



vTiger CRM v5.x

Guide d'utilisation et d'administration

Copyright © 2007 vtigerservices et Bouarfa Mahi
vtigerservices c/o pc global services, Meylan, www.vtigerservices.com



vTiger CRM v5.x

vTiger CRM v5.x

Guide d'utilisation et d'administration

Copyright © 2007 vtigerservices et Bouarfa Mahi

vtigerservices c/o pc global services, Meylan, www.vtigerservices.com

Toutes reproduction, distribution et/ou modification de ce document sont autorisées conformément au terme de la licence 'GNU Free Documentation License', version 1.1 ou bien tout autre version postérieure publiée par 'Free Software Foundation'. Une copie de cette licence est incluse dans l'annexe D. Le logo du vTiger CRM est une marque déposée par vTiger.com. 'vtigerservices' n'est ni affilié et ni géré par 'vTiger'.

La majorité des désignations et des termes employés par les fabricants et les vendeurs pour distinguer leurs produits sont des marques déposées. 'vtigerservices' étant conscient de ce fait, toutes désignations et termes qui apparaissent dans ce livre ont été imprimées en majuscule. Bien que la plus grande attention ait été prise dans l'élaboration de ce livre, l'éditeur n'assume aucune responsabilité pour toutes erreurs, omissions ou tous dommages résultant de son utilisation.

'vtigerservices' ne fait aucune garantie pour l'utilisation du 'vTiger CRM' et n'assume aucune responsabilité pour toute erreur pouvant apparaître dans ce document. De même rien ne l'engage à mettre à jour les informations qu'il contient.

Référence Manuel: 512-013-05



vTiger CRM v5.x

vtiger CRM v5.x

User and Administration Manual

Copyright © 2006-2007 crm-now and Frank Piepiorra

crm-now c/o im-netz Neue Medien GmbH, www.crm-now.com

Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.1 or any later version published by the Free Software Foundation; with the Back-Cover Texts being Back Cover Text. A copy of the license is included in Appendix D, GNU Free Documentation License. The vtiger CRM logo is a trademark of vtiger.com. crm-now and all crm-now based trademarks and logos are trademarks or registered trademarks of im-netz Neue Medien GmbH in Germany and other countries. crm-now is not affiliated with nor endorsed by vtiger.

Many of the designations used by manufacturers and sellers to distinguish their products are claimed as trademarks. Where those designations appear in this book, and crm-now was aware of a trademark claim, the designations have been printed in caps or initial caps. While every precaution has been taken in the preparation of this book, the publisher assumes no responsibility for errors or omissions, or for damages resulting from the use of the information contained herein.

crm-now makes no warranty for the use of vtiger CRM and assumes no responsibility for any errors which may appear in this document nor does it make a commitment to update the information contained herein.

Manual ID: 512-013-05



Historique des Révisions

Révision 02

2007-04-23

Deuxième Édition

Table de matières

[Préface](#)

[Pourquoi lire ce Manuel ?](#)

[A qui s'adresse ce Manuel](#)

[Organisation du Manuel](#)

[Comment obtenir ce Manuel](#)

[Commentaires](#)

[Remerciements](#)

[1. Introduction](#)

[A propos du Manuel](#)

[Instructions du Manuel](#)

[Premières étapes](#)

[Devenir un utilisateur](#)

[Installation sur PC et autres conditions](#)

[Login](#)

[Page d'accueil CRM](#)

[Privilèges d'accès](#)

[Comment débiter ?](#)

[2. Saisies de données pour le système CRM](#)

[Contacts Client](#)

[Nouveaux Prospects](#)

[Nouveaux Comptes](#)

[Nouveaux Contacts](#)

[Exportation et importation des prospects, des contacts et des comptes](#)

[Format de données pour les importations](#)

[Conseils pour les formats CSV et Excel](#)

[Agenda et Activités](#)

[Agenda](#)

[Tous les évènements et Tâches](#)

[Importation et exportation des activités](#)

[Commerce](#)

[Prospects](#)

[Affaires](#)

[Devis](#)

[Bon de commande](#)

[Bon d'achat](#)

[Factures](#)

[Marketing](#)

[Entrées relatives aux produits](#)

[Produits](#)

[Grille Tarifaire](#)

[Fournisseurs](#)

[Importation et exportation des produits](#)



3. Travailler avec le système CRM

- Remarques générales
- Travailler avec des listes
- Tag Cloud
- Fonction Tchatche
- Menu Outils
- Envoyer et recevoir des courriels
- Travailler avec le processus de ventes
- Travailler avec les Prospects
- Travailler avec les Affaires
- Travailler avec le S.A.V.
- Rapports et Analyse
- Synchronisation du CRM avec l'environnement Office

