour vérifier ou modifier la commande client, cliquez sur le lien dans le champ **N° cmde**. Le système ouvrira l'écran Valid. cmde clients où vous pourrez vérifier et modifier la commande.

Conversion des opportunités en devis (Installation rapide pour le Canada et les États-Unis)

La présente section traite des sujets suivants :

- conversion des opportunités en devis;
- options de traitement préconfigurées de la version du programme de gestion des opportunités pour le Canada et les États-Unis (P90CB020);
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client pour le Canada et les États-Unis (P42101);
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client pour le Canada et les États-Unis (P4210).

Conversion des opportunités en devis

Le tableau ci-dessous présente la tâche de conversion des opportunités en devis.

Tâche	Navigation	Programme et version
Génération d'un devis à partir d'une opportunité	Gestion de la relation client Gestion opportunités Sélectionnez l'opportunité, puis cliquez sur le bouton Convertir en devis.	P90CB020/RIS0001 P42101/RIS0003 P4210/RIS0003

Les états de données offrent des renseignements supplémentaires sur les données préconfigurées pour l'Installation rapide.

Options de traitement préconfigurées de la version du programme de gestion des opportunités pour le Canada et les États-Unis (P90CB020)

La liste des options de traitement ci-dessous contient les valeurs pré-configurées de la version RIS0001.

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Onglet Affichage des prescripteurs	blanc
2. Onglet Affichage des annexes	blanc

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Magasin/usine d'opportunité par défaut	B10
2. Code de type d'opportunité par défaut	DIR
3. ID méthodologie de vente	1

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
4. Magasin/usine	blanc
5. Critère de recherche des employés de l'équipe de vente	blanc

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Opportunité modifiable	blanc
2. Contrôle du risque client	blanc
3. Conversion en commande client	blanc
4. Conversion en devis	blanc

Version

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Saisie des devis	RIS0003
2. Saisie des commandes clients (P42101)	RIS0001
3. Accès aux activités (P01301)	blanc
4. Recherche/survol des concurrents (P90CA061)	blanc
5. Catalogue d'articles (P90CA106)	blanc
6. Gestion des partenaires (P90CA050)	blanc
7. Révision des contacts (P90CA070)	blanc

Voir aussi

Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Paramétrage des options de traitement du programme Gestion opportunités (P90CB020), page 96

Options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client pour le Canada et les États-Unis (P42101)

Les options de traitement ci-dessous présentent les valeurs pré-configurées de la version RIS0003.

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Affichage des champs de coût	blanc
2. Affichage des champs de prix	blanc
3. Désactivation des champs associés aux prix.	blanc
4. Affichage des codes de statuts	blanc
5. Affichage des lignes de commande soldées	blanc
6. Affichage des données de carte de crédit	blanc
7. Affichage des données de fret et de transporteur	blanc
8. Affichage des données de commission	blanc
9. Affichage des composants des kits	blanc

Consultation des commandes

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Statut Du	blanc
2. Statut Au	blanc
3. Recherche sur Statut suivant ou Dernier statut	blanc
4. Fourchette de dates	blanc
5. Affichage des lignes de texte	blanc
6. Affichage des lignes de commande en reliquat/annulées	blanc
7. Type de références croisées des clients	blanc

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Version du modèle des commandes clients	RIS0003

Flux de tâches

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
Affichage des en-têtes ou des lignes	blanc

Options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P42101)

Les options de traitement ci-dessous présentent les valeurs pré-configurées de la version RIS0003.

Valeurs par défaut

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Type de commande (obligatoire)	SQ
2. Type de ligne	blanc
3. Statut de début	500
4. Statut suivant de remplacement	blanc
5. Incrément de numéro de ligne	1
6. Code de motif	blanc
7. Remplacement de l'unité de mesure de transaction	blanc
8. Unité de mesure de transaction par défaut	1
9. Révisions du répertoire d'adresses	blanc
10. Mise à jour des données d'en-tête vers les lignes	1
11. Magasin/usine d'en-tête	blanc
12. Valeurs par défaut des magasins/usines	blanc
13. Modèles de commande	blanc
14. Type de structure des services en ligne pour les clients	blanc
15. ID utilisateur par défaut (Services en ligne pour les clients)	blanc
16. Remplacement Facturé à et Expédié à dans l'en-tête (Services en ligne pour les clients)	blanc
17. Remplacement du numéro de transporteur (Services en ligne pour les clients)	blanc
18. Type d'enregistrement de contact Facturé à	blanc
19. Type d'enregistrement de contact Expédié à	blanc

Duplication

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Type de commande	SQ
2. Statut de début	500
3. Statut suivant	blanc
4. Copie du texte associé	2

Blocage des commandes

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Contrôle du risque client	blanc
2. Contrôle de la marge des commandes	blanc
3. Contrôle de la marge des lignes de commande	blanc
4. Contrôle du montant minimum de commande	blanc
5. Contrôle du montant maximum de commande	blanc
6. Blocage partiel des commandes	blanc
7. Blocage de répartition des produits	blanc
8. Blocage de l'autorisation du traitement des prépaiements	blanc
9. Blocage du règlement des prépaiements	blanc
10. Blocage du traitement des commandes	blanc
11. Blocage de l'approbation	blanc
12. Blocage des remises exclusives	blanc
13. Blocage du client inactif	blanc
14. Critère de recherche de clients inactifs	blanc

Affichage

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Affichage des champs de coût	blanc
2. Affichage des champs de prix	blanc
3. Désactivation des champs associés aux prix	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
4. Affichage des codes de statuts	1
5. Affichage des lignes de commande soldées	blanc
6. Affichage des données de carte de crédit	1
7. Affichage des données de fret et de transporteur	blanc
8. Affichage des données de commission	1
9. Affichage des composants des kits	blanc

Engagement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Activation du contrôle de la disponibilité	blanc
2. Réservation aux groupes Quantité 1 ou Quantité 2	2
3. Affichage de l'écran Consultation du stock prévisionnel	blanc
4. Entrée du groupe de statuts de lots autorisés à valider	blanc

Devise

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Seuil de tolérance	0
Affichage de la monnaie de simulation	blanc
2. Code monétaire	blanc
3. Date Au	blanc

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Code de statut limite de modification	999
2. Traitement sous-système 1	blanc
3. Affichage des en-têtes ou des lignes	blanc
4. Retarification automatique des commandes	blanc
5. Affichage de l'invite avant l'acceptation de la commande	1
6. Traitement du modèle de commande	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
7. Traitement des devis et des commandes ouvertes	blanc
8. Traitement des échanges	blanc
9. Fonction Services en ligne pour les clients	blanc
10. Coût ou prix de base	blanc
11. Traitement Expédier et débiter	blanc
12. Avertissement pour marchandises gratuites par défaut	blanc
13. Ajustement des valeurs cumulées dans le volume des transactions	blanc
14. Invite des articles segmentés des clients	blanc
15. Affichage erreur/avertissement lors du contrôle de la règle des dates croissantes	blanc
16. Sélection par défaut si plusieurs commandes ouvertes existent	blanc
17. Sélection par défaut d'une commande ouverte unique	blanc

Références croisées

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Articles de substitution	S
2. Articles complémentaires	A
3. Articles de remplacement	R
4. Tarification des articles de substitution	blanc
5. Articles promotionnels	blanc

Versions

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Impression des bordereaux de prélèvement par le sous-système (R42520)	blanc
2. Consultation du stock prévisionnel (P4021)	RIS0004
3. Impression des bordereaux de prélèvement sur demande (R42520) depuis l'écran de consultation des encours clients	blanc
4. Retarification des groupes de commandes/commandes (R42750)	blanc
5. Consultation des factures en ligne (P42230)	RIS0001

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
6. Profil des préférences (P40400)	blanc
7. Contrôle de la disponibilité et des prix (P41261)	blanc
8. Saisie des commandes fournisseurs (P4310)	RIS0001
9. Consultation du livre des ventes (P42025)	RIS0001
10. Consultation des nomenclatures (P30200)	RIS0001
11. Saisie des ordres de fabrication (P48013)	RIS0002
12. Impression des factures (R42565)	blanc
13. Réservations en ligne/sous-système (R42997)	RIS0001
14. Articles configurés (P3210)	blanc
15. Validation des transactions de lots de commandes clients - Sous-système (R4210Z)	blanc
16. Contrôle du risque client (P42050)	RIS0001
17. Accès aux expéditions (P4915)	blanc
18. Fichier Clients (P03013)	RIS0001
19. Expédier et débiter (R45100)	blanc
20. Application des remises sur volume (R45900)	blanc
21. Génération automatique des documents (P00391)	blanc
22. Articles segmentés pour les clients (P42440)	blanc
23. Variantes des produits (P41902)	blanc
24. Traitement des documents (R31410)	blanc
25. Catalogue des produits (P90CA106)	blanc

Préférences

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Traitement du profil des préférences	blanc
2. Préférences de réservation du stock	blanc
3. Remplacement des préférences avancées	blanc

Transferts

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Activation de la saisie des ordres de transfert	blanc
2. Commandes clients et fournisseurs taxables	blanc
3. Coût d'approche	blanc

Consultation des commandes

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Statut Du	500
2. Statut Au	999
3. Recherche sur Statut suivant ou Dernier statut	blanc
4. Dates	blanc
5. Affichage des lignes de texte	1
6. Affichage des lignes de commande en reliquat/annulées	3
7. Type de références croisées des clients	C

Entrepôt

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Mode de traitement des demandes	blanc
2. Impression des demandes de prélèvement par le sous-système	blanc
3. Statut suivant de remplacement	blanc

Mode déconnecté

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Mode	blanc

Workflow

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Envoi de courrier électronique au planificateur des bons de travail	blanc
2. Workflow de la saisie des commandes clients	blanc

Calendriers

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Plusieurs calendriers	blanc
2. Lignes prévues (utilisation future)	blanc

Traitement intermagasin

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Factures intersociétés	blanc
2. Types de commandes intermagasins	blanc

Interopérabilité

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Type de transaction	blanc
2. Traitement des modifications et de la vue d'origine	blanc

Prépaiement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Traitement des prépaiements	blanc
2. Traitement des autorisations	blanc
3. Traitement des règlements	blanc
4. Version d'autorisation des transactions de prépaiement	blanc
5. Version de règlement des transactions de prépaiement	blanc
Entrez un code de statut suivant de remplacement pour :	blanc
6. Lignes autorisées	blanc
7. Lignes réglées	blanc

Journal du suivi

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Utilisation du journal de suivi des modifications de commande client	blanc

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
2. Code de motif obligatoire pour les modifications de commande client	blanc
3. Traitement de l'approbation obligatoire pour les modifications de commande client	blanc

Augmentation du volume des ventes

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Notification si augmentation du volume compris dans la fourchette de tolérance	0

Marge

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Activation de la tarification par rapport à la marge brute	blanc
2. Code de motif de remise pour les remplacements	blanc
3. Résolution et test du pourcentage de marge brut cible	blanc

ID promotion

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. ID promotion par défaut	blanc

Promesses de livraison

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Promesses de livraison	blanc

Matrice

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Composé du stock	blanc

CHAPITRE 7

Gestion des données de vente

Le présent chapitre donne un aperçu des données de vente et traite des sujets suivants :

- gestion des données sur les concurrents;
- prévision du produit des ventes;
- génération d'une prévision (démarrage rapide CAN et É.-U.);
- prévision figée (démarrage rapide CAN et É.-U.).

Présentation des données de vente

Pour qu'une organisation commerciale connaisse du succès, ses responsables doivent très bien connaître les forces externes qui font qu'un client décide de faire affaire avec eux. La concurrence directe constitue l'une des plus grandes forces externes pouvant avoir un effet sur une vente. Pour concurrencer efficacement, il faut savoir ce qu'offre la concurrence, à quel moment et à quel prix.

En plus de devoir connaître la concurrence, il faut aussi connaître parfaitement son organisation, les produits futurs potentiels et la demande existante sur le marché relativement aux produits de l'organisation. Vous pouvez, à l'aide des prévisions et des pipelines des ventes, déterminer avec certitude raisonnable le montant du produit qui sera généré par l'organisation dans un proche avenir. Il est également possible d'utiliser les données en question dans le contexte des prévisions de la demande pour les produits, ce qui vous permettra de mieux prévoir les matières et le stock.

Gestion des données sur les concurrents

La présente section donne un aperçu des données sur les concurrents et traite des sujets suivants :

- ajout d'un nouveau concurrent;
- entrée des coordonnées d'un concurrent;
- association de données sur les produits à un concurrent;
- ajout d'opportunités pour les concurrents;
- paramétrage des options de traitement pour le programme de recherche et de survol des concurrents (P90CA061);
- paramétrage des options de traitement pour le programme de détails du concurrent (P90CA060).

Présentation des concurrents

Pour vendre efficacement des produits et services, il faut être en mesure de démontrer aux clients potentiels les raisons qui font que les produits et services d'une organisation sont meilleurs que ceux d'un concurrent. Pour être en mesure de comparer de manière précise une organisation avec la concurrence, il faut connaître les produits et services offerts par les concurrents, leur tarification et leurs processus d'affaires.

Vous pouvez effectuer le suivi des données sur les concurrents à l'aide du programme de recherche et de survol des concurrents (P90CA061) et du programme de détails du concurrent (P90CA060). Il est possible d'associer des produits aux enregistrements des concurrents et d'entrer des renseignements sur ces produits, comme le prix du produit concurrent, les politiques en matière d'expédition, les caractéristiques particulières du produit ou les défauts ou les problèmes connus. Lorsque vous entrez des données sur un concurrent dans le système, les fichiers suivants sont mis à jour :

- F90CA060;
- F0101;
- F0111;
- F0116;
- F0115;
- F01161;
- F01151;
- F90CA06A.

Il est également possible d'associer un concurrent à des opportunités de vente pouvant se présenter à lui, ce qui permet aux représentants de savoir qui sont leurs concurrents dans le contexte d'une vente particulière. Il est ensuite possible de consulter le pipeline en lien avec le concurrent. Le pipeline donne un aperçu du produit potentiel associé aux opportunités de vente dans le cadre desquelles l'organisation est en concurrence avec un concurrent particulier.

Enfin, vous pouvez utiliser des codes de catégories pour entrer et faire le suivi des données propres aux besoins de l'organisation. Comme le type de données sur les concurrents pouvant faire l'objet d'un suivi varie beaucoup d'une organisation à l'autre, 30 codes de catégories définis par l'utilisateur sont mis à votre disposition afin que vous puissiez les configurer de manière à faire le suivi des données propres à l'organisation et aux concurrents. Par exemple, vous pourriez vouloir indiquer depuis combien de temps le concurrent mène ses activités, si le concurrent a participé à des événements de commercialisation particuliers ou si des employés de votre organisation ont déjà travaillé pour le concurrent. Les codes de catégories peuvent servir au suivi de toutes ces données.

Remarque : Les codes de catégories sont utilisés dans l'ensemble du système PeopleSoft EnterpriseOne. Par conséquent, il est recommandé de collaborer avec un administrateur de système dans le contexte de la configuration des champs de codes de catégories en vue de déterminer lesquels des codes en question pourront être utilisés.

Produits des concurrents

Pour bien comprendre les concurrents, il faut connaître leurs produits ainsi que leurs avantages et leurs désavantages par rapport à votre organisation. En vue du suivi des données en question, vous pouvez associer des produits à un enregistrement de concurrent et ajouter des données propres au concurrent en lien avec chaque produit.

Si votre organisation vend le même produit ou un produit comparable, vous pouvez associer le produit de votre organisation à l'enregistrement du concurrent. Ce faisant, il vous est possible de comparer directement les produits du concurrent avec les produits de votre organisation les mieux placés pour faire concurrence aux produits du concurrent.

Par exemple, si votre organisation vend le produit A et qu'un concurrent vend également ce produit, vous paramétrez le produit A une seule fois. Vous entrez les données de tarification de votre organisation lorsque vous paramétrez le produit. Vous pouvez ensuite associer le produit A à l'enregistrement du concurrent et entrer des données propres au concurrent, comme la tarification utilisée par le concurrent pour vendre le produit en question. Les données sur le produit en lien avec le concurrent sont contenues dans le fichier F90CA06A et ne modifient pas le paramétrage du produit pour votre organisation.

Les données propres au concurrent en lien avec les produits sont entrées dans les champs **Description article concurrent** et **Description détaillée**. Il s'agit de champs à structure libre pouvant contenir toute donnée alphanumérique sur les produits d'un concurrent. Avant de pouvoir associer un produit à un enregistrement de concurrent, il faut d'abord créer un produit.

Opportunités et pipelines

Généralement, les représentants doivent faire concurrence à d'autres organisations pour obtenir une clientèle donnée. Le fait de connaître la concurrence peut se révéler un grand atout lorsque vient le temps de conclure une vente. Si vous déterminez qu'un concurrent intervient dans l'opportunité de vente, vous pouvez l'associer à l'opportunité.

Le fait d'associer des concurrents à des enregistrements d'opportunités permet aux membres de l'équipe de vente de déterminer facilement à quelles organisations ils font concurrence. Les représentants peuvent ensuite consulter toute donnée sur les produits ou en lien avec les codes de catégorie susceptible de les aider à obtenir une avance sur les concurrents dans un cycle de vente. En plus de connaître la clientèle, le fait de connaître la concurrence peut constituer la plus importante information pour réaliser une vente.

Pour associer un concurrent à une opportunité existante, vous devez accéder à l'enregistrement d'opportunité et associer le concurrent à l'opportunité. Vous pourriez parfois vouloir créer une nouvelle opportunité pour un concurrent. Par exemple, il est possible que vous constatiez que l'un de vos clients collabore avec un concurrent en vue d'acheter des produits. Sachant que le client est à la recherche du produit en question, vous pourriez décider de communiquer avec lui pour tenter de lui vendre votre produit. Vous pouvez créer une nouvelle opportunité directement à partir de l'enregistrement du concurrent. Cet enregistrement d'opportunité peut ensuite servir à effectuer le suivi de toutes les données de vente connexes.

Si vous avez associé des concurrents à des opportunités existantes ou ajouté de nouvelles opportunités au concurrent, vous pouvez consulter le pipeline du concurrent. Le pipeline donne un aperçu du montant du produit potentiel que le concurrent peut toucher ou que votre organisation peut perdre si le concurrent réalise la vente. En consultant le pipeline, l'organisation peut également déterminer la place qu'occupe la concurrence sur le marché.

Voir aussi

Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," page 89

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche concurrents	W90CA061A	Traitement automatique des ventes périodiques (G90CA02), Concurrent	Sert à sélectionner les concurrents existants ou à accéder aux écrans permettant d'ajouter de nouveaux concurrents.
Ajout d'un concurrent	W90CA060B	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche concurrents.	Sert à ajouter un nouveau concurrent.
Gestion <nom du concurrent>	W90CA060A	Sélectionnez un concurrent dans l'écran Recherche concurrents.	Sert à vérifier et à tenir à jour les données sur les concurrents.
Ajout d'opportunités	W90CB020C	Cliquez sur le lien Opportunité dans l'écran Gestion <nom du concurrent> sous l'onglet Ventes. Cliquez ensuite sur le bouton Ajouter .	Sert à ajouter une opportunité pour un concurrent.

Ajout d'un nouveau concurrent

Accédez à l'écran Ajout d'un concurrent.

Concurrent - Ajout d'un concurrent

N° référence Crit. rech. ★ *Postulants*

Nom ★

Produit annuel Code monétaire *Dollars U.S.*

Nombre employés

Adresse principale

Ligne adresse 1

Ligne adresse 2

Ligne adresse 3

Ligne adresse 4

Ville Etat *Massachusetts*

C. postal

Pays *Etats-Unis*

Ajout d'un concurrent

Entrée des coordonnées d'un concurrent

Accédez à l'écran Gestion <nom du concurrent>. Sélectionnez l'onglet Concurrent. Cliquez sur le lien **Adresses et n° tél.**

Concurrent - Gestion Office Supply Outlet

Concurrent Ventes Annexes

Détails | **Adresses et n° tél.** | Produits

Enreg. modif. (U) Annuler modif. Fermer (L)

Adresse principale

N° référence	<input type="text" value="1174361"/>		
Ligne adresse 1	<input type="text" value="300 Lake Street"/>		
Ligne adresse 2	<input type="text"/>		
Ligne adresse 3	<input type="text"/>		
Ligne adresse 4	<input type="text"/>		
Ville	<input type="text" value="Boston"/>	Etat	<input type="text" value="MA"/> <i>Massachusetts</i>
Code postal	<input type="text" value="02101"/>		
Pays	<input type="text" value="US"/> <i>Etats-Unis</i>		
Comté	<input type="text"/>		

Gestion <nom du concurrent>, concurrent, adresses et n° de téléphone (1 de 2)

Autre adresse

Enregistrements 1 - 2					
	Date Début	Type Adresse	Description Adresse	Adresse Ligne 1	Adresse Ligne 2
<input checked="" type="radio"/>		M	Adresse postale	100 Corporate Drive	
<input type="radio"/>					

Supprimer (D)

N° téléphone et télécopieur

Enregistrements 1 - 3					
	Type Tél.	Description Téléphone	Indicatif N° tél.	N° Tél.	N° Ligne
<input checked="" type="radio"/>	FAX	Télécopieur	617	555-1100	
<input type="radio"/>		Travail	617		
<input type="radio"/>					

Supprimer (D)

Adresse électronique

Enregistrements 1 - 2				
Adresses Clés	Type Adresse électr.	Description Adresse électr.	Adresse Electronique	N° Ligne
<input type="checkbox"/>			www.officesupplyoutlet.com	
<input type="checkbox"/>				

Supprimer (D)

Gestion <nom du concurrent>, concurrent, adresses et n° de téléphone (2 de 2)

Association de données sur les produits à un concurrent

Accédez à l'écran Gestion <nom du concurrent>. Sélectionnez l'onglet Concurrent. Cliquez sur le lien **Produits**.

Gestion <nom du concurrent>, concurrent, produits

Description article concurrent

Entrez une brève description de la plus importante donnée en lien avec le concurrent. Le système affiche le texte entré dans ce champ sous l'onglet Concurrent de l'écran Gestion <nom du concurrent> lorsque vous cliquez sur le lien **Produits**. Cette description doit donner au représentant l'information la plus importante dont il aura besoin lorsqu'il tentera de faire concurrence à l'organisation en question. Par exemple, si vous savez que le produit du concurrent présente un défaut, vous pourrez entrer *DÉFAUT – poignée souvent brisée* dans ce champ. Il se peut également que vous souhaitiez afficher le prix du produit concurrent afin que le représentant soit en mesure de savoir en un coup d'œil s'il peut offrir un meilleur prix que celui du concurrent. Les données que vous entrez dans ce champ sont contenues dans le fichier F90CA06A.

Description détaillée

Cliquez sur le lien de ce champ pour entrer des renseignements détaillés sur le produit du concurrent. Il s'agit d'un champ à structure libre qui permet d'entrer toute donnée susceptible d'aider l'équipe de vente lorsqu'elle fait concurrence à l'organisation en question dans le contexte de la vente du produit donné. Les données que vous entrez dans ce champ sont contenues dans le fichier F90CA06A.

Ajout d'opportunités pour les concurrents

Accédez à l'écran Ajout d'opportunités.

Effectuez les étapes permettant d'entrer une opportunité. Mis à part la méthode d'accès à l'écran Ajout d'opportunités, les étapes pour entrer une opportunité pour un concurrent sont les mêmes que celles que vous effectuez lorsque vous entrez une opportunité pour votre propre organisation.

Paramétrage des options de traitement pour le programme de recherche et de survol des concurrents (P90CA061)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l'affichage ou le non-affichage de champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données qui figureront dans ceux-ci. Par exemple, vous pouvez paramétrer une option de traitement visant à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans un état.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

Les options de traitement en question précisent les paramètres par défaut utilisés pour le traitement des données sur les concurrents.

- | | |
|---|--|
| 1. Critère de recherche de concurrents | Cette option de traitement sert à préciser le critère de recherche à utiliser pour définir les enregistrements de concurrents dans le répertoire d'adresses. |
|---|--|

Versions

Les options de traitement en question précisent les versions par défaut utilisées pour le traitement des données sur les concurrents.

- | | |
|--|---|
| 1. Fonction de gestion principale du répertoire d'adresses (P0100041) | Cette option de traitement permet de préciser la version du programme de gestion principale du répertoire d'adresses (P0100041) à utiliser pour la recherche ou l'utilisation d'enregistrements de concurrents. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001. |
|--|---|

Paramétrage des options de traitement pour le programme d'application sur les concurrents (P90CA060)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l'affichage ou le non-affichage de champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données qui figureront dans ceux-ci. Par exemple, vous pouvez paramétrer une option de traitement visant à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans un état.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Avertissement ! Le programme de recherche et de survol des concurrents est codé programme pour appeler la version ZJDE0001 du programme d'application sur les concurrents. Par conséquent, vous devriez utiliser la version ZJDE0001 et ne pas créer de versions supplémentaires du programme en question. Il est possible de changer les valeurs dans les options de traitement de la version ZJDE0001.

Si vous devez créer une version autre que la version ZJDE0001, vous devez modifier le programme de recherche et de survol des concurrents de sorte qu'il appelle la nouvelle version. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, communiquez avec l'administrateur de système ou le service de soutien technique de PeopleSoft.

Valeurs par défaut

Les options de traitement en question précisent les paramètres par défaut utilisés pour le traitement des données sur les concurrents.

1. Critère de recherche de concurrents	Cette option de traitement sert à préciser le critère de recherche à utiliser pour définir les enregistrements de concurrents dans le répertoire d'adresses.
---	--

Versions

Les options de traitement en question précisent les versions par défaut utilisées pour le traitement des données sur les concurrents.

1. Fonction de gestion principale du répertoire d'adresses (P0100041)	Cette option de traitement permet de préciser la version du programme de gestion principale du répertoire d'adresses (P0100041) à utiliser pour la recherche ou l'utilisation d'enregistrements de concurrents. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.
--	---

Prévision du produit des ventes

La présente section donne un aperçu des prévisions et des pipelines des ventes, indique l'étape préliminaire et traite des sujets suivants :

- création d'une prévision de ventes;
- association d'opportunités à une prévision;
- paramétrage des options de traitement pour le programme de gestion des prévisions (P90CB060).

Présentation des prévisions de ventes

Pour gérer l'organisation avec succès, il faut être en mesure de prévoir ou d'évaluer avec certitude raisonnable, le volume de ventes que l'organisation conclura dans les mois à venir. À l'aide du programme de gestion des prévisions (P90CB060), vous pouvez créer des prévisions de ventes qui pourront vous aider à prévoir les ventes futures de l'organisation.

Les prévisions de ventes permettent de vérifier le montant du produit potentiel pour un groupe d'opportunités particulier. Vous pouvez préciser le critère de recherche et ensuite cliquer sur le bouton **Génération** pour générer automatiquement un groupe d'opportunités. Vous pouvez entrer n'importe lequel des critères de recherche suivants pour générer la liste d'opportunités :

- Type d'opportunité.

- Équipe de vente/membre de l'équipe de vente.

Vous pouvez entrer le numéro de référence d'une équipe de vente ou d'un membre d'une équipe de vente. Le système cherchera des opportunités qui comportent le numéro de référence donné en lien avec l'équipe de vente.

- Secteur d'activité.

Le système cherchera des opportunités dont l'enregistrement de client acheteur connexe comprend le secteur d'activité en question.

- Date de clôture.

Le système cherchera des opportunités dont la date de clôture se situe à l'intérieur de la période donnée.

- Probabilité.

Le système cherchera des opportunités dont la probabilité est supérieure ou égale à la valeur que vous entrez dans le champ de **probabilité**.

Il est également possible de sélectionner manuellement des opportunités à ajouter aux prévisions. Par exemple, vous pourriez vouloir créer une prévision de ventes qui comprend toutes les opportunités associées à un client particulier. Dans ce cas, vous pourriez chercher des opportunités et les associer à la prévision en fonction du numéro de client. Vous pouvez également supprimer des opportunités de la prévision au besoin.

Enfin, vous devez créer une liste regroupant les opportunités générées par le système et les opportunités sélectionnées manuellement pour créer une prévision de ventes. Toutefois, si vous cliquez sur le bouton **Génération** après avoir manuellement ajouté des opportunités à la liste, le système régénérera la liste en fonction du critère de recherche courant, et toutes les modifications entrées manuellement seront perdues.

Lorsque vous créez une prévision de ventes, le système calcule le montant du produit potentiel pour les opportunités sélectionnées. Le système calcule le montant du produit pour chaque opportunité sélectionnée en multipliant la probabilité de l'opportunité par la valeur du champ **Total Ligne** ou du champ **Montant potentiel**. Vous devez préciser dans les options de traitement du programme de gestion des prévisions le champ à utiliser. Le système fait ensuite le total du produit calculé pour les opportunités sélectionnées et alimente le champ **Produits**. Vous pouvez, au besoin, remplacer ce montant en entrant un montant dans le champ **Rempl. produits**.

Si, selon vous, la prévision représente avec justesse les ventes futures, vous pouvez préciser que la prévision doit être comprise dans la prévision des besoins en sélectionnant l'option **Approuvé pour gestion demandes**. Le service de fabrication de l'organisation peut ensuite exécuter le programme de processeur en sortie 2.0 MASC APS (R34A700) qui fournit des données dans l'un des formats ci-dessous, selon le paramétrage des options de traitement du programme :

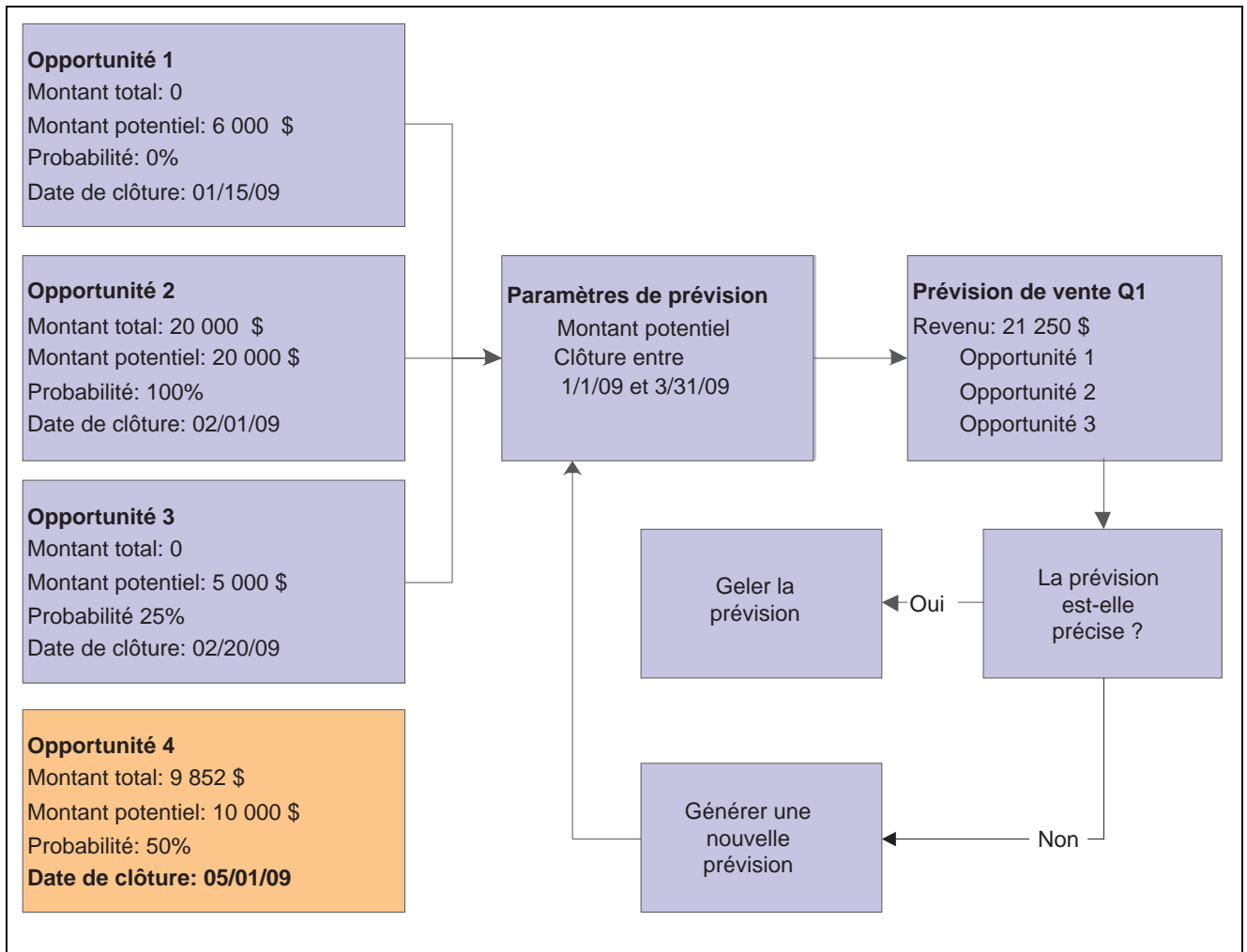
- données sur toutes les opportunités qui remplissent les critères de sélection;
- données sur toutes les opportunités associées à n'importe quelle prévision de ventes dont l'option **Approuvé pour gestion demandes** est sélectionnée;
- données sur toutes les opportunités associées à une prévision de ventes figée dont l'option **Approuvé pour gestion demandes** est sélectionnée.

Voir la documentation sur les systèmes de planification avancée PeopleSoft EnterpriseOne sur le site Customer Connection.

Après avoir créé, vérifié et, au besoin, mis à jour une prévision de ventes, vous pouvez la figer. Lorsque vous figez la prévision, toutes ses données sont désactivées de sorte qu'elles ne puissent être modifiées. Le système crée également un instantané de la prévision. L'instantané comprend les opportunités connexes telles qu'elles figurent au moment où la prévision est figée. Si les opportunités en question sont modifiées une fois la prévision figée, l'instantané ne sera pas modifié. Il présente ainsi un suivi des données réelles utilisées pour créer la prévision.

Par exemple, vous pouvez créer une prévision pour l'employé A pour le mois d'août. La prévision comprend une opportunité comportant un montant du produit potentiel élevé. Vous figez la prévision. Après que la prévision a été figée, l'opportunité est perdue. À la fin du mois, vous établissez que le produit réel de l'employé A est beaucoup moindre que le montant prévu. Au moment de la vérification de la prévision, vous prenez connaissance de toutes les opportunités qui étaient actives lorsque la prévision a été figée. Les enregistrements des opportunités figurent tels qu'ils étaient au moment où la prévision a été figée. Vous pouvez ensuite comparer les enregistrements des opportunités de la prévision avec les enregistrements courants pour ces mêmes opportunités en vue de déterminer la cause de l'écart sur le plan du produit.

Le graphique suivant illustre la création d'une prévision.



Création de prévisions

Lorsque vous créez des prévisions de ventes, le système crée des enregistrements dans les fichiers suivants :

- F90CB060;
- F90CB06A;
- F90CB060Z.

Lorsque vous figez une prévision, le système supprime l'enregistrement dans le fichier F90CB06A et crée des enregistrements dans les fichiers suivants :

- F90CB06B;

- F90CB06C.

Dates des prévisions

Lorsque vous créez une nouvelle prévision de ventes, le système alimente automatiquement les champs de la fourchette de dates de manière à comprendre un mois en se servant de la date du système comme date de début. Vous pouvez modifier les dates si vous désirez créer une prévision pour une période différente.

Méthodes de calcul du produit

Les prévisions de ventes comprennent le montant du produit potentiel qu'une organisation prévoit générer à partir d'un groupe d'opportunités sélectionnées au cours d'une période précise. Vous précisez, à l'aide des options de traitement du programme de gestion des prévisions, la méthode de calcul des produits à utiliser. Vous pouvez utiliser n'importe laquelle des méthodes suivantes :

- calcul du produit prévu en fonction du champ de **produit potentiel** provenant des opportunités;
- calcul du produit prévu en fonction du champ **Total Ligne** provenant des opportunités;
- entrée du montant du produit dans la prévision.

Si vous utilisez le champ de **produit potentiel**, le système multipliera la probabilité de chaque opportunité sélectionnée par la valeur du champ de **produit potentiel**. Il additionnera ensuite les montants en question pour l'ensemble des opportunités sélectionnées et alimentera le champ **Produits** avec le total.

Si vous utilisez le champ **Total ligne**, le système multipliera la probabilité de chaque opportunité sélectionnée par la valeur du champ **Total ligne**. Il additionnera ensuite les montants en question pour l'ensemble des opportunités sélectionnées et alimentera le champ **Produits** avec le total.

En dernier lieu, il est possible d'entrer un montant de produit directement dans la prévision de ventes. Si vous entrez un montant dans le champ **Rempl. produits**, le système utilisera la valeur de remplacement au lieu de la valeur calculée au moment de la création de la prévision.

Présentation des pipelines des ventes

Vous pouvez également utiliser les pipelines des ventes pour vous aider à prévoir le montant du produit qui est associé à des opportunités de vente actives. Les opportunités de vente actives sont celles dont la probabilité est supérieure à zéro et inférieure à 100. Il est possible de vérifier le pipeline des ventes pour les entités suivantes :

- employés;
- clients;
- contacts;
- concurrents;
- prévisions;
- territoires;
- regroupements des secteurs d'activité.

Montants des pipelines

Les pipelines des ventes sont divisés en sections selon le pourcentage de probabilité. Chaque pipeline comprend les groupes de pourcentages suivants :

- total pipeline;
- 90-99 pour cent;

- 80-89 pour cent;
- 70-79 pour cent;
- 60-69 pour cent;
- 50-59 pour cent;
- 40-49 pour cent;
- 30-39 pour cent;
- 20-29 pour cent;
- 10-19 pour cent;
- 1-9 pour cent.

Le système utilise la probabilité associée aux étapes du cycle de vente en lien avec l'opportunité pour calculer le montant du produit à entrer dans le pipeline. La probabilité est multipliée par le montant du champ Montant potentiel. Le système ajoute ensuite le montant calculé à la section de pipeline qui est associée à la probabilité de l'opportunité. Le champ Total ligne ne sert pas au calcul des montants des pipelines.

Le tableau suivant illustre comment les montants des pipelines sont calculés pour les opportunités.

Probabilité de l'opportunité	Total de la ligne	Montant potentiel	Calcul	Effet sur le pipeline
55 pour cent	Blanc	100 000	$100\,000 * 0,55 = 55\,000$	Le montant de 55 000 est entré dans la section 50-59 pour cent du pipeline.
55 pour cent	100 000	Blanc	$\text{Blanc} * 0,55 = 0$	Aucune valeur n'est entrée dans le pipeline, car le résultat du calcul est nul.

Étape préliminaire

Pour consulter les montants des pipelines, il doit y avoir des opportunités actives dans le système. Une opportunité active consiste en une opportunité dont la probabilité est supérieure à zéro et inférieure à 100.

Voir [Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," page 89](#).

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche de prévisions	W90CB060A	Traitement automatique des ventes périodiques (G90CA02), Prévision	Sert à vérifier les prévisions existantes ou à accéder aux écrans permettant d'ajouter de nouvelles prévisions.

Nom de la page	Nom de l'objet	Navigation	Utilisation
Ajout de prévisions	W90CB060C	Cliquez sur le bouton Ajouter dans l'écran Recherche de prévisions.	Sert à créer une nouvelle prévision.
Prévision - Gestion <nom de la prévision>	W90CB060B	Sélectionnez une prévision dans l'écran Recherche de prévisions.	Sert à vérifier les données sur la prévision, y compris le pipeline des ventes, et à associer des opportunités à la prévision.
Recherche concurrents	W90CA061A	Traitement automatique des ventes périodiques (G90CA02), Concurrent	Sert à sélectionner des concurrents existants.
Gestion <nom du concurrent>	W90CA060A	Sélectionnez un concurrent dans l'écran Recherche concurrents. Cliquez sur le lien Pipeline sous l'onglet Ventes.	Sert à vérifier le pipeline pour un concurrent.
Recherche d'employés	W90CA040F	Traitement automatique des ventes périodiques (G90CA02), Gestion des employés	Sert à sélectionner un employé.
Employé - Gestion <nom de l'employé>	W90CA040A	Sélectionnez l'employé dans l'écran Recherche d'employés. Cliquez sur le lien Pipeline sous l'onglet Ventes.	Sert à vérifier le pipeline pour un employé.
Recherche de clients	W90CA080D	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion des clients	Sert à sélectionner un client.
Client - Gestion <nom du client>	W90CA08AA	Sélectionnez le client dans l'écran Recherche de clients. Cliquez sur le lien Pipeline sous l'onglet Ventes.	Sert à vérifier le pipeline pour un client.
Recherche de contacts	W90CA070C	Traitement automatique des ventes quotidiennes (G90CA01), Gestion des contacts	Sert à sélectionner un contact.
Contact - Gestion <nom du contact>	W90CA07PA	Sélectionnez le contact dans l'écran Recherche de contacts. Cliquez sur le lien Pipeline sous l'onglet Ventes.	Sert à vérifier le pipeline pour un contact.
Recherche de territoires	W90CA140K	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Territoire	Sert à sélectionner un territoire.

Nom de la page	Nom de l'objet	Navigation	Utilisation
Territoire - Gestion <nom du territoire>	W90CA140A	Sélectionnez un territoire dans l'écran Recherche de territoires. Cliquez sur le lien Pipeline sous l'onglet Ventes.	Sert à vérifier le pipeline pour un territoire.
Recherche de regroupement des secteurs d'activités	W90CA12AB	Paramétrage automatique des ventes (G90CA03), Regroupement sectoriel	Sert à sélectionner un regroupement des secteurs d'activité.
Regr. sect. act. - Gestion <nom du secteur d'activités>	W90CA12AA	Sélectionnez un regroupement des secteurs d'activités dans l'écran Recherche de regroupement des secteurs d'activités. Cliquez sur le lien Pipeline sous l'onglet Ventes.	Sert à vérifier le pipeline pour un secteur d'activités.


Création d'une prévision de ventes

Accédez à l'écran Ajout de prévisions.

Prévision - Ajout de prévisions

Description ★

Commentaires



Date début Date fin

Produits Rempl. produits

Prévision pour *Allen, Ray* Prévision pour contact

Saisie par Date saisie

Dem. modif. Date soumission

☐ Approuvé pour gestion demandes

Ajout de prévisions

Après avoir rempli les champs en question, cliquez sur le bouton **Enregistrer et continuer** et passez à l'étape suivante pour compléter la prévision des ventes.

Produits

Ce champ sert à vérifier le montant des produits qui a été calculé pour le groupe d'opportunités sélectionnées. Cette valeur est calculée à partir du champ de **produit potentiel** ou du champ **Total ligne** provenant des opportunités associées à la prévision. Vous devez préciser dans les options de traitement du programme de gestion des prévisions le champ à utiliser.

Rempl. produits

Entrez le montant de produit que vous voulez utiliser pour créer la prévision des ventes. Si vous entrez une valeur dans ce champ, le système n'utilisera

pas la valeur provenant du champ **Produits** au moment de la création de la prévision. Vous pourriez entrer une valeur dans ce champ si, par exemple, vous avez une raison de croire que le montant du produit calculé est inexact.