4. Tâches Administratives

- Rôle basé sur la sécurité basique
- Introduction au rôle basé sur la sécurité
- Définition des Termes
- Administration du CRM
- Gestion des accès et utilisateurs
- Studio
- Modèles de Communication
- Autres réglages
- Portail Client

A. Exemples de Gestion

- Exemple I: Gérer une petite organisation
- Exemple II: Gérer des simples hiérarchies
- FAQ Administration

B. Ressources

- Dernières versions du Manuel
- Liste des Ressources
- Autres Manuels sur les composants du vTiger CRM
- La communauté Internationale vTiger

C. Journal des modifications

- Version 1.0: pour la version 5.x du vTiger CRM

D. Licence de documentation libre GNU

- PRÉAMBULE
- APPLICABILITÉ ET DÉFINITIONS
- COPIES CONFORMES
- COPIES EN NOMBRE
- MODIFICATIONS
- FUSION DE DOCUMENTS
- REGROUPEMENTS DE DOCUMENTS
- AGRÉGATION AVEC DES TRAVAUX INDÉPENDANTS
- TRADUCTION
- RÉVOCATION
- RÉVISIONS FUTURES DE CETTE LICENCE
- Comment utiliser cette Licence pour vos documents

Listing des figures

- 1.1. [Page de connexion](#)
- 1.2. [Page d'accueil CRM](#)
- 1.3. [Partie supérieure de la barre](#)
- 1.4. [Mes Préférences](#)
- 1.5. [Recherche Globale](#)
- 2.1. [Nouveau Prospect](#)
- 2.2. [Nouveau Compte - Information Basique](#)
- 2.3. [Nouveau Compte - Information Plus](#)
- 2.4. [Nouveau Contact - Information Basique](#)
- 2.5. [Nouveau Contact - Information Plus](#)
- 2.6. [Vue de la liste Contacts](#)
- 2.7. [Importer des contacts, Étape 1](#)
- 2.8. [Importer des contacts, Étape 2](#)
- 2.9. [Importer des contacts, Étape 3](#)
- 2.10. [Exportation de Contacts](#)
- 2.11. [Exemple de fichier d'importation de Prospects](#)
- 2.12. [Agenda - Horaire](#)
- 2.13. [Nouvelle Évènement \(appel ou réunion\)](#)
- 2.14. [Rappel d'évènements](#)
- 2.15. [Répétition des Évènements](#)
- 2.16. [Relations des Évènements](#)
- 2.17. [Nouvelle Tâche](#)
- 2.18. [Configurer votre Agenda](#)
- 2.19. [Configuration du partage des Évènements](#)
- 2.20. [Tous les Évènements et Tâches - Vue de la Liste](#)
- 2.21. [Tous les Évènements et Tâches - Vue Détaillée](#)
- 2.22. [Prospects - Liste](#)
- 2.23. [Vue Détaillée des Prospects - Données principales](#)
- 2.24. [Vue Détaillée des Prospects - Plus](#)
- 2.25. [Affaires - Éditer](#)
- 2.26. [Vue Détaillée des Affaires - Données principales](#)
- 2.27. [Vue Détaillée des Affaires - Plus](#)
- 2.28. [Devis - Création d'un devis et informations sur l'adresse](#)
- 2.29. [Détails des Produits - Mode d'Application Individuel des Taxes](#)
- 2.30. [Détails des Produits - Mode d'Application de Groupe des Taxes](#)
- 2.31. [Bon de Commande - Création des bons de commandes et des informations sur l'adresse](#)
- 2.32. [Bon d'Achat - Création de bon d'achat et des informations sur l'adresse](#)
- 2.33. [Factures - Création de factures et des informations sur l'adresse](#)
- 2.34. [Campagne - Vue de la Liste](#)
- 2.35. [Nouvelle Campagne - Éditer](#)
- 2.36. [Campagne - Vue Détaillé Plus d'informations](#)
- 2.37. [Nouveau Produit - Éditer données principales](#)
- 2.38. [Affichage d'images multiples pour les produits](#)
- 2.39. [Produit - Vue Détaillé - Plus d'informations](#)
- 2.40. [Nouvelle Grille Tarifaire - Éditer](#)
- 2.41. [Grille Tarifaire - Vue Détaillée](#)
- 2.42. [Grille Tarifaire - Liste de sélection des produits](#)
- 2.43. [Nouveau Fournisseur - Éditer](#)