Par exemple, il peut y avoir une opportunité qui se situe dans les premières étapes du cycle de vente et qui, par conséquent, a une faible probabilité de clôture. Toutefois, il est possible que vous ayez des renseignements qui vous portent à croire que vous conclurez la vente en question. Par conséquent, vous pourriez entrer une valeur supérieure à la valeur du champ **Produits** pour représenter de manière plus juste le montant du produit devant être compris dans la prévision.

Prévision pour

Entrez le numéro de référence de la personne pour laquelle vous créez la prévision. Vous pouvez entrer toute entité pour laquelle un enregistrement existe dans le fichier F0111.

Ce champ n'est pas utilisé lorsque vous déterminez les opportunités à associer à la prévision. Ce champ est utilisé à titre informatif uniquement.

Prévision pour contact

Entrez le contact associé à l'organisation dont vous avez entré le nom dans le champ **Prévision pour**. Vous devez entrer une valeur dans ce champ uniquement si vous avez entré une organisation dans le champ **Prévision pour**. Si vous entrez le nom d'une personne dans le champ **Prévision pour**, laissez ce champ à blanc.

Approuvé pour gestion demandes

Cochez cette case pour indiquer que la prévision est assez précise pour être prise en compte dans le contexte de la prévision et de la planification des besoins. Cette case doit être cochée uniquement si vous croyez que la prévision et les opportunités connexes sont représentatives des besoins futurs et qu'elles peuvent être utilisées dans le calcul des besoins.

Association d'opportunités à une prévision

Accédez à l'écran Prévision - Gestion <nom de la prévision>. Sélectionnez l'onglet Ventes. Cliquez sur le lien **Opportunité**.

Prévision

Ventes

Opportunité | Pipeline

Enreg. modif. (U)

Annuler modif.

Fermer (L)

Critères

Date début

11/02/2005

Type opportunité

Date fin

12/02/2005

Secteur activité

Probabilité >=

0

Equipe vente

0

Génération

Opportunités assignées

Aucun enregistrement extrait

		Description	Nom Client	Etape Cycle vente	Date Clôture	Pro

Assigner opportunité

Supprimer

Prévision, gestion <nom de la prévision>, ventes, opportunité

Voici la marche à suivre pour associer des opportunités à une prévision :

1. Entrez une fourchette de dates.

Le système inclura les opportunités dont la date de clôture se situe à l'intérieur de la période que vous avez précisée. Si vous n'entrez pas de période, le système inclura toutes les opportunités actives n'ayant pas été conclues en date de la création de la prévision.

2. Remplissez les champs ci-dessous selon vos besoins pour préciser davantage la recherche d'opportunités :

- **Type opportunité;**
- **Secteur activité;**
- **Probabilité.**

3. Précisez l'équipe de vente ou le membre de l'équipe de vente qui est associé aux opportunités que vous désirez inclure dans la prévision dans le champ **Equipe vente**.

Le système cherchera des opportunités qui comportent le numéro de référence donné en lien avec l'équipe de vente.

4. Cliquez sur le bouton **Génération** pour afficher une liste d'opportunités qui remplissent les critères que vous avez entrés.

Les opportunités en question sont désormais associées à la prévision.

5. Cliquez sur le bouton **Assigner opportunité** pour ajouter des opportunités supplémentaires à la prévision.

6. À partir de l'écran Recherche et sélection d'opportunités, recherchez et sélectionnez les opportunités que vous voulez inclure dans la prévision et cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
Si vous avez généré une liste d'opportunités, les opportunités que vous sélectionnez dans cet écran sont ajoutées à la liste générée d'opportunités. Il est à noter que si vous cliquez sur le bouton **Génération** une fois de plus, le système régénérera la liste d'opportunités pour la prévision en fonction des critères que vous avez définis aux étapes 1 et 2 sans tenir compte des suppressions ou des ajouts effectués manuellement.
7. Pour supprimer une opportunité de la prévision, sélectionnez les enregistrements à supprimer dans la section Opportunités assignées de l'écran et cliquez ensuite sur le bouton **Supprimer**.
8. Cliquez sur le bouton **Enreg. modif.** lorsque la section Opportunités assignées de l'écran comprend toutes les opportunités que vous voulez associer à la prévision.

Paramétrage des options de traitement pour le programme de gestion des prévisions (P90CB060)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l'affichage ou le non-affichage de champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données qui figureront dans ceux-ci. Par exemple, vous pouvez paramétrer une option de traitement visant à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans un état.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Traitement

Cette option de traitement précise le mode de traitement des données sur les prévisions.

1. Base du calcul des produits

Cette option de traitement sert à préciser le champ à utiliser pour calculer le montant du produit pour une prévision de ventes. Vous pouvez utiliser le champ **Montant potentiel** ou le champ **Total ligne** provenant des opportunités sélectionnées. Les valeurs correctes sont les suivantes :

1 — **Montant potentiel**

0 — **Total ligne**

Version

Cette option de traitement précise la version à utiliser pour le traitement des données sur les prévisions.

1. Opportunité

Cette option de traitement sert à préciser la version du programme de gestion des opportunités (P90CB020) à utiliser au moment de la création de prévisions de ventes. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version ZJDE0001.

Génération d'une prévision (démarrage rapide CAN et É.-U.)

La présente section indique les étapes préliminaires et traite des sujets suivants :

- génération d'une prévision;
- options de traitement préconfigurées pour le Canada et les États-Unis, valeur par défaut — calcul des produits en fonction du montant potentiel (P90CB060).

Étapes préliminaires

Entrez des opportunités pour le représentant.

Voir [Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," Saisie des opportunités, page 90](#).

Entrez un enregistrement du répertoire d'adresses pour l'utilisateur entrant la prévision.

Génération d'une prévision

Le tableau suivant présente les tâches en lien avec la génération d'une prévision.

Tâche	Navigation	Programme et version
Génération d'une prévision des opportunités en fonction du pourcentage de probabilité.	Gestion de la relation client Prévision	P90CB060/RIS0001
Vérification des opportunités prévues.	Gestion de la relation client Prévision Sélectionnez l'onglet Ventes.	P90CB060/RIS0001

Des états fournissent des renseignements supplémentaires sur les données ayant été préconfigurées pour le démarrage rapide.

Options de traitement préconfigurées pour le Canada et les États-Unis, valeur par défaut — calcul des produits en fonction du montant potentiel (P90CB060)

Les options de traitement en question présentent les valeurs préconfigurées pour la version RIS0001.

Traitement

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
Base du calcul des produits 1	1

Version

Description de l'option de traitement	Valeur ou statut
1. Opportunité	RIS0001

Voir aussi

Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Paramétrage des options de traitement pour le programme de gestion des prévisions (P90CB060), page 146

Prévision figée (démarrage rapide CAN et É.-U.)

La présente section indique l'étape préliminaire et explique comment figer une prévision.

Étape préliminaire

Générez une prévision.

Voir Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Génération d'une prévision (démarrage rapide CAN et É.-U.), page 147.

Prévision figée

Le tableau suivant présente la tâche en lien avec une prévision figée.

Tâche	Navigation	Programme et version
Figurer la prévision.	Gestion de la relation client Prévision Sélectionnez un enregistrement de prévision. Cliquez sur le bouton Blocage.	P90CB060/RIS0001

Des états fournissent des renseignements supplémentaires sur les données ayant été préconfigurées pour le démarrage rapide.

Voir Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Options de traitement préconfigurées pour le Canada et les États-Unis, valeur par défaut — calcul des produits en fonction du montant potentiel (P90CB060), page 147.

CHAPITRE 8

Utilisation des applications de ventes mobiles

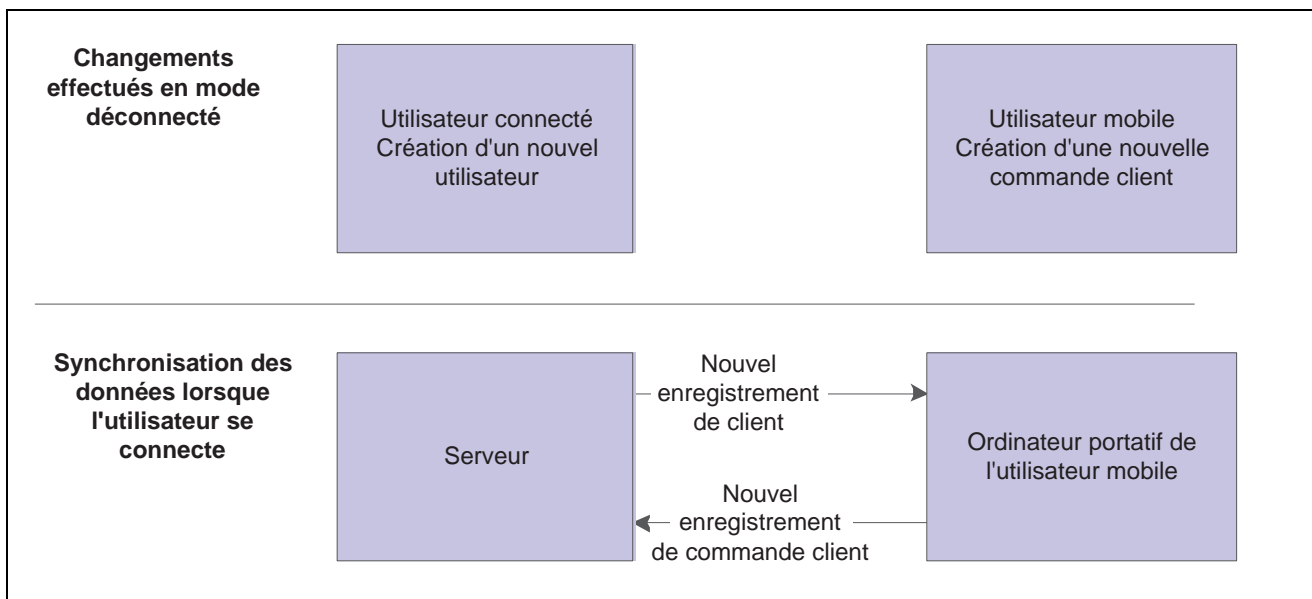
Le présent chapitre donne un aperçu des applications de ventes mobiles et traite des sujets suivants :

- paramétrage des applications de ventes mobiles;
- exécution des applications en mode déconnecté;
- utilisation des commandes clients en mode déconnecté.

Présentation des applications de ventes mobiles

Les applications de ventes mobiles PeopleSoft EnterpriseOne ont été conçues dans le but d'aider les membres des équipes de vente qui doivent créer et modifier des commandes clients à partir de leur portable lorsqu'ils ne sont pas connectés au serveur d'entreprise. Un représentant peut, par exemple, entrer ou mettre à jour des données sur les commandes, les clients, les leads ou les contacts dans un avion ou une chambre d'hôtel ou chez un client et ensuite synchroniser les données entrées lorsqu'il est en mesure de se connecter au serveur.

Le transfert de données est bidirectionnel, c'est-à-dire que, pendant la synchronisation, le portable reçoit des données mises à jour du serveur tout en envoyant de nouvelles données ou des données modifiées au serveur. Le graphique ci-dessous illustre le transfert de données bidirectionnel.



Transfert de données bidirectionnel

À quelques exceptions près, les applications en mode déconnecté ont presque la même apparence et les mêmes fonctions que les applications en mode connecté. Certains champs ou onglets peuvent être désactivés ou masqués, car ils ne s'appliquent pas à une utilisation en mode déconnecté. Les utilisateurs doivent effectuer les tâches en question lorsqu'ils travaillent en mode connecté.

Les applications PeopleSoft EnterpriseOne suivantes peuvent être utilisées en mode déconnecté :

- Gestion des activités;
- Gestion des calendriers;
- Lead;
- Gestion des opportunités;
- Gestion des clients;
- Gestion des contacts;
- Gestion des devis;
- Gestion des commandes clients;
- Prévision;
- Catalogue d'articles;
- Consultation des articles;
- Concurrent;
- Gestion des employés;
- Centre de charges.

Configuration et paramétrage des applications de ventes mobiles

Avant de pouvoir utiliser les applications de ventes mobiles, chaque portable doit d'abord être configuré de manière à prendre en charge ces applications. La configuration comprend l'installation et le paramétrage du logiciel Intellisync (anciennement Synchrologic) et le paramétrage des numéros suivants répartis pour le portable.

Voir *Guide PeopleSoft EnterpriseOne PeopleTools, version 8.95 : Mobile Client Installation*

Aperçu du traitement des applications de ventes mobiles

Les utilisateurs peuvent travailler en mode déconnecté en lançant une version spéciale du système PeopleSoft EnterpriseOne qui est créée pendant l'installation des applications de ventes mobiles. Le logiciel de synchronisation de données Intellisync, qui prend en charge la synchronisation entre le serveur d'entreprise et chaque portable, doit également être installé sur chaque portable doté des applications de ventes mobiles.

La séquence d'événements suivante résume la synchronisation de données :

1. En mode déconnecté, le logiciel Intellisync installé sur le portable *cherche* les modifications.
2. Dans la plupart des cas, les modifications sont contenues dans les fichiers temporaires du portable.
3. Au moment de la synchronisation, les données modifiées sont téléchargées dans le serveur Intellisync à partir des fichiers temporaires du portable.
4. Pendant la synchronisation, le logiciel Intellisync recherche des données pertinentes sur le serveur ayant été entrées depuis la dernière synchronisation.

Remarque : Seules les données qui se rapportent à l'utilisateur du portable (comme le changement d'adresse d'un de ses clients) sont transférées à partir du serveur.

5. Lorsqu'il y a de nouvelles données sur le serveur, celles-ci sont envoyées au serveur Intellisync à partir du serveur d'entreprise. Elles sont ensuite envoyées au portable du représentant.

Limites des applications de ventes mobiles

Bien que les applications PeopleSoft EnterpriseOne semblent presque identiques lorsqu'elles sont utilisées en mode déconnecté, elles présentent certaines limites minimales. Le tableau ci-dessous indique les limites et les applications auxquelles elles se rapportent.

Application PeopleSoft EnterpriseOne	Limites des applications de ventes mobiles
Consultation des articles	<ul style="list-style-type: none"> • Les données sur la disponibilité ne sont pas affichées. • L'onglet Objets associés est désactivé. • Les données en lien avec le service ne peuvent pas être consultées.
Catalogue d'articles	Les objets médias visuels ne sont pas synchronisés.
Gestion des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Les écrans Recherche d'employés et Employé - Gestion <nom de l'employé> sont accessibles en lecture seulement. • Les règles de synchronisation précisent que seuls les enregistrements du fichier F0101 doivent être synchronisés à l'aide du critère de recherche E.
Gestion des contacts	<ul style="list-style-type: none"> • Le bouton de suppression de l'écran de recherche et de sélection des contacts s'applique uniquement aux enregistrements qui existent dans le portable de l'utilisateur des applications de ventes mobiles et qui n'ont pas été synchronisés avec le serveur. Les utilisateurs des applications de ventes mobiles ne peuvent supprimer des contacts lorsque l'enregistrement existe également sur le serveur. • L'onglet Service de l'écran Contact - Gestion <nom du contact> est désactivé. • Les utilitaires de courrier électronique et de fusion de texte ne peuvent pas être utilisés. • Les données sur les contacts sont désactivées sur le portable non connecté durant la période suivant la synchronisation lorsque les données n'ont pas été traitées sur le serveur.

Application PeopleSoft EnterpriseOne	Limites des applications de ventes mobiles
Gestion des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs non connectés ne peuvent pas entrer un nouveau numéro de client manuellement. • Les utilisateurs non connectés ne peuvent pas créer un secteur d'activité, car des erreurs de duplication pourraient s'ensuivre. • Les applications de ventes mobiles ne prennent pas entièrement en charge le workflow, bien que le workflow en lien avec le plafond de crédit soit pris en charge dans le contexte de la postsynchronisation. • Les produits tiers comme Vertex ne sont pas pris en charge par le portable non connecté. Par contre, il y aura une zone d'imposition Vertex par défaut durant la postsynchronisation si le champ Taux/Zone taxe est laissé à blanc ou qu'il contient une zone d'imposition Vertex correcte. • Les champs Code monétaire et N° référence long sont désactivés pour les enregistrements qui existent également sur le serveur d'entreprise. • Le champ N° compte est masqué aux utilisateurs des applications de ventes mobiles, car les fichiers du Grand Livre ne sont pas compris dans la synchronisation. • Les utilisateurs des applications de ventes mobiles n'ont pas accès à certains des liens de l'onglet Liens associés. • Les données en lien avec le service ne sont pas affichées pour les utilisateurs des applications de ventes mobiles. • Le numéro de référence principal associé à un client ne peut être modifié après la synchronisation (bien qu'il puisse être modifié avant la synchronisation).
Lead	<p>Le risque de duplication des données sur le serveur est légèrement plus élevé puisque durant le traitement de conversion des leads, la vérification des doublons est effectuée à partir d'un sous-ensemble de données du répertoire d'adresses.</p>

Application PeopleSoft EnterpriseOne	Limites des applications de ventes mobiles
Gestion des opportunités	<ul style="list-style-type: none"> Les applications de ventes mobiles ne prennent pas entièrement en charge le workflow. Toutefois, la notification d'étape du cycle de vente dans l'application d'opportunités est prise en charge dans le contexte de la postsynchronisation. Les champs Risque et Disponible en lien avec la vérification du crédit ne sont pas affichés en mode déconnecté.
Gestion des devis ou Gestion des commandes clients	<ul style="list-style-type: none"> Les champs N° Cmde et Type Cmde et le champ d'ID société sont désactivés. Le lien Vérif. crédit est désactivé. Les boutons Vérif. disponibilité et Hist. prix sont désactivés. Certaines des options des menus Aller à et Options sont masquées. Les données sous l'onglet Disponibilité ligne sont masquées.

- Certains onglets (comme l'onglet Objets associés de l'application Consultation des articles) ne sont pas affichés en mode déconnecté, car leurs fonctions peuvent uniquement être utilisées en mode connecté.
- Dans l'application Catalogue d'articles et dans d'autres applications dans lesquelles on utilise des objets médias visuels, les images ne sont pas synchronisées avec le portable non connecté.
- Certaines colonnes (comme la colonne de disponibilité de l'application Consultation des articles) ne sont pas affichées en mode déconnecté.

Fichiers temporaires

Dans les applications autres que les applications d'entrée de commandes clients et de devis, les modifications sont apportées directement aux fichiers actifs durant la synchronisation. Les commandes clients et les devis créés ou modifiés sans connexion au serveur d'entreprise portent le statut En attente et sont enregistrés dans des fichiers temporaires (aussi connu sous le nom de fichiers provisoires). Pendant la synchronisation, les modifications en question sont envoyées au serveur en vue d'être traitées, et les fichiers actifs sont mis à jour.

Les fichiers provisoires sont enregistrés dans la base de données locale des fichiers synchronisés. Il est possible de distinguer les fichiers provisoires par le suffixe *ZI*. Le tableau ci-dessous présente les fichiers provisoires servant à créer ou à modifier une commande client ou un devis.

Nom du fichier provisoire	Description du fichier
F4201Z1	Fichier des transactions non modifiées en lien avec les en-têtes des commandes clients.
F4211Z1	Fichier des transactions non modifiées en lien avec les lignes des commandes clients.
F4211CZ1	Fichier des transactions non modifiées en lien avec les étiquettes des commandes clients.

Nom du fichier provisoire	Description du fichier
F42150Z1	Fichier des transactions non modifiées en lien avec les commissions des en-têtes.
F42160Z1	Fichier des transactions non modifiées en lien avec les détails des commissions.
F0041Z1	Fichier de contrôle des transactions.

Synchronisation et postsynchronisation

Pendant la synchronisation, les données des fichiers temporaires sont envoyées au serveur Intellisync. Le serveur Intellisync envoie à son tour les données des fichiers temporaires au serveur d'entreprise, où les fichiers PeopleSoft EnterpriseOne sont mis à jour. (Dans certains cas, les fichiers actifs sur le serveur sont mis à jour durant la synchronisation, c'est-à-dire que les modifications effectuées en mode déconnecté sont apportées aux fichiers actifs.)

Pendant que le portable est toujours connecté au serveur Intellisync, les données envoyées au serveur d'entreprise depuis la dernière synchronisation effectuée par l'utilisateur sont envoyées au serveur Intellisync à partir du serveur d'entreprise et ensuite au portable.

Durant la synchronisation, un ensemble de règles de synchronisation intégrées dans le logiciel déterminent les champs qui seront mis à jour sur le serveur d'entreprise et les champs qui figurent dans le portable qui seront mis à jour à partir du serveur d'entreprise. Les règles de synchronisation visent à assurer que seules les modifications du serveur d'entreprise qui concernent l'utilisateur du portable sont mises à jour. Ces règles aident également à minimiser le temps de connexion durant la synchronisation et à gérer la taille des fichiers temporaires dans le portable non connecté.

Dans certains cas, une postsynchronisation peut se révéler nécessaire pour effectuer les modifications lancées durant la synchronisation. Comme l'un des objectifs consiste à minimiser le temps de connexion durant la synchronisation, la postsynchronisation sert à achever les traitements amorcés durant la synchronisation. Par exemple, après la création et le téléchargement d'une nouvelle commande client et après la synchronisation effectuée par l'utilisateur des applications de ventes mobiles, la postsynchronisation termine le tout en affectant les stocks et en mettant à jour le risque de crédit. Si l'utilisateur des applications de ventes mobiles devait rester connecté pendant la fin des traitements en question, le temps de connexion serait beaucoup plus long.

Toute erreur qui survient durant la synchronisation ou la postsynchronisation (indépendamment de l'application de ventes mobile dans laquelle survient l'erreur) est indiquée dans la file d'attente de l'application de ventes mobiles Centre de charges.

Codes de statut de serveur et de synchronisation

Les codes de statut de serveur et de synchronisation aident les utilisateurs des applications de ventes mobiles à comprendre la relation entre leur portable et le serveur d'entreprise. Les champs **Statut synchronisation** et **Statut serveur** sont affichés dans les écrans Recherche de contacts et Recherche de clients des applications Gestion des contacts et Gestion des clients.

Le code de statut de serveur est un indicateur dans le portable non connecté qui détermine si vous pouvez manipuler des données dans un enregistrement que vous avez créé antérieurement à partir du portable non connecté. Lorsqu'un nouvel enregistrement se trouve uniquement dans le portable non connecté, vous pouvez le modifier comme bon vous semble. Par contre, une fois que vous procédez à la synchronisation avec le serveur d'entreprise, vous ne pouvez plus apporter de modifications supplémentaires à l'enregistrement avant d'avoir reçu une réponse du serveur indiquant que l'enregistrement peut être modifié (c'est-à-dire que le serveur met à jour l'indicateur du statut de serveur dans le portable non connecté, ce qui signifie que vous pouvez désormais manipuler les données de l'enregistrement.)

Si vous démarrez les applications de ventes mobiles et lancez une application tout de suite après la synchronisation, le message suivant sera affiché à l'écran de l'application : «En attente d'une réponse du serveur». Vous ne pourrez modifier aucune commande soumise avant la fin du traitement sur le serveur.

Codes de statut de serveur

Le tableau ci-dessous résume les codes de statut de serveur et leur signification.

Statut de serveur	Définition
0 — Modifié sur serveur	L'enregistrement comportant ce statut a été modifié sur le serveur.
1 — Modifié sur matériel mobile	L'enregistrement comportant ce statut a été modifié sur le portable non connecté.
2 — Synchronisé au serveur	L'enregistrement comportant ce code a été synchronisé du portable non connecté au serveur. Les enregistrements présentant ce statut de serveur ne peuvent être modifiés à partir du portable non connecté.

Un statut de serveur est associé aux utilisateurs des applications de ventes mobiles dans les fichiers suivants qui présentent tous le code système 01 :

- F0101;
- F03012;
- F0111;
- F0115;
- F01151;
- F0116;
- F01161;
- F01112.

Ces fonctions de gestion ont une logique qui modifie le statut de serveur. Sauf indication contraire, toutes les fonctions de gestion possèdent le code système 01 et ont une logique qui permet de mettre à jour le statut de serveur des enregistrements valides :

- N0100041 - Fonction gest. ppale répertoire adresses (MBF);
- N0100042 - Fichiers Clients - MBF;
- N0100059 - Adresses effectives du répertoires d'adresses - MBF;
- B0100087 - Fonction de gestion principale du fichier Who's Who;

- B0100090 - Téléphones - MBF;
- B0100089 - Adresses électroniques - MBF;
- B0100071 - Personne associée - MBF;
- B0100072 - Autre adresse;
- B90CA008 - Mise à jour du statut de synchronisation et de serveur.

Cette fonction présente le code système 90CA et est appelée durant la postsynchronisation pour mettre à jour le statut de serveur des enregistrements erronés.

Le code de statut de synchronisation est un indicateur qui sert à désigner le statut courant d'un enregistrement par rapport au serveur. Ce code détermine la postsynchronisation qui devra avoir lieu sur le serveur. Par exemple, de nombreuses fonctions de gestion du répertoire d'adresses valident les fonctions de gestion différemment selon que l'enregistrement est en mode d'ajout ou en mode de changement.

Le tableau ci-dessous résume les codes de statut de synchronisation et leur signification.

Statut de synchronisation	Définition
0 — Réussite	La synchronisation de données a été passée avec succès. Ce statut est paramétré sur le serveur d'entreprise à partir des appels des fonctions de gestion du répertoire d'adresses.
1 — Ajout réponse serveur attente	La demande d'ajout a été reçue par le serveur et est en attente de postsynchronisation pour la validation de l'ajout. Ce statut est paramétré dans le portable non connecté à partir des appels des fonctions de gestion du répertoire d'adresses.
2 — Modif. réponse serveur attente	La demande de modification a été reçue par le serveur et est en attente de postsynchronisation pour la validation de la modification. Ce statut est paramétré dans le portable non connecté à partir des appels des fonctions de gestion du répertoire d'adresses.
3 — Ajout erreur sur serveur	Ce statut indique qu'une erreur s'est produite sur le serveur pendant la validation de l'ajout. Ce statut est paramétré sur le serveur d'entreprise à partir d'une fonction de gestion de postsynchronisation.
4 — Modif. erreur sur serveur	Ce statut indique qu'une erreur s'est produite sur le serveur pendant la validation de la modification. Ce statut est paramétré sur le serveur d'entreprise à partir d'une fonction de gestion de postsynchronisation.

Statut de synchronisation	Définition
5 — Erreur répertoire adresses	<p>Ce statut indique que l'enregistrement du fichier F0101 contient une erreur et que, par conséquent, l'enregistrement secondaire comporte une erreur. Les enregistrements secondaires suivants pourraient comporter une erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les enregistrements associés du fichier Clients (F03012); • tous les enregistrements associés du fichier du numéro de référence par date (F0116); • ligne Who's Who 0 (F0111). <p>Ce statut est paramétré sur le serveur d'entreprise à partir d'une fonction de gestion de postsynchronisation.</p>
6 — Erreur RA et ajout en attente	<p>Ce statut indique que l'enregistrement du fichier F0101 contient une erreur et que, par conséquent, l'enregistrement secondaire comporte une erreur et la validation de l'ajout est en attente. Les enregistrements secondaires suivants pourraient comporter une erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les enregistrements associés du fichier Clients (F03012); • tous les enregistrements associés du fichier du numéro de référence par date (F0116); • ligne Who's Who 0 (F0111). <p>Ce statut est paramétré sur le serveur d'entreprise à partir d'une fonction de gestion de postsynchronisation.</p>
7 — Erreur RA et modif. en attente	<p>Ce statut indique que l'enregistrement du fichier F0101 contient une erreur et que, par conséquent, l'enregistrement secondaire comporte une erreur et la validation de la modification est en attente. Les enregistrements secondaires suivants pourraient comporter une erreur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les enregistrements associés du fichier Clients (F03012); • tous les enregistrements associés du fichier du numéro de référence par date (F0116); • ligne Who's Who 0 (F0111). <p>Ce statut est paramétré sur le serveur d'entreprise à partir d'une fonction de gestion de postsynchronisation.</p>

Un statut de synchronisation est associé aux utilisateurs des applications de ventes mobiles dans les fichiers suivants qui présentent tous le code système 01 :

- F0101;
- F03012;
- F0111;

- F0115;
- F01151;
- F0116;
- F01161;
- F01112;
- F0150.

Codes de statut de commande client

L'écran Gestion des commandes en attente sert à créer une commande en attente ou à modifier une commande en attente existante dont le traitement sur le serveur d'entreprise n'est pas terminé. Le tableau ci-dessous présente les statuts des commandes en attente de l'écran Gestion des commandes en attente.

Statut des commandes en attente	Définition
1 — Disponible pour traitement	La commande en attente peut être modifiée. La commande n'a pas été envoyée au serveur ou a été envoyée au serveur et des erreurs ont été corrigées.
2 — Édition avec erreurs	La commande en attente a été envoyée au serveur et a été retournée avec des erreurs. Elle peut être modifiée.
3 — Travail en cours	La commande en attente a été envoyée au serveur et est en cours de traitement. Elle ne peut être modifiée.
4 — Transaction télécharg. active	La synchronisation est terminée et la postsynchronisation est en cours. La commande en attente ne peut être modifiée.
6 — Terminé	La synchronisation et la postsynchronisation sont terminées. La commande est maintenant active et ne peut être modifiée en tant que commande en attente.

Numéros suivants répartis

Pour permettre à l'équipe de vente d'effectuer de nouvelles tâches comme la création de commandes clients et l'affectation de numéros de commandes en mode déconnecté du serveur, on affecte à chaque utilisateur de portable un groupe de numéros de commandes uniques (numéros suivants répartis) qui sont copiés sur le serveur d'entreprise pendant la synchronisation. Vous devez utiliser le programme de mise à jour des numéros suivants répartis (R0002D1) pour affecter ces numéros. Ce programme doit être lancé régulièrement pour assurer que tous les utilisateurs non connectés disposent d'un nombre suffisant de numéros suivants.

Comme chaque utilisateur de portable possède son propre groupe de numéros uniques qui sont automatiquement affectés selon un ordre séquentiel lorsqu'il crée des commandes clients, il est impossible que des commandes aient, par erreur, le même numéro.

Après la synchronisation et la postsynchronisation, lorsqu'une commande en attente se transforme en commande active, cette première est remplacée par un numéro de commande active. La nouvelle commande active comporte le numéro de commande en attente aux fins de référence croisée.

Voir *Guide PeopleSoft EnterpriseOne Tools, version 8.95 : System Administration*

Paramétrage des applications de ventes mobiles

La présente section donne un aperçu du paramétrage des applications de ventes mobiles et traite des sujets suivants :

- paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de détails du client relatifs à la gestion de la relation client (P90CA080);
- paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de contact relatif à la gestion de la relation client (P90CA070);
- paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de création de commandes périodiques validées (R40211Z);
- paramétrage des options de traitement pour le programme d'options de traitement des applications de ventes mobiles (P90CA001);
- exécution de moteurs de traitement par lots prenant en charge les applications de ventes mobiles.

Présentation du paramétrage des applications de ventes mobiles

Les options de traitement de l'application Gestion des clients déterminent si l'entrée de données en double et la validation de l'ID fiscal en double sont permises ou non. Ces options déterminent également si les utilisateurs non connectés peuvent ajouter, modifier ou, dans certains cas, supprimer les éléments suivants :

- clients;
- adresses principales;
- autres adresses;
- numéros de téléphone et de télécopieur;
- adresses électroniques.

Les valeurs des options de traitement de l'application Gestion des contacts déterminent si les utilisateurs non connectés peuvent ajouter, modifier ou supprimer les éléments suivants :

- contacts;
- autres adresses;
- numéros de téléphone et de télécopieur;
- adresses électroniques;
- données sur les personnes associées;
- numéros de téléphone et de télécopieur des personnes associées.

Présentation des options de traitement des applications de ventes mobiles

Pour pouvoir utiliser plusieurs des applications EnterpriseOne en mode déconnecté, vous devez paramétrer les options de traitement des applications de ventes mobiles associées aux programmes en question. Les programmes qui comportent des options de traitement des applications de ventes mobiles sont les suivants :

- P90CA080 — Détails du client relatifs à la gestion de la relation client;
- P90CA070 — Contact relatif à la gestion de la relation client;
- R40211Z — Création de commandes périodiques validées;

- P90CA001 — Options de traitement des applications de ventes mobiles.

Paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de détails du client relatifs à la gestion de la relation client (P90CA080)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l'affichage ou non des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Client mobile

1. Sécurité de l'action des clients (ajout et modification)	Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter des clients pendant qu'il utilise un client mobile.
2. Sécurité de l'action des adresses principales (ajout et modification)	Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter et à modifier des adresses principales pendant qu'il utilise un client mobile.
3. Sécurité de l'action des autres adresses (ajout, modification et suppression)	Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier et à supprimer les autres adresses pendant qu'il utilise un client mobile.
4. Sécurité de l'action des téléphones et télécopieurs (ajout, modification et suppression)	Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier et à supprimer des numéros de téléphone et de télécopieur pendant qu'il utilise un client mobile.
5. Sécurité de l'action des adresses électroniques (ajout, modification et suppression)	Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier et à supprimer des adresses électroniques pendant qu'il utilise un client mobile.
6. Saisie des données en double – client mobile	Sert à permettre ou à empêcher la saisie de données à partir du client mobile si vous utilisez la fonction de saisie des données en double du répertoire d'adresses. Si vous sélectionnez la valeur <i>I</i> , les champs Nom , Ville et État en lien avec le client seront désactivés dans le client mobile au moment de la mise à jour des données d'un client.
7. Validation des ID de taxe en double – client mobile	Sert à permettre ou à empêcher la saisie de données à partir du client mobile si vous utilisez la fonction de saisie des données en double du répertoire d'adresses. Si vous sélectionnez la valeur <i>I</i> , les champs ID fiscal et Pays en lien avec le client seront désactivés dans le client mobile au moment de la mise à jour des données d'un client.

Paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de contact relatif à la gestion de la relation client (P90CA070)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l'affichage ou non des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Client mobile

- | | |
|--|--|
| 1. Sécurité de l'action des contacts (ajout, modification et suppression) | Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier ou à supprimer des données sur les contacts pendant qu'il utilise un client mobile. |
| 2. Sécurité de l'action des autres adresses (ajout, modification et suppression) | Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier ou à supprimer les autres adresses pendant qu'il utilise un client mobile. |
| 3. Sécurité de l'action des téléphones et télécopieurs (ajout, modification et suppression) | Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier ou à supprimer les numéros de téléphone et de télécopieur des contacts pendant qu'il utilise un client mobile. |
| 4. Sécurité de l'action des adresses électroniques (ajout, modification et suppression) | Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier ou à supprimer des adresses électroniques pendant qu'il utilise un client mobile. |
| 5. Sécurité de l'action des personnes associées (ajout, modification et suppression) | Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier ou à supprimer des personnes associées pendant qu'il utilise un client mobile. |
| 6. Sécurité de l'action des téléphones et télécopieurs des personnes associées (ajout, modification et suppression) | Sert à préciser si un utilisateur est autorisé à ajouter, à modifier ou à supprimer les numéros de téléphone et de télécopieur des personnes associées pendant qu'il utilise un client mobile. |

Paramétrage des options de traitement des applications de ventes mobiles pour le programme de création de commandes périodiques validées (R40211Z)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l'affichage ou non des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Traitement

1. Entrez 1 pour exécuter les programmes de vérification de la disponibilité et de mise en équilibre des kits.

Permet de préciser si le système doit effectuer la vérification de la disponibilité des articles et la mise en équilibre des kits. Les valeurs correctes sont les suivantes :

1 — Le système vérifie la disponibilité des articles et effectue la mise en équilibre des kits.

Blanc — Le système n'effectue pas la vérification de la disponibilité ni la mise en équilibre des kits.

2. Entrez 1 pour modifier les prix. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilise le prix unitaire contenu dans le fichier F4106.

Permet de préciser si vous voulez avoir l'option de remplacer les prix. Les valeurs correctes sont les suivantes :

1 — L'option de remplacement des prix est activée.

Blanc — L'option de remplacement des prix est désactivée, et les valeurs pour le prix unitaire provenant du fichier F4106 sont utilisées.

3. Commandes à traiter

Permet de préciser si vous souhaitez exécuter cette application pour traiter les commandes périodiques ou les commandes clients en attente. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc — Traiter les commandes périodiques.

1 — Traiter les commandes clients en attente.

Vous devrez, pour cette option, entrer la valeur *1* si les utilisateurs des applications de ventes mobiles souhaitent créer et traiter des commandes clients en attente ou des devis.

Version

1. Entrez la version du programme Saisie des commandes clients.

Permet d'entrer un ensemble de spécifications définies par l'utilisateur qui régit le mode d'exécution des applications de saisie des commandes clients et des états.

2. Version de devis

Permet de préciser la version à utiliser pour traiter les devis. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la version par défaut (P4210, *ZJDE0003*).

Configurateur

Fractionnement stock articles configurés

Permet de préciser si l'organisation autorise le fractionnement du stock. Entrez *1* pour n'effectuer qu'un seul fractionnement, *2* pour en effectuer plusieurs. Si vous laissez cette option à blanc, le fractionnement ne sera pas activé.

Paramétrage des options de traitement pour le programme d'options de traitement des applications de ventes mobiles (P90CA001)

Les options de traitement permettent de préciser le traitement par défaut pour les programmes et les états.

Pour ce qui est des programmes, vous pouvez préciser des options comme les valeurs par défaut pour des transactions particulières, l’affichage ou non des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Il ne faut pas modifier les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne dont le code débute par ZJDE ou XJDE. Vous pouvez copier ces versions ou en créer de nouvelles pour changer toute valeur, y compris le numéro de la version, le titre de la version, les options d’invite, la sécurité et les options de traitement.

Versions

- | | |
|--|---|
| 1. Fonction de gestion principale du répertoire d’adresses (P0100041) | Permet d’indiquer la version de la fonction de gestion principale du répertoire d’adresses (P0100041) à utiliser au moment de la synchronisation de données entrées en mode déconnecté avec le serveur. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version <i>ZJDE0001</i> . |
| 2. Fonction de gestion principale du fichier Clients (P0100042) | Permet d’indiquer la version de la fonction de gestion principale du fichier Clients (P0100042) à utiliser au moment de la synchronisation de données entrées en mode déconnecté avec le serveur. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version <i>ZJDE0001</i> . |
| 3. Fonction de gestion principale de Who’s Who (P0100087) | Permet d’indiquer la version de la fonction de gestion principale de Who’s Who (P0100087) à utiliser au moment de la synchronisation de données entrées en mode déconnecté avec le serveur. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version <i>ZJDE0001</i> . |
| 4. Création de commandes clients par lots (R40211Z) | Permet d’indiquer la version du programme de création de commandes clients par lots (R40211Z) à utiliser au moment de la synchronisation de données entrées en mode déconnecté avec le serveur. Si vous laissez ce champ à blanc, le système utilisera la version <i>ZJDE0007</i> . |

Exécution de moteurs de traitement par lots prenant en charge les applications de ventes mobiles

En raison de certaines limites de l’application de tierce partie Intellisync, vous devez exécuter plusieurs moteurs de traitement par lots (UBE) régulièrement pour assurer le fonctionnement optimal des applications de ventes mobiles. Il est possible de programmer ces moteurs de traitement par lots de sorte qu’ils s’exécutent automatiquement par l’intermédiaire du traitement par lots R90CA00.

Les UBE suivants doivent être programmés et exécutés régulièrement :

Nom de l’UBE	Usage
MAJ numéros suivants répartis (R0002D1)	<p>Pour permettre à chaque représentant de disposer d’un ensemble unique de numéros suivants, exécutez le programme R0002D1. L’exécution de ce programme permet aux représentants d’ajouter et de mettre à jour des données sur les ventes en mode déconnecté, sans que des numéros suivants en double soient utilisés.</p> <p>Le fait d’exécuter ce programme régulièrement garantit que chaque représentant dispose d’un nombre suffisant de numéros suivants.</p>

Nom de l'UBE	Usage
Gestion de la hiérarchie des employés (R90CA042)	<p>Comme l'application Intellisync ne peut utiliser des relations de données récursives pour définir des sous-ensembles de données, l'UBE en question nivelle les rapports hiérarchiques entre employés. Il est possible, par exemple, qu'un employé relève de différents supérieurs selon la date. La hiérarchie nivelée doit donc être mise à jour régulièrement.</p> <p>Par conséquent, les utilisateurs des applications de ventes mobiles doivent exister dans le fichier F0150 et présenter des subalternes ou un rapport de subordination. Les équipes de vente du fichier F42003 sont nivelées. Les relations en question sont enregistrées dans le fichier de gestion de la hiérarchie des employés (F90CA042).</p>
Dates d'effet pour les équipes de ventes (R90CA002)	<p>L'UBE lit le fichier de données sur les commissions du fichier Clients (F42140) et crée une liste des membres actifs de l'équipe de vente qui est enregistrée dans le fichier F90CA003 — fichier miroir pour le filtrage synchronisé (F42140).</p> <p>Les relations actives entre les membres de l'équipe de ventes sont également mises à jour en temps réel au moment de l'affectation d'une équipe de ventes ou lorsque l'utilisateur modifie manuellement les membres de l'équipe de ventes.</p>
Adresse associée au client (R90CA086)	<p>L'UBE en question enregistre les relations des adresses associées en affichage plat dans le fichier F90CA086 (Adresse associée au client), ce qui permet d'avoir, par exemple, des adresses d'expédition et de facturation différentes.</p> <p>L'exécution initiale de l'UBE alimente le fichier F90CA086, et l'exécution de l'UBE sur une base régulière permet l'enregistrement des modifications subséquentes.</p>

Exécution des applications en mode déconnecté

La présente section traite des sujets suivants :

- lancement des applications de ventes mobiles;
- synchronisation de données.

Lorsque vous installez les applications de ventes mobiles, l'outil d'installation crée une icône dans la zone de notification du portable. Vous pouvez, à partir de cette icône, démarrer ou arrêter les applications de ventes mobiles et lancer la synchronisation.

Les applications PeopleSoft EnterpriseOne qui sont exécutées en mode déconnecté ont une apparence et des fonctions presque identiques qu'en mode connecté, mis à part les limites mentionnées précédemment.

Voir [Chapitre 5, "Gestion des leads," page 59](#); [Chapitre 6, "Gestion des opportunités de ventes," page 89](#); [Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Gestion des données sur les concurrents, page 129](#) et [Chapitre 7, "Gestion des données de vente," Prévion du produit des ventes, page 137](#).

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Recherche d'activités	W01301E	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des activités	Sert à rechercher, à ajouter, à supprimer ou à modifier des activités.
Recherche de calendriers	W01311A	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des calendriers	Sert à consulter, à modifier ou à ajouter des activités et des rendez-vous dans un calendrier.
Recherche de leads	W90CB010A	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Lead	Sert à rechercher ou à ajouter des leads.
Recherche d'opportunités	W90CB020D	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des opportunités	Sert à rechercher ou à ajouter des opportunités.
Recherche de clients	W90CA080D	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des clients	Sert à rechercher ou à ajouter des clients.
Recherche de contacts	W90CA070C	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des contacts	Sert à rechercher ou à ajouter des contacts.
Recherche de prévisions	W90CB060A	Traitement périodique automatique des ventes (GM90CA02), Prévion	Sert à rechercher ou à ajouter des prévisions.
Sélection dans le catalogue	W90CA106B	Traitement périodique automatique des ventes (GM90CA02), Catalogue d'articles	Sert à rechercher, à consulter et à ajouter des articles de catalogue.
Recherche d'articles	W90CA100D	Traitement périodique automatique des ventes (GM90CA02), Consultation des articles	Sert à rechercher des articles.
Recherche concurrents	W6917901A	Traitement périodique automatique des ventes (GM90CA02), Concurrent	Sert à rechercher ou à ajouter des concurrents.