- 3.1. [Accès à la création de la liste](#)
 - 3.2. [Nouveau Filtre - Éditer](#)
 - 3.3. [Recherche basique](#)
 - 3.4. [Recherche avancée](#)
 - 3.5. [Tag Cloud](#)
 - 3.6. [Tchatche](#)
 - 3.7. [Note - Éditer](#)
 - 3.8. [Listing des courriels sur la vue détaillé des Contacts](#)
 - 3.9. [Composer un courriel](#)
 - 3.10. [Sélection des courriels en masse](#)
 - 3.11. [Création des courriels en masse](#)
 - 3.12. [Menu Emails](#)
 - 3.13. [Détails du serveur Mail Entrant](#)
 - 3.14. [Liste des Prospects](#)
 - 3.15. [Vue Détaillé des prospects - Données principales](#)
 - 3.16. [Conversion des Prospects](#)
 - 3.17. [Liste des Affaires](#)
 - 3.18. [Tickets - Liste](#)
 - 3.19. [Ticket - Nouveau](#)
 - 3.20. [Vue Détaillé des Tickets - Données principales](#)
 - 3.21. [Ticket - Éditer](#)
 - 3.22. [Création FAQ](#)
 - 3.23. [Tableaux de Bord](#)
 - 3.24. [Rapports](#)
 - 3.25. [Vue Détaillé des Rapports](#)
 - 3.26. [Nouveau Rapport - Détails](#)
- 4.1. [Fonction spéciale d'Admin sur le Menu Utilisateurs](#)
 - 4.2. [Relations des Collaborateurs, des Rôles et des Profils](#)
 - 4.3. [Groupe d'Utilisateurs - Exemple](#)
 - 4.4. [Groupe basé sur des Rôles - Exemple](#)
 - 4.5. [Hiérarchie - Exemple](#)
 - 4.6. [Groupe basé sur des Rôles avec des Subordonnés - Exemple](#)
 - 4.7. [Modèle Hiérarchique pour les Groupes](#)
 - 4.8. [Bouton Additionnel de Configuration](#)
 - 4.9. [Liste des Collaborateurs](#)
 - 4.10. [Vue Détaillé des Utilisateurs](#)
 - 4.11. [Exemple Hiérarchique d'une Société](#)
 - 4.12. [Rôle - Éditer](#)
 - 4.13. [Profils - Liste](#)
 - 4.14. [Nouveau Profil - Étape 1](#)
 - 4.15. [Nouveau Profil - Étape 2](#)
 - 4.16. [Équipes - Liste](#)
 - 4.17. [Équipes - Vue Détaillée](#)
 - 4.18. [Équipes - Éditer](#)
 - 4.19. [Privilèges Globaux d'Accès- Liste](#)

- 4.20. [Gestion des Champs pour l'Agenda](#)
- 4.21. [Audit Trail - Configuration du Menu](#)
- 4.22. [Audit Trail - Rapport](#)
- 4.23. [Journal de Connexions](#)
- 4.24. [Configuration des Champs personnalisés - Liste](#)
- 4.25. [Créer des Champs personnalisés](#)
- 4.26. [Type de Champs personnalisés](#)
- 4.27. [Éditeur de Liste](#)
- 4.28. [Modèles d'Email - Liste](#)
- 4.29. [Modèle d'Email - Vue Détaillée](#)
- 4.30. [Modèle d'Email - Éditer](#)
- 4.31. [Modèle de Fusion - Liste](#)
- 4.32. [Modèle de Fusion - Éditer](#)
- 4.33. [Notifications et Rappels - Liste](#)
- 4.34. [Notifications des Inventaires](#)
- 4.35. [Stock Conditions Particulières - Vue Détaillée](#)
- 4.36. [Configuration de la Société - Vue Détaillée](#)
- 4.37. [Configuration du serveur Mail - Éditer](#)
- 4.38. [Configuration du Serveur de sauvegarde \(ftp\)- Vue Détaillée](#)
- 4.39. [Configurations des devises](#)
- 4.40. [Devises - Éditer](#)
- 4.41. [Configuration des Taxes - Liste](#)
- 4.42. [Configuration du Serveur Proxy - Éditer](#)
- 4.43. [Annonces - Vue](#)
- 4.44. [Annonces - Éditer](#)
- 4.45. [Réglage Numérotation de Facture](#)
- 4.46. [Vue Détaillée par Défaut et la Vue linéaire](#)