Nom de la page	Nom de l'objet	Navigation	Utilisation
Recherche d'employés	W90CA040F	Traitement périodique automatique des ventes (GM90CA02), Gestion des employés	Sert à rechercher ou à ajouter des employés.
Messagerie	W012503F	Système général (GM90CA04), Centre de charges	Sert à rechercher ou à ajouter des messages.

Lancement des applications de ventes mobiles

Accédez au bureau du portable.

1. Recherchez l'icône des applications de ventes mobiles (Mobile Sales) dans la zone de notification et cliquez dessus avec le bouton droit de la souris pour faire afficher les options.
2. Sélectionnez l'option de démarrage du client mobile (Start Mobile Client) pour lancer les applications de ventes mobiles.
3. Utilisez le menu des applications de ventes mobiles (Mobile Sales) pour sélectionner l'application que vous souhaitez utiliser.
4. Pour quitter le système d'applications de ventes mobiles, fermez toutes les applications, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône des applications de ventes mobiles (Mobile Sales) et sélectionnez l'option d'arrêt du client mobile (Stop Mobile Client).

Synchronisation de données

Accédez au bureau du portable.

1. Recherchez l'icône des applications de ventes mobiles (Mobile Sales) dans la zone de notification et cliquez dessus avec le bouton droit de la souris pour faire afficher les options.
2. Sélectionnez l'option de synchronisation (Synchronize).
3. Effectuez le suivi de la synchronisation et du statut de serveur en démarrant les applications de ventes mobiles et en accédant à l'application Gestion des clients ou Gestion des contacts.

Le statut actuel est affiché dans les champs **Statut serveur** et **Statut synchronisation**.

N'oubliez pas que vous ne pouvez modifier une nouvelle commande client après sa synchronisation avant que le traitement sur le serveur soit terminé.

Utilisation des commandes clients en mode déconnecté

La présente section donne un aperçu des commandes clients utilisées en mode déconnecté et de l'application Centre de charges des applications de ventes mobiles et traite des sujets suivants :

- ajout d'une commande ou d'un devis en attente;
- consultation, modification ou suppression d'une commande ou d'un devis en attente;
- consultation, modification ou annulation d'une commande ou d'un devis actif.

Présentation de l'entrée et de la modification de commandes clients en mode déconnecté

Les commandes clients et les devis entrés en mode déconnecté portent le statut En attente (contrairement aux commandes et aux devis entrés en mode connecté au serveur d'entreprise qui présentent un statut actif) et sont toujours enregistrés dans des fichiers provisoires dans le portable doté des applications de ventes mobiles.

Quatre écrans principaux servent à l'entrée et à la modification des commandes clients et des devis dans les applications de ventes mobiles, à savoir :

- Gestion des commandes existantes;
- Gestion des commandes en attente;
- Saisie des nouvelles commandes;
- Valid. cmdes clients.

Nouvelles commandes en attente

Cliquez sur l'option **Ajouter** à partir de l'écran Gestion des commandes existantes ou de l'écran Gestion des commandes en attente pour ajouter un devis ou une commande client en attente. Indépendamment de la méthode que vous utilisez, chaque fois que vous créez une commande en mode déconnecté, vous créez une commande en attente qui est enregistrée dans les fichiers provisoires en attendant d'être synchronisée.

Commandes en attente existantes

Les applications de ventes mobiles comportent un nouvel écran qui porte le nom de Gestion des commandes en attente. Cet écran permet de modifier des commandes en attente et affiche les commandes qui ont été entrées en mode déconnecté et dont on attend la synchronisation. La colonne Statut commandes en attente de cet écran indique si la commande est prête à être traitée ou si elle a déjà été synchronisée et dans ce cas, ne peut être modifiée en tant que commande en attente. (Ces commandes doivent être modifiées à titre de commandes actives.)

Les commandes en attente ayant été traitées avec erreurs (statut 2) sont mises en surbrillance rouge dans la grille. Après que vous avez apporté des modifications à une commande présentant le statut 2, son statut est automatiquement remis à Disponible pour traitement (statut 1). Il est à noter que seules les commandes en attente dont le statut est 1 ou 2 peuvent être modifiées.

Contrairement aux commandes actives qui sont annulées, les commandes en attente sont supprimées. Les données d'une commande supprimée ne sont pas conservées.

Commandes actives

L'écran Gestion des commandes existantes permet d'apporter des modifications à des commandes actives ayant été synchronisées antérieurement avec le portable doté des applications de ventes mobiles, comme une commande en attente créée en mode déconnecté qui a été synchronisée avec succès et convertie en commande active. En d'autres termes, lorsque vous recherchez des commandes ou des devis actifs en mode déconnecté, seules les commandes actives ayant été synchronisées avec le portable doté des applications de ventes mobiles paraîtront dans les résultats de la recherche.

Au moment de la conversion d'une commande en attente en une commande active, le numéro de commande provisoire affecté à la commande en attente est remplacé par un numéro de commande permanent. Donc, si vous effectuez une recherche à partir d'un numéro de commande provisoire dans l'écran Gestion des commandes existantes, vous ne parviendrez pas à trouver la commande puisque le numéro provisoire aura été remplacé par un numéro de commande permanent. Pour vous aider à repérer les commandes actives qui ont été converties à partir de commandes en attente, vous trouverez un champ nommé **N° commande origine** dans l'écran Gestion des commandes existantes. Ce champ contient le numéro provisoire associé à une commande en attente avant que celle-ci soit synchronisée et convertie en commande active.

De plus, l'écran Gestion des commandes en attente contient le lien **Affich. cmdes dir.** qui permet de consulter les commandes qui ne sont plus en attente. Après avoir cliqué sur ce lien, vous pourrez sélectionner une commande active à consulter, à modifier ou à supprimer à partir de l'écran Valid. cmdes clients. La consultation, la modification ou l'annulation d'une commande active se fait de la même façon qu'en mode connecté au serveur d'entreprise.

Toute modification apportée à une commande active est enregistrée dans les fichiers provisoires jusqu'à la prochaine synchronisation. En mode déconnecté, les commandes actives sont annulées plutôt que supprimées. Les données d'une commande annulée sont conservées.

Centre de charges des applications de ventes mobiles

L'application Centre de charges comporte une nouvelle file d'attente pour les utilisateurs des applications de ventes mobiles. En consultant la file d'attente des applications de ventes mobiles, vous pouvez trouver des données sur le statut de synchronisation et sur toute erreur qui s'est produite durant la synchronisation.

Écrans utilisés

Titre de l'écran	Code de l'écran	Navigation	Utilisation
Gestion des devis - Gestion des commandes existantes	W42101C	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des devis	Sert à rechercher ou à ajouter des devis.
Gestion des devis - Saisie des nouvelles commandes	W42101D	Cliquez sur Ajouter dans l'écran Gestion des devis - Gestion des commandes existantes.	Sert à ajouter un devis.
Gestion des commandes clients - Gestion des commandes existantes	W42101C	Traitement quotidien automatique des ventes (GM90CA01), Gestion des commandes clients	Sert à rechercher ou à ajouter des commandes clients.
Gestion des commandes clients - Saisie des nouvelles commandes	W42101D	Cliquez sur Ajouter dans l'écran Gestion des commandes clients - Gestion des commandes existantes.	Sert à ajouter une commande client.
Gestion des commandes en attente	W42101A	Cliquez sur le lien Cmdes en attente dans l'écran Gestion des commandes existantes.	Sert à sélectionner une commande en attente à consulter, à modifier ou à supprimer.
Valid. cmdes clients	W42101D	Sélectionnez une commande en attente.	Sert à consulter, à modifier ou à supprimer des données sur une commande en attente pour les articles configurés.

Ajout d'une commande ou d'un devis en attente

Accédez à l'écran Gestion des devis - Saisie des nouvelles commandes ou à l'écran Gestion des commandes clients - Saisie des nouvelles commandes.

- Entrez des données sur un nouveau devis ou une nouvelle commande de la même manière qu'en mode connecté.
- Cliquez sur un des boutons suivants :

- **Résumer commande;**
- **Soum. et entrer nouv.;**

Ce bouton soumet les données des champs de l'écran et les efface ensuite pour que vous puissiez entrer un nouveau devis ou une nouvelle commande.

- **Soumettre et fermer;**

Ce bouton entraîne la soumission des données et la fermeture de l'écran.

- **Annuler.**

Gestion des commandes clients - Saisie des nouvelles commandes

[Résumer commande](#)
[Soum. et entrer nouv.](#)
[Soumettre et fermer](#)
[Annuler](#)

[En-têtes commandes clients](#)
[Résumé commande](#)

N° commande SO N° commande précédent
 Facturé à Code blocage
 Expédié à Date commande 11/03/2005
 Magasin/usine Message crédit
 N° cmde client Sit. provisoire crédit
 Monnaie Taux change Monnaie base ☒ Devise

[Valid. tout en-tête](#)
 Adresse commande [Vérif. crédit](#)
 Annexes
 Aller à -- Une sélection --

[Lignes commande client](#)
[Disponibilité ligne](#)
[Valeurs défaut/lignes](#)

Options -- Une sélection --

Enregistrements 1 - 1 [Personnaliser grille](#)

	Quantité Commandée	UM	Quantité Sec.	UM Sec.	Numéro Article	Type Ligne	Prix Unitaire	Prix Total	Magasin/ Usine	Emplac.	N° Lot	N° Lign
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	S	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Vérif. disponibilité](#)
[Annuler ligne](#)
[Vérifier prix](#)
[Hist. prix](#)
[Kits/configurateur](#)
[Référence croisée](#)

Saisie des nouvelles commandes

Consultation, modification ou suppression d'une commande ou d'un devis en attente

Accédez à l'écran Gestion des commandes en attente.

1. Sélectionnez l'enregistrement que vous voulez consulter, modifier ou supprimer.
2. Cliquez sur le lien dans la colonne de numéro de commande et apportez toute modification dans l'écran Valid. cmdes clients.

Dans le cas d'un article configuré, les lignes de composants configurés sont désactivées dans la grille de l'écran. Toute modification sera apportée aux composants après l'enregistrement de la commande. Vous pouvez également cliquer sur le bouton **Kits/configurateur** pour modifier la configuration.

3. Pour supprimer un enregistrement en attente, sélectionnez-le dans la grille les commandes en attente et cliquez ensuite sur **Supprimer ligne**.

Consultation service client

Numéro de la commande	Entrez le numéro de la commande.
Code article	Entrez le numéro de l'article attribué par le système.
N° cmde clt	Entrez le numéro de client utilisé comme référence croisée ou numéro de référence secondaire.
Magasin/usine	Entrez le code alphanumérique qui désigne le magasin ou l'usine.
Facturé à	Entrez le numéro de référence qui correspond au client à qui la commande est facturée.

Expédié à	Entrez le numéro de référence qui correspond au client à qui la commande est expédiée.
Code monétaire transaction	Entrez le code qui indique le type de devise utilisée pour la transaction.
Quantité totale reliquat	Sélectionnez cette option pour indiquer si le système doit inclure la quantité en reliquat dans la quantité totale de la ligne de commande.
Article client	Sélectionnez cette option pour préciser si le code d'article est affiché pour établir une référence croisée client ou fournisseur. Lorsque cette option est sélectionnée, le code d'article de référence croisée est affiché.

Sélections supplémentaires

Fourchette statuts — Du	Entrez le code qui désigne la dernière étape du cycle de traitement réalisée avec succès pour cette ligne de commande.
Fourchette statuts — A	Entrez le code défini par l'utilisateur (système 40, type AT) qui précise l'étape standard suivante du cycle de traitement de ce type de commande. Vous paramétrez les étapes du cycle de traitement dans l'écran de cycle de traitement des commandes.
Dernier ou Suivant	<p>Sélectionnez l'option Dernier ou Suivant afin d'indiquer les codes de statut à utiliser pour sélectionner les données à afficher dans cet écran. Le système extrait ce code des options de traitement (le cas échéant). Les options correctes sont les suivantes :</p> <p><i>Dernier</i> — cette option fait afficher toutes les commandes dont le dernier statut est compris dans la fourchette en question.</p> <p><i>Suivant</i> — cette option fait afficher toutes les commandes dont le statut suivant est compris dans la fourchette en question.</p>
Fourchette dates — Du	Entrez la date de début pour le type de date précisé dans le champ Date .
Fourchette dates — A	Entrez la date de fin pour le type de date précisé dans le champ Date .
Date	<p>Précisez le type de date que vous avez entré dans la fourchette de dates. Les valeurs correctes sont les suivantes :</p> <p><i>Date cmde</i></p> <p><i>Date demandée</i></p> <p><i>Date prévue prélèvement</i></p> <p><i>Date promise expéd.</i></p> <p><i>Date livraison promise</i></p> <p><i>Date livraison promise origine</i></p> <p><i>Date expéd. réelle</i></p> <p><i>Date facture</i></p> <p><i>Date G/L</i></p> <p><i>Date annul.</i></p>
Contact fact.	Entrez le numéro du contact à qui la commande est facturée, comme il figure dans le fichier Who's who.

Contact expéd.

Entrez le numéro du contact à qui la commande est expédiée, comme il figure dans le fichier Who's Who.

Consultation, modification ou annulation d'une commande ou d'un devis actif

Accédez à l'écran Gestion des commandes existantes.

1. Sélectionnez la commande à consulter, à modifier ou à annuler.
2. Effectuez toutes les modifications souhaitées.
3. Pour annuler une commande, sélectionnez une ligne de commande client et sélectionnez ensuite la valeur Annul. ligne dans le champ Options.
4. Cliquez sur le bouton Soumettre et fermer.

ANNEXE A

Workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client

La présente annexe traite du workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client.

Voir aussi

Guide PeopleSoft EnterpriseOne Tools, version 8.95 : Workflow Tools

Workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client

La présente section traite du workflow associé aux applications de ventes du système Gestion de la relation client.

Notification de création d'opportunité et de changement d'étape de cycle de vente

La présente section traite du workflow de notification de création d'opportunité et de changement d'étape de cycle de vente.

Description

Description du workflow	Lorsqu'une nouvelle opportunité est créée ou qu'une opportunité existante passe à une autre étape du cycle de vente, le système envoie un message de workflow aux membres actifs de l'équipe de vente pour les en aviser.
Déclencheur du workflow	Un enregistrement d'opportunité est créée ou une opportunité existante passe à une autre étape du cycle de vente.
Action du workflow	Les membres actifs de l'équipe de vente reçoivent un message qui les avise qu'une opportunité a été créée ou qu'une opportunité existante est passée à une autre étape du cycle de vente. Le message comprend la description de l'opportunité, son numéro d'identification, l'étape de cycle de vente précédente, l'étape de cycle de vente courante, la méthodologie de vente, le client acheteur et le client destinataire.

Objets du workflow

Système	90CB
Nom d'objet du workflow	JDECRMCHG
Code d'objet	N90CB137
Description de l'événement / nom de la fonction	OpportunityWFProcessinginCRM
Séquence / numéro de ligne	3

ANNEXE B

Annexe : États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client

La présente annexe donne un aperçu des états associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client et vous permet de consulter les données suivantes :

- fichiers résumés de tous les états;
- données détaillées sur les états sélectionnés.

Liste des états associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client

Les fichiers ci-dessous présentent la liste des états associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client en ordre alphabétique, par code d'identification. Les données de ces fichiers sont réparties dans les catégories suivantes :

- lead;
- opportunité;
- prévision;
- plan d'action et activité;
- concurrent;
- client;
- employé;
- partenaire;
- contact;
- catalogue de produits.

Lead

Les états ci-dessous sont fournis pour les leads.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CB010A État de suivi des leads	Cet état comprend tous les leads entrés au cours d'une période précise, présentés par statut.	Lead (G90CA0201), Suivi leads

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CB010B État des leads par catégorie de produit	Cet état comprend la liste des leads pour chaque ligne de produits. Il présente le nom du lead, la société, la ville et la note de qualification.	Lead (G90CA0201), Leads par produit
R90CB010C État des sources par lead	Cet état comprend la liste des leads par source. Il présente le nom, la société, la ville, l'État et le numéro de téléphone de chaque lead. Le nombre total de leads par source est également indiqué.	Lead (G90CA0201), Leads par source
R90CB5161, version XJDE5160 État des adresses Avery des leads	Cet état permet de produire des étiquettes d'adresses pour chaque lead actif du système dans le format Avery 5160. Il présente le nom du contact, le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque lead.	Lead (G90CA0201), Adresse lead (Avery 5160)
R90CB5161, version XJDE5161 État des adresses Avery des leads	Cet état permet de produire des étiquettes d'adresses pour chaque lead actif du système dans le format Avery 5161. Il présente le nom du contact, le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque lead.	Lead (G90CA0201), Adresse lead (Avery 5161)
R90CB5161, version XJDE5163 État des adresses Avery des leads	Cet état permet de produire des étiquettes d'expédition pour chaque lead actif du système dans le format Avery 5163. Il présente le nom du contact, le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque lead.	Lead (G90CA0201), Adresse expédition lead (Avery 5163)
R90CB5161, version XJDE5389 État des adresses Avery des leads	Cet état permet de produire des fiches d'adresse en format de carte postale pour chaque lead actif du système dans le format Avery 5389. Il présente le nom du contact, le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque lead.	Lead (G90CA0201), Fiche adresse format carte postale leads (Avery 5389)
R90CB5161, version XJDE5663 État des adresses Avery des leads	Cet état permet de produire des étiquettes d'adresses pour chaque lead actif du système dans le format Avery 5663. Il présente le nom du contact, le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque lead.	Lead (G90CA0201), Étiquette adresse transparente leads (Avery 5663)

Opportunité

Les états ci-dessous sont fournis pour les opportunités de vente.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CB020A État des opportunités par canal	Cet état comprend chaque opportunité active dans le système, par canal. Il présente également le nom du compte, la description de l'opportunité, la probabilité de clôture et le potentiel pondéré.	Opportunité (G90CA0202), Opportunités par canal
R90CB020B État des opportunités par probabilité	Cet état comprend un résumé de toutes les opportunités groupées par probabilité. Il présente également le nom du compte, la description de chaque opportunité, la probabilité de clôture, le potentiel de l'opportunité et la moyenne pondérée. Le potentiel moyen et la moyenne pondérée sont additionnés pour chaque groupe de probabilités, et le total général est présenté à la fin de l'état.	Opportunité (G90CA0202), Opportunités par probabilité
R90CB020C État des opportunités par probabilité pour un représentant	Cet état comprend un résumé de toutes les opportunités groupées par représentant, puis par probabilité. Il présente également le nom du compte, la description de chaque opportunité, la probabilité de clôture, le potentiel de l'opportunité et la moyenne pondérée. Le potentiel moyen et la moyenne pondérée sont additionnés pour chaque groupe de probabilités, et le total général est présenté à la fin de l'état.	Opportunité (G90CA0202), Opportunités par probabilité pour les agents commerciaux sélectionnés
R90CB020D État des opportunités par territoire	Cet état comprend un résumé de toutes les opportunités actives groupées par territoire. Il présente également le nom du compte, la description de chaque opportunité, la probabilité de clôture, le potentiel de l'opportunité et la moyenne pondérée. Le potentiel moyen et la moyenne pondérée sont additionnés pour chaque groupe de probabilités, et le total général est présenté à la fin de l'état.	Opportunité (G90CA0202), Opportunités par territoire

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CB020E État des opportunités par canal pour un représentant	Cet état comprend chaque opportunité active par représentant sélectionné, puis par canal. Il présente également le nom du compte, la description de l'opportunité, la probabilité de clôture et le potentiel pondéré.	Opportunité (G90CA0202), Opportunités par canal pour les agents commerciaux sélectionnés
R90CB020I État résumé des opportunités	Cet état comprend des données résumées pour chaque opportunité sélectionnée. Il présente la probabilité, le potentiel, les données sur les activités, les inducteurs de vente utilisés, les étapes de qualification et les remarques sur les opportunités.	Opportunité (G90CA0202), Résumé des opportunités

Prévision

Les états ci-dessous sont fournis pour les prévisions de vente.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CB06A État des statuts des prévisions figées	Cet état présente une prévision figée ainsi que toutes les opportunités qui y sont associées jusqu'à ce jour. Il permet aux utilisateurs de réviser les montants modifiés des opportunités entre la date courante et la date à laquelle la prévision a été figée, s'il y a lieu.	Prévision (G90CA0203), Statut des prévisions figées
R90CB020F État de vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture	Cet état comprend des données telles que la société, la source du lead, la probabilité, le potentiel et le cycle de vente pour toutes les opportunités dont la date de clôture se situe à l'intérieur de la période précisée.	Prévision (G90CA0203), Vérification du pipeline par date de clôture

Plan d'action et activité

Les états ci-dessous sont fournis pour les plans d'action et les activités.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA014A État de la liste des plans d'action	Cet état comprend des données résumées sur tous les plans d'action, comme la description du plan, et présente la liste de toutes les activités incluses. Des données supplémentaires sur chaque activité, telles que le type d'activité, l'employé affecté ainsi que le début et la fin prévus de l'activité sont également comprises dans l'état.	Plan d'action/activité (G90CA0204), Liste des plans d'action
R90CA1301B État des activités par contact client	Cet état comprend les activités associées à chaque client. Les activités sont groupées par client. Le nom du contact, le numéro de téléphone, la description, la date prévue, la date de début et le type d'activité sont présentés.	Plan d'action/activité (G90CA0204), Activités par client
R90CA13D État de planification périodique	Cet état présente les calendriers des utilisateurs sélectionnés, incluant les activités et les choses à faire, pour une période particulière. Les détails connexes pour chaque activité ou chose à faire sont également compris dans l'état.	Plan d'action/activité (G90CA0204), Planificateur périodique des activités

Concurrent

L'état ci-dessous est fourni pour les concurrents.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA060A État du détail de la feuille d'articles du concurrent	Cet état comprend des données sur un concurrent et ses produits. Vous pouvez utiliser cet état pour comparer les produits de votre organisation à ceux des concurrents.	Concurrent (G90CA0205), Produits concurrents sélectionnés

Client

Les états ci-dessous sont fournis pour les clients.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA080B État du résumé du contact et du client	Cet état comprend des données résumées de tous les enregistrements de clients du système. Il présente le nom des contacts de chaque client ainsi que des données sur ces contacts.	Client (G90CA0206), Résumé du contact du client

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA080G Résumé du client - état sélectionné	Cet état comprend des données résumées sur les clients sélectionnés, telles que les membres de l'équipe des ventes, les opportunités et les contacts.	Client (G90CA0206), Résumé du client
R90CA0111A État des contacts d'un client	Cet état comprend la liste des contacts ainsi que des données les concernant pour chaque client sélectionné.	Client (G90CA0206), Contacts par client

Employé

L'état ci-dessous est fourni pour les employés.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA0101E État de la liste des numéros de téléphone des employés	Cet état comprend tous les employés actifs dans le système ainsi que leurs titres et leurs numéros de téléphone.	Employé (G90CA0207), Liste des numéros de téléphone des employés

Partenaire

L'état ci-dessous est fourni pour les partenaires.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA01B État de la liste des partenaires	Cet état comprend tous les partenaires compris dans le système ainsi que des données résumées sur chacun d'eux, comme leur nom, leur adresse, leur contact et leur adresse URL.	Partenaire (G90CA0208), Liste des partenaires

Contact

Les états ci-dessous sont fournis pour les contacts.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA070AA État de l'expédition de l'adresse du contact (Avery 5163)	Cet état permet de produire des étiquettes d'expédition pour chaque contact du système dans le format Avery 5163. Il présente le nom du contact ainsi que le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque contact.	Contact (G90CA0209), Expédition de l'adresse du contact (Avery 5163)

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA070B État de l'expédition de l'adresse du contact (Avery 5160)	Cet état permet de produire des étiquettes de distribution pour chaque contact du système dans le format Avery 5160. Il présente le nom du contact ainsi que le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque contact.	Contact (G90CA0209), Adresse du contact (Avery 5160)
R90CA070C État de l'adresse de contact - Avery 5161	Cet état permet de produire des étiquettes de distribution pour chaque contact du système dans le format Avery 5161. Il présente le nom, le nom de la société, l'adresse, la ville, l'État, le code postal et le pays de chaque contact.	Contact (G90CA0209), Adresse du contact (Avery 5161)

Catalogue de produits

L'état ci-dessous est fourni pour les catalogues de produits.

ID et nom de l'état	Description	Navigation
R90CA55CAT État de la liste du catalogue des produits	Cet état comprend tous les catalogues de produits ainsi que les produits offerts qui sont associés à chacun d'eux.	Catalogue de produits (G90CA02010), Liste des catalogues de produits

États associés aux applications de vente du système Gestion de la relation client

Les états ci-dessous sont présentés en ordre alphabétique, par code d'identification.

R90CA1301B - État des activités par contact client

Cet état comprend les activités associées à chaque client. Les activités sont groupées par client. Le nom du contact, le numéro de téléphone, la description, la date prévue, la date de début et le type d'activité sont présentés.

Options de traitement de l'état des activités par contact client (R90CA1301B)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui sont utilisées pour traiter l'état.

- 1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel :** Utilisez cette option de traitement pour indiquer le numéro de téléphone du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH).

R90CA13D - État de planification périodique

Cet état présente les calendriers des utilisateurs sélectionnés, incluant les activités et les choses à faire, pour une période particulière. Les détails connexes pour chaque activité ou chose à faire sont également compris dans l'état.

Options de traitement de l'état de planification périodique (R90CA13D)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Traitement

Les options de traitement ci-dessous précisent les dates qui sont utilisées au moment de la création de l'état.

- 1. Entrez la date de début :** Utilisez cette option de traitement pour indiquer la date de début de la période de suivi des données sur le lead. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la date du jour.
- 2. Entrez la date de fin :** Utilisez cette option de traitement pour indiquer la date de fin de la période de suivi des données sur le lead. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la date du jour.

Impression

L'option de traitement ci-dessous permet de préciser le type de données à imprimer sur l'état.

**1. Inclure une section
Tâches :**

Utilisez cette option de traitement pour indiquer si l'état doit comprendre une section relative aux tâches. Si vous laissez cette option à blanc, le système inclura dans l'état les sections sur les tâches et les activités. Si vous entrez la valeur 1, le système inclura uniquement la section sur les activités dans l'état. Les valeurs correctes sont les suivantes :

Blanc – Inclure.

1 – Ne pas inclure.

R90CA080B - État du résumé du contact et du client

Cet état comprend des données résumées de tous les enregistrements de clients du système. Il présente les noms des contacts de chaque client ainsi que des données sur ces contacts.

Options de traitement de l'état du résumé du contact et du client (R90CA080B)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

Les options de traitement ci-dessous précisent les données par défaut qui sont utilisées pour traiter l'état.

- | | |
|--|---|
| 1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer le numéro de téléphone du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH). |
| 2. Entrez le type d'adresse électronique Internet (url) : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer l'adresse URL du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ET). |
| 3. Entrez le type d'adresse électronique : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer l'adresse électronique du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ET). |
| 4. Entrez le type d'adresse de travail : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer l'adresse du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type AT). |

R90CA0101E - État de la liste des numéros de téléphone des employés

Cet état comprend tous les employés actifs dans le système ainsi que leurs titres et leurs numéros de téléphone.

Options de traitement de l'état de la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

Les options de traitement ci-dessous précisent les données par défaut qui sont utilisées pour traiter l'état.

- | | |
|---|---|
| 1. Entrez le critère de recherche pour un employé : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer le type de recherche servant à désigner les employés. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type ST). |
| 2. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer le type qui est utilisé pour désigner le numéro de téléphone de l'employé à indiquer sur l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH). |

R90CA0111A - État des contacts d'un client

Cet état comprend la liste des contacts ainsi que des données les concernant pour chaque client sélectionné.

Options de traitement de l'état des contacts d'un client (R90CA0111A)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

Les options de traitement ci-dessous précisent les données par défaut qui sont utilisées pour traiter l'état.

- | | |
|---|---|
| 1. Entrez le type de numéro de téléphone professionnel : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer le numéro de téléphone du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH). |
|---|---|

- | | |
|---|---|
| 2. Entrez le type de numéro de télécopieur : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer le numéro de télécopieur du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type PH). |
| 3. Entrez le type d'adresse de travail : | Utilisez cette option de traitement pour indiquer l'adresse du client qui doit figurer dans l'état. Les valeurs se trouvent dans le fichier des codes définis par l'utilisateur (système 01, type AT). |

R90CB010A - État de suivi des leads

Cet état comprend tous les leads entrés au cours d'une période précise, présentés par statut.

Options de traitement de l'état de suivi des leads (R90CB010A)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Traitement

Les options de traitement ci-dessous permettent de préciser la période de suivi des leads.

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Date de début | Utilisez cette option de traitement pour indiquer la date de début de la période de suivi des données sur le lead. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la date du jour. |
| 2. Date de fin | Utilisez cette option de traitement pour indiquer la date de fin de la période de suivi des données sur le lead. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la date du jour. |

R90CB020A - État des opportunités par canal

Cet état comprend chaque opportunité active dans le système, par canal. Il présente également le nom du compte, la description de l'opportunité, la probabilité de clôture et le potentiel pondéré.

Options de traitement de l'état des opportunités par canal (R90CB020A)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

1. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants pondérés.

Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état des opportunités par canal. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains).

R90CB020B - État des opportunités par probabilité

Cet état comprend un résumé de toutes les opportunités groupées par probabilité. Il présente également le nom du compte, la description de chaque opportunité, la probabilité de clôture, le potentiel de l'opportunité et la moyenne pondérée. Le potentiel moyen et la moyenne pondérée sont additionnés pour chaque groupe de probabilités, et le total général est présenté à la fin de l'état.

Options de traitement de l'état des opportunités par probabilité (R90CB020B)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

1. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants pondérés.

Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état des opportunités par probabilité. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains).

R90CB020C - État des opportunités par probabilité pour un représentant

Cet état comprend un résumé de toutes les opportunités groupées par représentant, puis par probabilité. Il présente également le nom du compte, la description de chaque opportunité, la probabilité de clôture, le potentiel de l'opportunité et la moyenne pondérée. Le potentiel moyen et la moyenne pondérée sont additionnés pour chaque groupe de probabilités, et le total général est présenté à la fin de l'état.

Options de traitement de l'état des opportunités par probabilité pour un représentant (R90CB020C)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

1. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants pondérés.

Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état des opportunités par probabilité pour un représentant. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains).

R90CB020D - État des opportunités par territoire

Cet état comprend un résumé de toutes les opportunités actives groupées par territoire. Il présente également le nom du compte, la description de chaque opportunité, la probabilité de clôture, le potentiel de l'opportunité et la moyenne pondérée. Le potentiel moyen et la moyenne pondérée sont additionnés pour chaque groupe de probabilités, et le total général est présenté à la fin de l'état.

Options de traitement de l'état des opportunités par territoire (R90CB020D)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

1. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants pondérés.

Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état des opportunités par territoire. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains).

R90CB020E - État des opportunités par canal pour un représentant

Cet état comprend chaque opportunité active par représentant sélectionné, puis par canal. Il présente également le nom du compte, la description de l'opportunité, la probabilité de clôture et le potentiel pondéré.

Options de traitement de l'état des opportunités par canal pour un représentant (R90CB020E)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

1. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants pondérés.

Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état des opportunités par canal pour un représentant. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains).

R90CB020F - État de vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture

Cet état comprend des données telles que la société, la source du lead, la probabilité, le potentiel et le cycle de vente pour toutes les opportunités dont la date de clôture se situe à l'intérieur de la période précisée.

Options de traitement de l'état de vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture (R90CB020F)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Révision du pipeline des opportunités

Les options de traitement ci-dessous précisent les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

- | | |
|--|--|
| 1. Date de début | Utilisez cette option de traitement pour indiquer la date de début de la période de suivi des opportunités du pipeline. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la date du jour. |
| 2. Date de fin | Utilisez cette option de traitement pour indiquer la date de fin de la période de suivi des opportunités du pipeline. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera la date du jour. |
| 3. Entrez un code monétaire (par ex., USD) pour calculer les montants potentiels et les montants potentiels pondérés. | Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état de vérification des pipelines d'opportunités par date de clôture. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains). |

R90CB020I - État résumé des opportunités

Cet état comprend des données résumées pour chaque opportunité sélectionnée. Il présente la probabilité, le potentiel, les données sur les activités, les inducteurs de vente utilisés, les étapes de qualification et les remarques sur les opportunités.

Options de traitement de l'état résumé des opportunités (R90CB020I)

Ces options permettent de préciser le traitement par défaut des programmes et des états.

Dans le cas des programmes, vous pouvez préciser des options telles que les valeurs par défaut de transactions précises, l'affichage des champs dans un écran et la version du programme à exécuter.

Dans le cas des états, les options de traitement permettent de préciser les données à inclure dans l'état. Par exemple, vous paramétrez une option de traitement de façon à inclure l'exercice ou le nombre de jours d'arrérages dans l'état.

Ne modifiez pas les versions de démonstration PeopleSoft EnterpriseOne qui sont désignées par les préfixes ZJDE ou XJDE. Copiez plutôt ces versions ou créez-en de nouvelles pour modifier les valeurs, incluant le numéro de la version, le titre de la version, les options d'invite, la sécurité et les options de traitement.

Valeurs par défaut

L'option de traitement ci-dessous précise les données par défaut qui doivent être utilisées pour traiter les données sur les opportunités.

**1. Entrez un code
monétaire (par ex., USD)
pour calculer les montants
potentiels et les montants
potentiels pondérés.**

Utilisez cette option de traitement pour indiquer le code monétaire utilisé pour déterminer les montants potentiels et pondérés de l'état résumé des opportunités. Si vous laissez cette option à blanc, le système utilisera le code USD (dollars américains).

Glossaire de termes PeopleSoft

<i>nota fiscal factura</i>	Au Brésil, nota fiscal comportant des données relatives à la facture. Voir aussi <i>nota fiscal</i> .
<i>nota fiscal</i>	Au Brésil, document juridique devant accompagner toutes les transactions commerciales à des fins fiscales et devant contenir les données requises par le règlement fiscal.
accès rapide	Invite de commande permettant à l'utilisateur de se déplacer rapidement dans les menus et les applications à l'aide de commandes spécifiques.
activité	Entité de planification du générateur d'écrans qui représente une durée donnée dans un calendrier.
adaptateur de messagerie	Modèle d'interopérabilité permettant aux systèmes de tierce partie de se connecter au système EnterpriseOne afin de partager des données au moyen de files d'attente de messagerie.
affectation des coûts	Traitement du système Comptabilité analytique avancée qui permet d'effectuer le suivi des ressources et de les affecter aux activités et aux axes d'analyse.
agent de planification avancée (APA)	Outil du système EnterpriseOne qui peut être utilisé pour extraire, transformer ou charger les données relatives à l'entreprise. L'agent de planification avancée prend en charge l'accès aux sources de données sous forme de bases de données rationnelles, de format de fichier à plat et autres encodages de données ou de messages, tels que le format XML.
aide visuelle	Écrans pouvant être appelés à partir d'un contrôle par l'entremise d'un déclencheur et aidant l'utilisateur à déterminer les données autorisées.
autre devise	Devise différente de la monnaie nationale (pour le traitement des transactions nationales seulement) ou de la monnaie nationale et de la devise de transaction. Dans le système Gestion financière, le traitement des autres devises permet la saisie de reçus et de paiements dans une devise autre que celle dans laquelle ils ont été émis.
bases de données PeopleSoft	Voir <i>intergiciel de base de données JDEBASE</i> .
calendrier des jours ouvrés	Dans le système Gestion de la production, il s'agit d'un calendrier utilisé dans les fonctions de planification qui ne contient que les jours ouvrés, de façon que l'ordonnancement des composants et de l'ordre de fabrication s'effectue selon le nombre de jours de travail disponible. Cette notion est parfois désignée sous le nom de calendrier de planification, calendrier de fabrication ou calendrier de production.
chemin d'accès de promotions	Chemin d'accès désigné pour la progression des objets et des projets dans un workflow. Le chemin d'accès du cycle de promotion normal est le suivant : 11>21>26>28>38>01 Dans ce chemin, 11 à Nouveau projet en attente de vérification, 21 à Programmation, 26 à Test QA/Vérification, 28 à Test QA/Vérification terminés, 38 à En production et 01 à Terminé. Au cours du cycle de promotion de projets normal, les développeurs vérifient les objets à l'intérieur et à l'extérieur du code de chemin de développement, puis les élèvent au rang de code de chemin de prototype. Les objets sont ensuite

	déplacés dans le code de chemin de production avant qu'ils ne soient considérés comme terminés.
code d'édition	Code indiquant comment une valeur spécifique pour un état ou un écran doit être affichée ou formatée. Les codes d'édition par défaut associés à l'élaboration des états nécessitent une attention particulière parce qu'ils représentent une quantité importante de données.
compatibilité des segments	Instruction logique établissant la relation entre les segments d'articles configurés. La compatibilité des segments est utilisée afin d'éviter la commande de configurations impossibles à produire.
composante de coût	Élément de coût d'un article (par exemple, les matières, la main-d'œuvre ou les coûts indirects) dans le système Gestion de la production.
compte de contrepartie/liaison	Compte du Grand Livre de l'application Gestion financière qui est utilisé pour équilibrer des écritures de journal. Par exemple, vous pouvez utiliser un compte de contrepartie/liaison pour équilibrer les écritures créées par les répartitions du système Comptabilité générale.
connecteur	Modèle d'interopérabilité par composant permettant aux applications de tierce partie et au système EnterpriseOne de partager leur logique et leurs données. L'architecture du connecteur EnterpriseOne contient des connecteurs Java et COM.
contrôle d'escalade	Traitement par lots contrôlant les demandes ou les activités en attente et les redémarre ou les transfère à la prochaine étape ou au prochain utilisateur après une durée d'inactivité spécifique.
conversion de fichiers	Modèle d'interopérabilité permettant un échange de données entre le système EnterpriseOne et les systèmes de tierce partie à l'aide des fichiers de tierce partie.
correction provisoire de logiciel (PTF)	Représentation des modifications apportées au logiciel PeopleSoft que votre organisation reçoit sur bandes magnétiques ou sur disques.
création de progiciels	<p>Application logicielle facilitant le déploiement des modifications apportées au logiciel et des nouvelles applications pour des comptes utilisateurs existants. Dans le système EnterpriseOne, les versions de progiciels peuvent également être des versions compilées du logiciel. Par exemple, lorsque vous mettez à niveau votre version du logiciel SIG, on suppose que vous allez vous procurer une version de progiciels.</p> <p>Considérez le texte suivant : «De plus, ne transférez pas les fonctions de gestion dans le code de chemin de production avant que le déploiement ne soit prêt, parce qu'une création globale de fonctions de gestion effectuée au moment de la création d'un progiciel inclura automatiquement les nouvelles fonctions.»</p>
cycle de traitement	Critère en fonction duquel un objet passe d'un point à l'autre dans un flux.
déclencheur	Un des événements spécifique aux articles du dictionnaire de données. Vous pouvez associer une logique à un article du dictionnaire de données qui sera traité automatiquement lorsque l'événement se produira.
dénomination de devise	Devise dans laquelle les états financiers de la société sont établis.
devis	Dans les applications Gestion des achats et Gestion de la sous-traitance, il s'agit d'une demande de renseignements relative à un article et à son prix, émanant d'un fournisseur, à partir de laquelle une commande fournisseur peut être créée.

	Dans l'application Gestion des commandes clients, demande de renseignements relative à un article et à son prix, émanant d'un client qui ne s'est pas encore engagé par commande.
Direct Connect	Méthode de transaction par laquelle une application cliente communique de manière interactive et directe avec une application sur serveur. Voir aussi <i>traitement par lots immédiat</i> et <i>mode déconnecté</i> .
document de rapprochement	Document associé à un document original pour terminer ou modifier une transaction. Par exemple, dans l'application Gestion financière, un reçu constitue le document de rapprochement d'une facture et un paiement constitue le document de rapprochement d'une pièce justificative.
données d'en-tête	Données qui figurent au début d'un fichier ou d'un écran. Ces données sont utilisées pour désigner ou fournir les données de contrôle du groupe d'enregistrements qui suit.
données détaillées	Données associées à chaque ligne des transactions du système (par exemple, les lignes relatives aux postes de facturation de pièces justificatives aux détails des commandes clients.
données supplémentaires	Tout type de données qui ne sont pas gérées dans un fichier principal. Les données supplémentaires concernent les employés, les postulants, les demandes d'achat et les emplois (telles que les compétences professionnelles, les diplômes et les langues parlées). Vous pouvez effectuer le suivi de tous les types de données dont votre organisation a besoin. Par exemple, en plus des données des fichiers principaux standard (Répertoire d'adresses, Clients et Fournisseurs), vous pouvez gérer d'autres données dans des bases de données génériques distinctes. Ces bases de données permettent une entrée et une mise à jour standard des données supplémentaires à l'aide du système EnterpriseOne.
écart	Dans l'application Gestion des actifs immobilisés, écart entre les produits générés par une pièce d'équipement et les coûts pouvant lui être imputés. Dans les applications Coûts de projets et Gestion de la production, écart entre deux méthodes de valorisation d'un produit donné (par exemple, la différence entre les coûts figés standard et les coûts actuels constitue un écart technique). Les coûts figés standard proviennent du fichier Composantes de coût et les coûts actuels sont calculés à l'aide des taux actuels de la nomenclature, de la gamme et des coûts indirects.
échange de données informatisé (EDI)	Modèle d'interopérabilité permettant un échange électronique entre ordinateurs de données relatives à des transactions commerciales entre le système EnterpriseOne et des systèmes de tierce partie. Les entreprises qui utilisent l'EDI doivent posséder un logiciel permettant de convertir les données du format standard EDI au format de leurs systèmes informatiques.
emplacement du progiciel	Emplacement dans la structure de répertoires du progiciel et des objets reproduits associés. Il s'agit généralement du chemin suivant : \\serveur de déploiement\version\chemin d'accès\progiciel\nom du progiciel. Les sous-répertoires de ce chemin d'accès indiquent le futur emplacement des objets reproduits du progiciel. Cela désigne également l'emplacement de création ou de stockage du progiciel.
environnement de production	Environnement dans lequel les utilisateurs exploitent le logiciel EnterpriseOne.
environnement de travail	Programme permettant aux utilisateurs d'accéder à un groupe de programmes reliés à partir d'un seul point d'entrée. Généralement, les programmes auxquels

	vous accédez à partir d'un environnement de travail sont utilisés pour exécuter un processus d'affaires considérable. L'environnement de travail des cycles de paie (P07210) permet entre autres d'accéder à tous les programmes utilisés par le système pour traiter la paie, imprimer les données relatives aux paiements, créer des états de paie, créer des écritures de journal et mettre à jour l'historique de la paie. Voici des exemples d'environnements de travail du système EnterpriseOne : Gestion du service client (P90CD020), Ordonnancement des chaînes (P3153), Planification (P13700), Programme de traitement du vérificateur (P09E115) et Cycle de paie.
environnement de travail de conversion de fichiers	Modèle d'interopérabilité permettant un échange de données entre le système EnterpriseOne et les systèmes de tierce partie à l'aide des fichiers de tierce partie.
environnement de travail de fusion des fichiers de spécifications	Application qui, au moment de l'installation, exécute des applications de traitement par lots qui mettent à jour les fichiers de spécifications.
environnement de travail des emplacements	Application qui, au cours de l'installation, copie tous les emplacements définis dans le plan d'installation du fichier Emplacements de la source de données de planification vers celle du système.
environnement de travail des fichiers de contrôle	Application qui, au cours de l'installation, exécute les applications de traitement par lots pour les fusions prévues, mettant ainsi à jour les fichiers du dictionnaire de données, des codes définis par l'utilisateur, des menus et des remplacements.
environnement de travail des progiciels	Application qui, au moment de l'installation, transfère les fichiers de données des progiciels de la source de données de planification vers celle du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan des progiciels pour indiquer la fin du traitement.
environnement de travail des serveurs	Application qui, au moment de l'installation, copie les fichiers de configuration du serveur de la source de données de planification vers celle du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan de serveurs pour indiquer la fin du traitement.
environnement de travail des sources de données	Application qui, au cours de l'installation, copie toutes les sources de données définies dans le plan d'installation du fichier Sources de données et Redimensionnement des fichiers et sources de données de la source de données de planification dans celle du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan des sources de données pour indiquer la fin du traitement.
environnement de travail MailMerge	Application permettant de fusionner les documents Word (version 6.0 ou ultérieure) aux enregistrements du système EnterpriseOne pour imprimer automatiquement les documents commerciaux. Vous pouvez utiliser cet environnement de travail pour imprimer des documents tels que les lettres type relatives à la vérification du certificat de travail.
environnement initial	Environnement EnterpriseOne utilisé pour tester des objets non modifiés à l'aide de données de démonstration PeopleSoft ou destiné à des cours de formation. Vous devez disposer de cet environnement pour comparer les objets initiaux modifiés.
espace de travail des environnements	Application qui, au moment de l'installation, copie les données relatives à l'environnement et les fichiers du gestionnaire des configurations d'objets (OCM) pour chaque environnement de la source de données de planification vers la source de données du numéro de version du système. Elle met également à jour l'enregistrement détaillé du plan d'environnements pour indiquer la fin du traitement.