Liste des Tableaux

- 1.1. [Liste des blocs d'information de la page d'accueil](#)
- 1.2. [Liste des champs spéciaux dans Mes Préférences](#)
- 2.1. [Information Contact](#)
- 2.2. [Vue d'ensemble des informations sur les évènements](#)
- 2.3. [Plus d'Information sur les Prospects](#)
- 2.4. [Liste par défaut des entrées des champs de données principales pour les affaires](#)
- 2.5. [Liste des informations complémentaires des champs d'entrées pour les affaires](#)
- 2.6. [Liste par défaut des entrées des champs de données principales pour les devis](#)
- 2.7. [Liste par défaut des champs d'entrées des produits pour un devis](#)
- 2.8. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales pour les bons de commandes](#)
- 2.9. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales pour les bons d'achats](#)
- 2.10. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales pour les factures](#)
- 2.11. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales pour les campagnes](#)
- 2.12. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations des produits](#)
- 2.13. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations du prix des produits](#)
- 2.14. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations des produits en stock](#)
- 2.15. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations complémentaires des produits](#)
- 2.16. [Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations du fournisseur](#)
- 3.1. [Liste des champs d'entrées communes des emails sortants](#)
- 3.2. [Liste des boutons de support pour les emails sortants](#)
- 3.3. [Liste des configurations des champs d'entrées pour les Emails entrants](#)
- 3.4. [Liste des configurations pour la conversion des prospects](#)
- 3.5. [Liste par défaut des champs d'entrées pour les tickets](#)
- 4.1. [Types de Privilèges pour les profils](#)
- 4.2. [Liste par défaut des champs d'entrées pour les utilisateurs et les Rôles](#)
- 4.3. [Liste par défaut des champs d'entrées sur les informations complémentaires des collaborateurs](#)
- 4.4. [Types de Partages](#)
- 4.5. [Règles de Partage pour les Modules](#)
- 4.6. [Types de Champs Personnalisés](#)
- 4.7. [Information sur les Devises](#)

Préface

Table des matières

[Pourquoi lire ce Manuel ?](#)

[A qui s'adresse ce Manuel ?](#)

[Organisation du Manuel](#)

[Comment obtenir ce Manuel ?](#)

[Commentaires](#)

[Remerciements](#)

Le manuel du vTiger CRM est un guide complet d'utilisateur et d'administrateur pour le système CRM (*Customer Relationship Management*), c'est un '*projet libre de gestion de la relation client*'.

vTiger représente un logiciel d'entreprise accessible, construit sur des composants prouvés de sources libres, soutenus par les supports et les services des professionnels.

Ce logiciel le système CRM satisfait les besoins des petites et moyennes entreprises impliquées dans des cycles de ventes plus longs.

vTiger fournit à votre organisation une solution puissante, complète et il s'intègre efficacement aux rapports de gestion de client. Puisque c'est une source libre et qu'il fournit les dispositifs professionnels, le système vTiger CRM a été adopté par une large et grandissante communauté. vTiger CRM est facile à comprendre et à utiliser couramment.

Important

Ce manuel est basé sur la version officielle v5.0.3 de la Source Libre. Votre configuration individuelle peut être différente si votre fournisseur de service CRM a effectué des changements au système.

Pourquoi lire ce manuel ?

Ce manuel est conçu pour être un support clair de référence au système du vTiger CRM. Cependant, ce manuel n'est pas une documentation officielle.

Nous espérons répondre à la plupart des questions que vous pouvez avoir au sujet de tous les dispositifs et les modules du vTiger CRM. En particulier, nous abordons les sujets suivants :

- Une approche générale du vTiger CRM. Avec tous ses modules et leur rapport entre eux, le vTiger CRM peut être un peu déstabilisant au début. Nous vous amenons à vous organiser rapidement sur la façon dont les pièces marchent ensemble.
- Comment commencer à utiliser le CRM. Que devriez-vous faire en premier lieu ?
- Automatisation des forces de vente. Après que vous ayez saisi des données dans le système comment le système vous soutient-il automatiquement.
- Gestion des comptes. Comment travailler avec des comptes et des contacts. Que pouvez-vous faire avec les comptes et les contacts?
- Arrangement tous les rapports. La plupart des données entrées dans le système CRM sont liées d'une façon ou d'une autre à d'autres données. Ces rapports sont largement documentés, y compris le but prévu. Si approprié des exemples approprié d'utilisation vous seront donnés.
- Importation et exportation. Nous décrivons tous les points dont vous aurez besoin pour importer des données d'autres sources telles que votre environnement Office ou pour exporter des données du système CRM pour un autre usage.
- Personnaliser le système CRM. Chaque entreprise est différente. Nous vous expliquons comment vous pouvez tailler le vTiger CRM pour qu'il s'adapte aux besoins de votre entreprise.
- Configuration de la sécurité. Nous vous expliquons les principes et l'exécution du rôle basé sur la sécurité basique.
- Outils. Le système de CRM vient avec un ensemble d'outils qui soutient aussi bien l'organisation des équipes de ventes que pour faire un rapport à la Direction. Nous vous montrerons comment ces outils peuvent être utilisés.
- Ressources additionnelles. En conclusion, nous vous dirigerons vers d'autres endroits où vous pourrez aller chercher les toutes dernières informations, et nous vous offrons un ensemble complet de références en ligne.