événement déclencheur	Événement spécifique du workflow qui nécessite une action spéciale ou dont les conséquences ou les actions résultantes sont définies.
événement en temps réel	Service qui utilise des appels de systèmes pour saisir les transactions EnterpriseOne au fur et à mesure qu'elles sont effectuées et pour fournir un avis au logiciel de tierce partie, aux utilisateurs et aux autres systèmes PeopleSoft qui l'ont demandé dans le cas de certaines transactions.
événement XAPI	Service qui utilise des appels de systèmes pour saisir les transactions EnterpriseOne au fur et à mesure qu'elles sont effectuées. Il appelle ensuite un logiciel de tierce partie, les utilisateurs et d'autres systèmes PeopleSoft qui l'ont demandé dans le cas de certaines transactions.
événement Z	Service qui utilise des fonctions de fichiers d'interface pour saisir les transactions EnterpriseOne et pour fournir un avis au logiciel de tierce partie, aux utilisateurs et aux autres systèmes PeopleSoft qui l'ont demandé dans le cas de certaines transactions.
famille de planification	Moyen de regrouper les produits finis dont les similitudes de conception et de fabrication facilitent la planification groupée.
fichier Abonnés	Fichier F98DRSUB, lequel est enregistré sur le serveur de publication avec le fichier F98DRPUB, qui désigne toutes les machines abonnées de chaque fichier publié.
fichier d'interface	Voir <i>fichier Z</i> .
fichier principal	Voir <i>fichier publié</i> .
fichier publié	Également appelé fichier principal, il s'agit de la copie centrale à reproduire dans les autres machines. Résidant dans le serveur de publication, le fichier F98DRPUB désigne tous les fichiers publiés ainsi que les serveurs de publication associés dans l'entreprise.
fichier Z	Fichier de travail dans lequel les données de tierce partie peuvent être enregistrées, puis traitées dans le système EnterpriseOne. Les fichiers Z peuvent également être utilisés pour extraire les données EnterpriseOne. Ils sont également appelés fichiers d'interface.
fonction de gestion	Ensemble donné de règles de gestion et de journaux définis par l'utilisateur et réutilisables qui peuvent être appelés à l'aide des règles d'événement. Les fonctions de gestion permettent d'exécuter une transaction ou un sous-ensemble de transactions (vérification du stock, émission de bons de travail, etc.). Les fonctions de gestion contiennent également les interfaces de programmation d'applications (API), ce qui permet de les appeler à partir d'un écran, d'un déclencheur de bases de données ou d'une application de tierce partie. Elles peuvent également être combinées à d'autres fonctions de gestion, écrans, règles d'événement et autres composants pour former une application. Les fonctions de gestion peuvent être créées à l'aide des règles d'événement ou des langages de troisième génération tels que C. La vérification du crédit et la disponibilité des articles constituent des exemples de fonctions de gestion.
fonction de gestion principale (MBF)	Fichier principal interactif servant d'emplacement central pour l'ajout, la modification et la mise à jour des données d'une base de données. Les fonctions de gestion principales transmettent les données entre les écrans de saisie de données et les fichiers appropriés. Ces fonctions fournissent un ensemble commun de fonctions qui contient toutes les règles par défaut et les règles de validation nécessaires aux programmes associés. Les fonctions de gestion principales contiennent une logique permettant d'assurer l'intégrité des données ajoutées, mises à jour et supprimées dans les bases de données.

fusion de la liste de versions	Traitement préservant toutes spécifications de versions autres que XJDE et ZJDE pour les objets corrects dans la nouvelle version, ainsi que leurs données relatives aux options de traitement.
fusion des fichiers de contrôle	Traitement intégrant les modifications des fichiers de contrôle apportées par le client aux données qui accompagnent la nouvelle version.
fusion des objets centraux	Traitement intégrant aux objets de la nouvelle version les modifications apportées par le client aux objets d'une version courante.
fusion des personnalisations d'utilisateurs	Ajout de nouveaux enregistrements au fichier de personnalisations des utilisateurs.
fusion des spécifications	Traitement se composant de trois fusions : gestionnaire de bibliothèques d'objets, liste de versions et objets centraux. Les fusions intègrent les modifications apportées par un client aux données d'une nouvelle version.
fusion du gestionnaire de bibliothèques d'objets	Traitement intégrant aux objets de la nouvelle version les modifications apportées au gestionnaire de bibliothèques d'objets d'une version précédente.
gestionnaire d'accès aux fichiers (TAM)	Composant du système EnterpriseOne traitant l'enregistrement et l'extraction des données définies par l'utilisateur. Le gestionnaire TAM enregistre les données suivantes : définitions du dictionnaire de données, spécifications d'applications et d'états, règles d'événement, définitions de fichiers, données relatives aux paramètres d'entrée et bibliothèques de fonctions de gestion, et définitions des structures de données pour l'exécution d'applications, d'états et de fonctions de gestion.
gestionnaire de bibliothèques d'objets	Référentiel de toutes les versions, applications et fonctions de gestion réutilisables pour la création d'applications. Il offre des fonctions de retrait et d'enregistrement pour les développeurs et contrôle la création, la modification et l'utilisation des objets EnterpriseOne. Le gestionnaire de bibliothèques d'objets prend en charge plusieurs environnements (de production et de développement, par exemple) et facilite le déplacement des objets d'un environnement à l'autre.
gestionnaire des configurations d'objets (OCM)	Dans le système EnterpriseOne, courtier de demande d'objets et du centre de contrôle de l'environnement d'exécution. Le gestionnaire effectue le suivi des emplacements d'exécution des fonctions de gestion, des données et des applications de traitement par lots. Lorsqu'un de ces objets est appelé, le gestionnaire des configurations d'objets (OCM) dirige l'accès à cet objet en fonction des valeurs par défaut et de remplacement définies pour un environnement et un utilisateur donnés.
graphiques	Tableaux de données qui sont affichés dans les écrans du logiciel.
installation	Entité au sein d'une entreprise pour laquelle vous souhaitez effectuer le suivi des coûts. Il peut s'agir d'un entrepôt, d'un travail, d'un projet, d'un centre de charge ou d'un magasin/usine. Les installations sont parfois appelées <i>centre de coûts</i> .
interface OSA	Modèle d'interopérabilité permettant de paramétrer une interface pour le transfert de données à partir du système EnterpriseOne vers un autre progiciel tel que Microsoft Excel aux fins de traitement.
intergiciel de base de données JDEBASE	Intergiciel de base de données propre à PeopleSoft offrant des interfaces API indépendantes de la plate-forme ainsi qu'un accès client/serveur.
jargon	Autre description d'article de dictionnaire de données qui est affichée par le système EnterpriseOne ou World selon le code de produit de l'objet.

JDBNET	Pilote de bases de données permettant à des serveurs hétérogènes d'accéder aux données des uns et des autres.
jde.ini	Fichier PeopleSoft (ou membre pour iSeries) fournissant les paramètres d'exécution nécessaires à l'initialisation du système EnterpriseOne. Des versions spécifiques du fichier ou du membre doivent résider dans chaque machine qui exécute le système EnterpriseOne, y compris les stations de travail et les serveurs.
jde.log	Principal fichier journal de diagnostic du système EnterpriseOne. Ce fichier figure toujours dans le répertoire racine du lecteur principal et contient des messages de statut et d'erreur enregistrés au démarrage et à l'exécution du système EnterpriseOne.
JDEIPC	Outils de programmation de la communication permettant au code de serveur de réguler l'accès aux mêmes données dans plusieurs environnements multitraitements, d'assurer la communication et la coordination entre traitements et de créer de nouveaux traitements.
JDENET	Intergiciel de communication propre à PeopleSoft. Il s'agit d'un intergiciel de communication multitraitement entre homologues, établi en fonction de messages et des interfaces de connexion. Il traite les communications client/serveur et serveur/serveur pour toutes les plates-formes prises en charge par EnterpriseOne.
jeu de transactions	Transaction commerciale électronique (document standard d'échange de données informatisé) constitué de segments.
liste XML	Capacité d'interopérabilité permettant de demander et de recevoir par fragments les renseignements de la base de données EnterpriseOne.
messagerie	Emplacement central d'envoi et de réception de tous les messages du système EnterpriseOne (générés par le système et l'utilisateur) quelle que soit l'application d'origine ou l'auteur.
messagerie des employés	Emplacement central d'envoi et de réception de tous les messages du système EnterpriseOne (générés par le système et l'utilisateur) quelle que soit l'application d'origine ou l'auteur. Chaque utilisateur dispose d'une boîte aux lettres contenant des messages de workflow ou autres, notamment des messages actifs.
messages d'erreur	Dans le système EnterpriseOne, propriété au niveau de l'écran qui, lorsque activée, entraîne l'affichage des messages d'erreurs d'application dans l'écran.
mode d'ajout	État d'un écran permettant aux utilisateurs de saisir des données.
mode d'édition	État d'un écran permettant aux utilisateurs de modifier des données.
mode final	Mode de traitement des états d'un programme qui met à jour et crée des enregistrements de données.
modèle d'exercice	Calendrier qui indique la date de début de l'exercice et la date de fin de chaque période de cet exercice pour la comptabilité standard et celle qui s'étale sur 52 périodes.
modèle d'interopérabilité	Méthode utilisée par les systèmes de tierce partie pour se connecter ou accéder au système EnterpriseOne.
ne pas traduire	Type de source de données devant se trouver dans iSeries en raison des restrictions BLOB.
objet Call JDE	Interface API utilisée par les fonctions de gestion pour appeler d'autres fonctions de gestion.

objet Call XML	Capacité d'interopérabilité permettant d'appeler des fonctions de gestion.
objet de stockage des médias	Fichiers utilisant une des conventions d'appellation suivantes qui ne sont pas organisées dans un des formats de fichier standard : Gxxx, xxxGT ou GTxxx.
objet EnterpriseOne	Partie de code réutilisable permettant de créer des applications. Voici des exemples de types d'objets : fichiers, écrans, fonctions de gestion, articles du dictionnaire de données, traitement par lots, vues logiques, règles d'événement, versions, structures de données et objets médias.
Open Data Access (ODA)	Modèle d'interopérabilité permettant d'utiliser les instructions SQL pour extraire les données EnterpriseOne pour les résumer et produire des états.
option de traitement	Structure de données permettant aux utilisateurs de définir les paramètres qui réglementent l'exécution d'un programme de traitement par lots ou d'un état. Vous pouvez entre autres utiliser ces options de traitement pour préciser les valeurs par défaut spécifiques à certains champs pour déterminer comment les données sont affichées ou imprimées, pour préciser les fourchettes de dates, pour fournir les valeurs qui réglementent l'exécution du programme, etc.
personnalisation des écrans/états	Autre description d'un article du dictionnaire de données qui est affichée dans un écran ou un état des systèmes EnterpriseOne ou World.
profil de préférences	Valeurs par défaut de champs spécifiques pour une hiérarchie définie par l'utilisateur composée d'articles, de groupes d'articles, de clients et de groupes de clients.
progiciel	Les objets EnterpriseOne sont installés sur des stations de travail dans des progiciels à partir du serveur de déploiement. Un progiciel est comparable à une nomenclature ou à un kit désignant les objets nécessaires à la station de travail et indiquant leur emplacement sur le serveur de déploiement au programme d'installation. Il s'agit d'un instantané à un moment donné des objets centraux sur le serveur de déploiement.
programme de surveillance transactionnel	Programme contrôlant le transfert de données entre les terminaux locaux et à distance et leurs applications d'origine. Il protège également l'intégrité des données dans un environnement réparti et peut inclure des programmes validant les données et formatant les écrans des terminaux.
projet	Dans le système EnterpriseOne, conteneur virtuel des objets en cours de développement dans l'environnement de travail du gestionnaire d'objets.
QBE	Abréviation de <i>Query by example</i> (ligne de query). Dans le système EnterpriseOne, la ligne de query est la ligne supérieure d'une zone-détails qui est utilisée pour filtrer les données.
rafraîchissement	Fonction utilisée pour modifier le logiciel EnterpriseOne ou un de ses sous-ensembles tels qu'un fichier ou des données de gestion, pour qu'il fonctionne à un nouveau niveau de version ou de modification temporaire de programme, B73.2 ou B73.2.1, par exemple.
 rapprochement à deux pièces justificatives	Dans les applications Gestion des achats et Gestion de la sous-traitance, traitement de comparaison des lignes d'une commande fournisseur aux factures afin de créer des pièces justificatives. Les données de la réception ne sont pas enregistrées.
 rapprochement à trois pièces justificatives	Dans les applications Gestion des achats et Gestion de la sous-traitance, traitement de comparaison des données de la réception aux factures fournisseurs afin de créer des pièces justificatives. Au moment d'un rapprochement triple (à trois documents), les enregistrements de réception sont utilisés pour la création de pièces justificatives.

règle de validation	Méthode utilisée pour formater et valider les données entrées par un utilisateur par rapport à une règle ou un ensemble de règles prédéfinis.
règle d'événement	Instruction logique ordonnant au système d'effectuer au moins une opération relative à une activité qui peut se produire dans une application spécifique, telle que l'entrée dans un écran ou la sortie d'un champ.
règle d'événement de fonction de gestion	Voir <i>règle d'événement nommé</i> .
règle d'événement intégrée	Règle d'événement spécifique à une application ou à un fichier donné. Il peut s'agir d'appels d'écran à écran, du masquage d'un champ en fonction de la valeur d'une option de traitement et de l'appel d'une fonction de gestion. Par opposition aux règles d'événement de fonctions de gestion.
règle d'événement nommé	Logique de gestion encapsulée et réutilisable qui a été créée à l'aide des règles d'événement, plutôt que la programmation C. Les règles d'événement nommé sont également appelées règles d'événement de fonctions de gestion. Elles peuvent être réutilisées à plusieurs endroits par plusieurs programmes. Cette modularité permet la simplification, la réutilisation des codes et l'allègement du travail.
règles d'événement de fichiers	Logique associée aux déclencheurs de la base de données qui sont activés chaque fois que l'action désignée est exécutée dans le fichier. Même si le système EnterpriseOne permet l'association des règles d'événement à des événements d'application, cette fonction est spécifique à l'application. Les règles d'événement de fichiers fournissent une logique qui est intégrée au fichier.
reproduction à la demande du client	Une des méthodes de reproduction de données sur des stations de travail individuelles. Ces machines sont paramétrées comme abonnés à la reproduction à la demande du client à l'aide des outils de reproduction EnterpriseOne. Ces abonnés ne sont prévenus des modifications, mises à jour et suppressions que s'ils en font la demande. Cette demande se présente sous la forme d'un message envoyé, généralement au démarrage, de l'abonné au serveur stockant le fichier F98DRPCN.
retraitement en devises	Traitement de conversion des montants d'une devise à une autre, généralement aux fins d'élaboration d'états. Vous pouvez entre autres utiliser ce traitement lorsqu'un grand nombre de devises doivent être retraitées en une seule devise pour l'élaboration d'états consolidés.
sélection	Dans les menus PeopleSoft, une sélection désigne les fonctions auxquelles vous pouvez accéder à partir d'un menu. Pour effectuer une sélection, entrez le numéro associé dans le champ Sélection, puis appuyez sur Entrée.
serveur central	Serveur désigné pour contenir la version initialement installée du logiciel (objets centraux) pour le déploiement aux ordinateurs clients. Dans le cas d'une installation standard du système EnterpriseOne, le logiciel est chargé sur une machine, le serveur central. Ensuite, des copies du logiciel sont téléchargées sur diverses stations de travail associées au serveur. De cette façon, si le logiciel est modifié ou corrompu sur les stations de travail, un jeu d'objets initial (objets centraux) est toujours disponible sur le serveur central.
serveur d'applications	Serveur sur un réseau local contenant des applications partagées par les clients réseau.
serveur d'applications Java	Serveur par composant résidant dans le niveau central d'une architecture qui ne nécessite qu'un seul serveur. Ce serveur fournit des services d'intergiciel pour la gestion de la sécurité et de l'état, ainsi que l'accès aux données et la persistance.

serveur d'applications Web	Serveur permettant aux applications Web d'échanger des données avec les systèmes dorsaux et les bases de données utilisés pour les transactions d'affaires électroniques.
serveur de bases de données	Serveur sur un réseau local hébergeant et mettant à jour une base de données et exécutant des recherches pour les ordinateurs clients.
serveur de déploiement	Serveur utilisé pour installer, mettre à jour et distribuer un logiciel à au moins un serveur de l'entreprise et stations de travail clientes.
serveur de fichiers	Serveur enregistrant les fichiers auxquels les autres ordinateurs du réseau doivent accéder. Contrairement aux serveurs de disques, lesquels sont affichés à l'utilisateur comme lecteurs de disques à distance, les serveurs de fichiers sont des périphériques complexes qui enregistrent non seulement les fichiers, mais les gèrent également et préservent l'ordre au fur et à mesure que les utilisateurs ouvrent des fichiers et y apportent des modifications.
serveur de fichiers qualité production	Serveur de fichiers pour lequel l'assurance de la qualité a été testée et qui a été commercialisé. Il accompagne généralement les services d'assistance destinés à l'utilisateur.
serveur de groupe de travail	Serveur contenant généralement des sous-ensembles de données reproduites depuis le serveur de bases de données principal. Ce serveur n'exécute pas d'application ou de traitement par lots.
serveur de messagerie	Serveur traitant les messages qui sont envoyés pour être utilisés par d'autres programmes qui se servent d'une interface API. Les serveurs de messagerie ont généralement recours à un intergiciel pour exécuter leurs fonctions.
serveur de publication	Serveur responsable du fichier publié. Le fichier F98DRPUB désigne tous les fichiers publiés ainsi que les serveurs de publication associés dans l'entreprise.
serveur de reproduction	Serveur responsable de la reproduction des objets centraux sur les machines clientes.
serveur d'entreprise	Serveur contenant la base de données et la logique des systèmes EnterpriseOne et World.
serveur d'impression	Interface entre une imprimante et un réseau permettant aux clients du réseau de se connecter à l'imprimante et d'y transmettre leurs travaux d'impression. Les serveurs d'impression peuvent être des ordinateurs, des périphériques séparés ou même du matériel qui réside dans l'imprimante elle-même.
serveur d'intégration	Serveur facilitant l'intégration de divers systèmes d'exploitation et applications des systèmes informatiques en réseaux externes et internes.
serveur FTP	Serveur répondant aux demandes de fichiers par l'entremise du protocole de transfert de fichiers.
serveur logique	Serveur dans un réseau réparti fournissant la logique de gestion d'un programme de l'application. Dans le cas d'une configuration courante, les objets initiaux sont reproduits sur un serveur logique à partir du serveur central. Le serveur logique, utilisé conjointement avec les stations de travail, effectue le traitement nécessaire lorsque les logiciels EnterpriseOne et World sont en cours d'exécution.
serveur mandataire	Serveur agissant comme barrière entre une station de travail et Internet pour assurer la sécurité, le contrôle administratif et le service de mise en mémoire cadre de l'entreprise.

serveur par lots	Serveur désigné pour exécuter les demandes de traitement par lots. Les serveurs par lots ne contiennent généralement pas de base de données et n'exécutent pas d'applications interactives.
serveur Web	Serveur utilisant le jeu de protocoles TCP/IP pour transmettre les données demandées par un navigateur. Il peut également effectuer les mêmes tâches qu'un serveur régulier telles que l'hébergement d'applications ou de données. Tous les ordinateurs peuvent être convertis en serveur Web; il suffit d'installer le logiciel du serveur et de connecter la machine à Internet.
service de transactions XML (XTS)	Convertit un document XML dont le format est différent de celui du système EnterpriseOne en document XML qui peut être traité par le système EnterpriseOne. Ce service rétablit ensuite le format XML de l'auteur de la demande pour la réponse.
service IServer	Conçu par PeopleSoft, ce service de serveur Internet réside sur le serveur Web et accélère la livraison des fichiers de classe Java de la base de données au client.
service XML	Capacité d'interopérabilité permettant de demander des événements à un système EnterpriseOne et de recevoir une réponse d'un autre système EnterpriseOne.
spécification	Description complète d'un objet EnterpriseOne. Chaque objet possède sa propre spécification ou son propre nom, lequel est utilisé pour créer des applications.
tarification double	Traitement d'établissement des prix pour les biens et les services dans deux devises.
taux ponctuel	Taux de change entré pour une transaction. Ce taux remplace le taux de change paramétré entre deux monnaies.
terminal serveur	Serveur permettant aux terminaux, microordinateurs et autres périphériques de se connecter à un ordinateur réseau ou hôte, ou aux périphériques associés à l'ordinateur donné.
Terminal serveur Windows	Serveur à utilisateurs multiples permettant aux terminaux et aux ordinateurs dont la configuration est minimale d'afficher les applications Windows même s'il sont incapables d'en exécuter les logiciels. Tous les traitements clients sont effectués de façon centralisée dans le serveur terminal Windows et seules les commandes d'affichage, des frappes et de la souris sont transmises par le réseau au terminal client.
test de vérification	Traitement complétant les procédures internes de mise en équilibre d'une société par la localisation et la consignation des problèmes d'équilibre et des incohérences de données.
traitement à trois niveaux	Tâche comprenant la saisie, la vérification et l'approbation, puis la comptabilisation des lots de transactions dans le système EnterpriseOne.
traitement commun	Traitement du programme Gestion du workflow qui contient les mêmes clés qui sont utilisées dans un autre traitement.
traitement de référence	Traitement exécuté à une date précise pour résumer les transactions effectuées à ce jour. Par exemple, vous pouvez exécuter divers états à une date précise pour déterminer les soldes et les montants des comptes, des unités, etc.
traitement de simulation	Traitement permettant de consulter les montants en devise comme s'ils avaient été saisis dans une devise différente de la monnaie nationale et de la devise de transaction.
traitement EnterpriseOne	Traitement du logiciel permettant aux clients et aux serveurs EnterpriseOne de gérer les demandes de traitement et d'exécuter les transactions. Les clients exécutent un traitement et les serveurs peuvent gérer plusieurs instances d'un même traitement. Les traitements du système EnterpriseOne peuvent également être dédiés à des tâches

	spécifiques (par exemple, les messages du workflow et la reproduction de données) pour garantir que les traitements critiques ne sont pas mis en attente si le serveur est encombré.
traitement par lots	<p>Transfert d'enregistrements d'un système de tierce partie vers le système EnterpriseOne.</p> <p>Dans le système Gestion financière, le traitement par lots permet de transférer les factures et les pièces justificatives qui sont entrées dans un système différent de EnterpriseOne dans les applications Comptabilité fournisseurs et Comptabilité clients, respectivement. Il est également possible de transférer les données du répertoire d'adresses, y compris les enregistrements client et fournisseur, dans le système EnterpriseOne.</p>
traitement par lots immédiat	<p>Méthode de transaction permettant à l'application cliente de travailler sur une station de travail cliente, puis de soumettre le travail en une fois à une application sur serveur aux fins de traitement supplémentaire. Puisque le traitement par lots est exécuté sur le serveur, l'application cliente peut continuer à effectuer d'autres tâches.</p> <p>Voir aussi <i>Direct Connect</i> et <i>mode différé</i>.</p>
traitement par lots immédiat	Mode de traitement permettant aux utilisateurs qui sont déconnectés d'un serveur de saisir des transactions, puis de se connecter ultérieurement afin de les charger.
transaction XML	Capacité d'interopérabilité permettant d'utiliser un type de transaction prédéfini pour transmettre ou demander des données au système EnterpriseOne. Les transactions XML utilisent les fonctions du fichier d'interface.
transaction Z	Données de tierce partie formatées de façon appropriée dans les fichiers d'interface pour mettre à jour la base de données EnterpriseOne.
transmission XML	Capacité d'interopérabilité fournissant un seul point d'entrée pour tous les documents XML qui sont transmis au système EnterpriseOne aux fins de traitement.
vue logique	Moyen de sélectionner des colonnes spécifiques dans au moins un fichier EnterpriseOne dont les données sont utilisées par une application ou un état. Les vues logiques ne permettent pas de sélectionner des lignes spécifiques et ne contiennent pas de données réelles. Il ne s'agit que d'une vue qui permet de manipuler les données.
wchar_t	Type interne de caractère générique. Il est utilisé pour l'écriture de programmes portables pour les marchés internationaux.
workflow	Automatisation complète ou partielle d'un processus d'affaires, au cours duquel des documents, des données ou des tâches sont transmises d'un participant à un autre pour effectuer une action, suivant un ensemble de règles procédurales.

Index

A

- activités 13, 101
- adresse électronique (F01151) 130
- affectation de la force de vente 47
- affectation des équipes de vente
 - aperçu 10
 - traitement par lots 49
- annexes 102
- application sur les concurrents (P90CA060) 130
- applications de ventes mobiles
 - ajout d'un devis 169
 - ajout d'une commande client 169
 - aperçu 149
 - aperçu du traitement 150
 - centre de charges 168
 - codes de statut de commande client 158
 - codes de statut de serveur 154
 - codes de statut de synchronisation 154
 - codes de statut du répertoire d'adresses 155
 - commandes actives 167, 172
 - commandes en attente 170
 - commandes en attente existantes 167
 - configuration et paramétrage 150
 - devis actifs 172
 - devis en attente 170
 - fichiers temporaires 153
 - lancement 166
 - limites 151
 - nouvelles commandes en attente 167
 - numéros suivants répartis 158
 - paramétrage 159
 - postsynchronisation 154
 - synchronisation 154
 - synchronisation de données 166
 - UBE 163
- autre adresse (F01161) 130
- avertissements xvi

C

- calendriers, *Voir* gestion d'agenda
- Canada
 - Démarrage rapide

- conversion des opportunités en devis 118
- génération d'une prévision 147
- gestion des opportunités 112
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Gestion des opportunités (P90CB020) 118
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P4210) 121
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P42101) 119
- prévision figée 148
- processus d'affaires pour les applications de vente du système GRC 4
- Installation rapide
 - conversion d'un lead en opportunité 86
 - importation des leads 68
 - impression des états sur demande 79
 - options de traitement pré-configurées pour la version du programme d'importation de leads (P90CB015) 70
 - options de traitement pré-configurées pour la version standard du programme de saisie des leads (P90CB010) 68
 - options de traitement préconfigurées de l'état de planification périodique (R90CA13D) 82
 - options de traitement préconfigurées de la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E) 80
 - options de traitement préconfigurées des contacts d'un client (R90CA0111A) 80
 - options de traitement préconfigurées des étiquettes d'expédition Avery-5160 des contacts (R90CA070B) 80

- options de traitement préconfigurées des opportunités par probabilité pour les représentants sélectionnés (R90CB020C) 82
- options de traitement préconfigurées du résumé des contacts du client (R90CA080B) 81
- options de traitement préconfigurées du résumé du client (R90CA080G) 81
- options de traitement préconfigurées pour la version standard du programme de saisie des leads (P90CB010) 77
- présentation de l'importation des leads 67
- qualification d'un lead 75
- CF affectation équipe ventes (R90CA18A) 10
- codes de système de GRC 22
- commandes clients 13
- commentaires xvii
- concurrents
 - aperçu 129
 - opportunités et pipelines 131
 - produits 130
- concurrents (F90CA060) 130
- conversion des leads 83
- Customer Connection xii, xiii
- cycle de vente 10

D

- Démarrage rapide
 - Canada
 - générations d'une prévision 147
 - gestion des opportunités 112
 - options de traitement préconfigurées de la version du programme Gestion des opportunités (P90CB020) 118
 - options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P4210) 121
 - options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P42101) 119
 - prévision figée 148

- processus d'affaires pour les applications de vente du système GRC 4

États-Unis

- conversion d'un lead en opportunité 86
- conversion des opportunités en devis 118
- générations d'une prévision 147
- gestion des opportunités 112
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Gestion des opportunités (P90CB020) 112, 118
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P4210) 121
- options de traitement préconfigurées de la version du programme Saisie des commandes clients - type de commande client (P42101) 119
- options de traitement préconfigurées pour la valeur par défaut — calcul des produits en fonction du montant potentiel (PR90CB060) 147
- prévision figée 148
- processus d'affaires pour les applications de vente du système GRC 4

- devis 13

documentation

- association xii
- imprimée xii
- mise à jour xii
- documentation connexe xii
- documentation imprimée xii
- documentation supplémentaire xii
- données de communication xvii

E

- élément d'opportunité pour la prévision (F90CB06C) 140
- éléments communs xvii
- équipes de vente
 - affectation manuelle des membres 50
 - opportunités 101
 - regroupements de secteurs d'activité 43
 - suppression d'un employé 50
 - territoires 43

étapes préliminaires xi

États-Unis

Démarrage rapide

conversion des opportunités en

devis 118

génération d'une prévision 147

gestion des opportunités 112

options de traitement préconfigurées
de la version du programme Gestion
des opportunités (P90CB020) 112,
118

options de traitement préconfigurées
de la version du programme Saisie
des commandes clients - type de
commande client (P4210) 121

options de traitement préconfigurées
de la version du programme Saisie
des commandes clients - type de
commande client (P42101) 119

options de traitement préconfigurées
pour la valeur par défaut — calcul
des produits en fonction du montant
potentiel (PR90CB060) 147

prévision figée 148

processus d'affaires pour les
applications de vente du système
GRC 4

Installation rapide

conversion d'un lead en

opportunité 86

importation des leads 68

impression des états sur demande 79

options de traitement pré-configurées
pour la version du programme
d'importation de leads
(P90CB015) 70

options de traitement pré-configurées
pour la version standard du
programme de saisie des leads
(P90CB010) 68

options de traitement préconfigurées
de l'état de planification périodique
(R90CA13D) 82

options de traitement préconfigurées
de la liste des numéros de téléphone
des employés (R90CA0101E) 80

options de traitement préconfigurées
des contacts d'un client
(R90CA0111A) 80

options de traitement préconfigurées
des étiquettes d'expédition

Avery-5160 des contacts

(R90CA070B) 80

options de traitement préconfigurées
des opportunités par probabilité
pour les représentants sélectionnés
(R90CB020C) 82

options de traitement préconfigurées
du résumé des contacts du client
(R90CA080B) 81

options de traitement préconfigurées
du résumé du client
(R90CA080G) 81

options de traitement préconfigurées
pour la version standard du
programme de saisie des leads
(P90CB010) 77

présentation de l'importation des
leads 67

qualification d'un lead 75

F

F0101, répertoire d'adresses 130

F0111, répertoire d'adresses, who's
who 130

F0115, répertoire d'adresses, numéros de
téléphone des personnes à contacter 130

F01151, adresse électronique 130

F0116, numéro de référence par date 130

F01161, autre adresse 130

F90CA060, concurrents 130

F90CA06A, produits du concurrent 130

F90CA61E, fichier des activités relatives
aux opportunités 90

F90CB020 fichier des opportunités 90

F90CB020, fichier des opportunités 84

F90CB02C, fichier des concurrents 90

F90CB02D, fichier des contacts 90

F90CB02E, fichier des employés 90

F90CB02I, fichier des articles 90

F90CB02J, fichier du cycle de vente 90

F90CB02M, fichier des coûts relatifs aux
opportunités 90

F90CB042, fichier des objets de
qualification 61

F90CB042, fichier des questions de
qualification 61

F90CB05B, fichier des inducteurs de vente
90

F90CB060, prévisions 139
 F90CB060Z, opportunité pour le fichier de travail des prévisions 139
 F90CB06A, opportunités des prévisions 139
 F90CB06B, opportunité pour la prévision 139
 F90CB06C, élément d'opportunité pour la prévision 140
 fichier de qualification (F90CB040) 35
 fichier des adresses de GRC (F90CB030) 59, 61
 fichier des adresses de leads (F90CB01A) 59, 61
 fichier des clients (F90CA080) 83
 fichier des contacts (F90CA070) 83
 fichier des cycles de vente F90CB05A 30
 fichier des données sur les commissions du fichier des clients (F42140) 48
 fichier des employés par regroupement de secteurs d'activité (F90CA12B) 44
 fichier des employés par territoire F90CA14A 44
 fichier des inducteurs de vente pour les opportunités 30
 fichier des leads (F90CB010) 59, 61
 fichier des méthodologies de vente F90CB050 30
 fichier des objets de qualification (F90CB042) 59
 fichier des objets de qualification (F90CB043) 35
 fichier des opportunités (F90CB020) 84
 fichier des questions de qualification (F90CB042) 35, 59
 fichier des réponses de qualification (F90CB041) 35

G

gestion d'agenda 11, 13
 gestion de scripts de qualification (P90CB040) 11
 gestion des méthodologies de vente 32
 gestion des prévisions (P90CB060) 137
 guides PeopleSoft
 commande xii

I

importation de leads 63

importation de leads (P90CB010)
 utilisation 11
 importation de leads (P90CB015)
 options de traitement 66
 utilisation 11, 59, 61
 Installation rapide
 Canada
 conversion d'un lead en opportunité 86
 conversion des opportunités en devis 118
 importation des leads 68
 impression des états sur demande 79
 options de traitement pré-configurées pour la version standard du programme de saisie des leads (P90CB010) 68
 options de traitement pré-configurées pour le programme d'importation de leads (P90CB015) 70
 options de traitement préconfigurées de l'état de planification périodique (R90CA13D) 82
 options de traitement préconfigurées de la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E) 80
 options de traitement préconfigurées des contacts d'un client (R90CA0111A) 80
 options de traitement préconfigurées des étiquettes d'expédition Avery-5160 des contacts (R90CA070B) 80
 options de traitement préconfigurées des opportunités par probabilité pour les représentants sélectionnés (R90CB020C) 82
 options de traitement préconfigurées du résumé des contacts du client (R90CA080B) 81
 options de traitement préconfigurées du résumé du client (R90CA080G) 81
 options de traitement préconfigurées pour la version standard du programme de saisie des leads (P90CB010) 77
 présentation de l'importation des leads 67
 qualification d'un lead 75

- États-Unis
 - importation des leads 68
 - impression des états sur demande 79
 - options de traitement pré-configurées pour la version standard du programme de saisie des leads (P90CB010) 68
 - options de traitement préconfigurées de l'état de planification périodique (R90CA13D) 82
 - options de traitement préconfigurées de la liste des numéros de téléphone des employés (R90CA0101E) 80
 - options de traitement préconfigurées des contacts d'un client (R90CA0111A) 80
 - options de traitement préconfigurées des étiquettes d'expédition Avery-5160 des contacts (R90CA070B) 80
 - options de traitement préconfigurées des opportunités par probabilité pour les représentants sélectionnés (R90CB020C) 82
 - options de traitement préconfigurées du résumé des contacts du client (R90CA080B) 81
 - options de traitement préconfigurées du résumé du client (R90CA080G) 81
 - options de traitement préconfigurées pour la version du programme d'importation de leads (P90CB015) 70
 - options de traitement préconfigurées pour la version standard du programme de saisie des leads (P90CB010) 77
 - présentation de l'importation des leads 67
 - qualification d'un lead 75
 - intégration
 - Comptes clients 3
 - Gestion de la supply chain 4
 - Gestion des commandes clients 4
 - Répertoire d'adresses 3
 - Système général de GRC 3
- L**
- leads
 - activités et plans d'action 70
 - conversion en opportunités 83
 - importation 60
 - mise à jour 70
 - qualification 70
 - saisie 60
 - leads de vente, *Voir* leads
- M**
- méthodologies de vente
 - aperçu 29
 - méthodologie par défaut 31
 - paramétrage 29
 - MMA Partners xiii
 - mode déconnecté
 - entrée de commandes clients 167
 - exécution des applications 164
 - modification de commandes clients 167
 - utilisation des commandes clients 166
- N**
- notes xvi
 - notions essentielles xi
 - numéro de référence par date (F0116) 130
 - numéros suivants répartis 158
- O**
- opportunité pour la prévision (F90CB06B) 139
 - opportunité pour le fichier de travail des prévisions (F90CB060Z) 139
 - opportunités
 - activités et plans d'action 101
 - données sur les produits 99
 - entrée des annexes 102
 - équipes de ventes 101
 - inducteurs de vente 100
 - mise à jour 98
 - prescripteurs 100
 - qualification 99
 - saisie 91
 - suivi des coûts 101
 - vérification du crédit 91
 - opportunités de vente, *Voir* opportunités
 - opportunités des prévisions (F90CB06A) 139

P

- P34A700, processeur en sortie 2.0 MASC APS 138
- P90CA060, application sur les concurrents 130
- P90CA061, recherche et survol des concurrents 130
- P90CA12A, programme d'application des regroupements de secteurs d'activité
 - options de traitement 29
 - utilisation 24, 44
- P90CA12A, regroupement des secteurs d'activité
 - utilisation 10
- P90CA140, programme d'application des territoires
 - options de traitement 28
 - utilisation 24, 44
- P90CA140, territoires
 - utilisation 10
- P90CAEXT, programme Survol assisté 89
- P90CB010, gestion de leads de GRC
 - utilisation 11
- P90CB010, programme Gestion des leads
 - options de traitement 64
- P90CB010, programme Gestion des leads du système GRC
 - utilisation 61
- P90CB010, programme Gestion leads GRC
 - utilisation 59
- P90CB015, importation de leads
 - utilisation 11
- P90CB015, programme Importation de leads
 - options de traitement 66
- P90CB020, gestion d'opportunités
 - utilisation 12
- P90CB020, programme Gestion des opportunités
 - utilisation 89
- P90CB020, programme Gestion opportunités
 - options de traitement 96
- P90CB021, programme Méthodologie de vente - Recherche et sélection 89
- P90CB022, programme Qualification - Recherche et sélection 89
- P90CB023, programme Cycle de vente - Recherche et sélection 89
- P90CB024, programme Sous-écrans réutilisables 89
- P90CB025, programme Opportunités - Recherche et sélection 89
- P90CB026, programme Modification de l'équipe de ventes 89
- P90CB027, programme Edition inducteur de vente 89
- P90CB029, programme Ajout de coût relatifs aux opportunités 89
- P90CB030, programme Ajout de prescripteur 89
- P90CB040, gestion des scripts de qualification 11
- P90CB040, programme de gestion des scripts de qualification du système de GRC 35
- P90CB043, programme d'ajout de scripts de qualification du système de GRC 35
- P90CB044, programme d'objets de qualification 35
- P90CB045, programme de recherche et de sélection de réponses de qualification 35
- P90CB060, gestion des prévisions 137
- PeopleCode, règles typographiques xiv
- pipelines
 - aperçu 140
 - calcul des montants 140
- plans d'action 13, 101
- points de pondération 36
- pourcentages de pondération 36
- prévisions
 - aperçu 137
 - planification des besoins 138
- prévisions (F90CB060) 139
- processeur en sortie 2.0 MASC APS (P34A700) 138
- produits du concurrent (F90CA06A) 130
- programme Ajout de coût relatifs aux opportunités (P90CB029) 89
- programme Ajout de prescripteur (P90CB030) 89
- programme Cycle de vente - Recherche et sélection (P90CB023) 89
- programme d'ajout de scripts de qualification du système de GRC (P90CB043) 35

programme d'application des
regroupements de secteurs d'activité
(P90CA12A)
options de traitement 29
utilisation 24, 44

programme d'application des territoires
(P90CA140)
options de traitement 28
utilisation 44

programme d'objets de qualification
(P90CB044) 35

programme de conversion de fichier
d'affectation des équipes de vente
(R90CA18A) 49, 53

programme de gestion des scripts de
qualification du système de GRC
(P90CB040) 35

programme de recherche et de
sélection de réponses de qualification
(P90CB045) 35

programme Edition inducteur de vente
(P90CB027) 89

programme Gestion des leads (P90CB010)
options de traitement 64

programme Gestion des leads du système
GRC (P90CB010)
utilisation 61

programme Gestion des opportunités
(P90CB020)
utilisation 89

programme Gestion leads GRC
(P90CB010)
utilisation 59

programme Gestion opportunités
(P90CB020)
options de traitement 96

programme Importation de leads
(P90CB015)
utilisation 61

programme Importation leads (P90CB015)
utilisation 59

programme Méthodologie de vente -
Recherche et sélection (P90CB021) 89

programme Modification de l'équipe de
ventes (P90CB026) 89

programme Opportunités - Recherche et
sélection (P90CB025) 89

programme Qualification - Recherche et
sélection (P90CB022) 89

programme Sous-écrans réutilisables
(P90CB024) 89

programme Survol assisté
(P90CAEXT) 89

Q

qualification
aperçu 10, 34
création des questions 36
paramétrage 34
scripts 34

R

R90CA18A, CF affectation équipe
ventes 10

R90CA18A, programme de conversion
de fichier d'affectation des équipes de
vente 49, 53

recherche et survol des concurrents
(P90CA061) 130

règles typographiques xiv

regroupement des secteurs d'activité
(P90CA12A)
utilisation 10

regroupements de secteurs d'activité 24,
28, 48

renvois xvi

repères visuels xv

répertoire d'adresses (F0101) 130

répertoire d'adresses, numéros de téléphone
des personnes à contacter (F0115) 130

répertoire d'adresses, who's who
(F0111) 130

S

suggestions xvii

T

territoires
affectation 48
création 26
données d'adresse 26
paramétrage 24

territoires (P90CA140)
utilisation 10