A qui s'adresse ce Manuel ?

Ce manuel a été écrit pour les utilisateurs et les administrateurs du vTiger CRM. Nous pensons que la plupart des lecteurs seront déjà familiarisés avec le CRM. Bien que nous nous efforcions à fournir une description de toutes les fonctionnalités implémentées à la date de sortie, ce manuel ne peut pas suffire à être votre seule référence au sujet du vTiger CRM. Cela dépend, de vos besoins, de vos expériences mais également des progrès que fera vTiger CRM. Pour une liste des autres ressources, consulter [Annexe : Ressources](#)

Organisation du Manuel

Ce manuel est divisé en quatre parties et annexes :

[Chapitre 1 : Introduction](#)

Décrit comment le manuel devrait être lu. Explique en termes simples comment vous préparer et commencer à travailler avec le système CRM.

[Chapitre 2 : Saisies de données](#)

Explique comment les contacts client sont définis et comment utiliser le système CRM pour rassembler les informations client. Montre quel type d'activités de ventes supporte le système CRM et comment ces activités sont entrées. Il fournit toutes les informations requises pour comprendre le processus de ventes supporté par le système CRM. Il énumère aussi toutes les possibilités pour entrer des produits et la liste des prix dans le système.

[Chapitre 3 : Travailler avec le système CRM](#)

Décrit comment tout peut marcher ensemble et comment le système CRM peut être utilisé pour coordonner le travail du personnel de ventes, du marketing et du service après vente et pour augmenter la productivité de chaque utilisateur individuel. Il explique toutes les fonctions automatisées disponibles, comment les processus de ventes peuvent être définis et à qui les services de ventes sont-ils offerts.

[Chapitre 4 : Tâches Administratives](#)

Décrit en détail comment contrôler les utilisateurs et les privilèges et comment personnaliser les modèles et la configuration de système CRM.

[Annexe : Exemples d'administration](#)

Fournit quelques exemples de configurations et la FAQ pour les installations de sécurité. Explique en détail comment assigner les accès privilégiés d'accès basés sur une structure d'organisation hiérarchique.

Chapitre 1. Introduction

Table de matières

[A propos de ce manuel](#)

[Instructions du Manuel](#)

[Premières étapes](#)

[Devenir un utilisateur](#)

[Installation sur PC et autres conditions](#)

[Login](#)

[Page d'accueil CRM](#)

[Privilèges d'accès](#)

[Comment débiter ?](#)

Ce chapitre explique comment lire ce manuel. Il fournit une vue d'ensemble de tous les types de considérations sur lesquels un utilisateur devrait intervenir avant de commencer à travailler avec le système CRM.

A propos de ce manuel

Avec l'aide de ce manuel vous allez vous familiariser rapidement au système CRM. Le but de ce manuel est de rassembler la connaissance des fonctions et des dispositifs du vTiger CRM avec les processus de ventes comme ils sont définis par les entreprises utilisant le système CRM. Nous expliquerons comment vous pouvez configurer le système pour qu'il s'adapte à vos besoins et comment l'utiliser efficacement.

Veillez garder à l'esprit que le système CRM est un outil pour vos ventes, vos marketing, et/ou pour l'organisation de vos services. Il est particulièrement approprié aux entreprises :

- qui sont dans les affaires B2B (Business To Business) ou B2C (Business To Customer)
- qui ont des cycles de ventes plus longues.
- qui ne changent pas l'offre de leurs produits ou de leurs services fréquemment.
- qui fonctionnent avec des ventes, des services ou des équipes de marketing situées à plusieurs endroits.

Nous croyons que la plupart des utilisateurs et administrateurs du système vTiger CRM bénéficieront de lire ce manuel de la page de couverture jusqu'à la fin. Mais nous savons également que si vous êtes impliqués dans CRM aujourd'hui et que votre emploi du temps est surchargé, cela peut vous forcer à survoler ce manuel en ne vous attardant que sur les points les plus importants, puis prenez le temps quand vous trouverez un moment tranquille pour le lire complètement. Ainsi nous avons essayé de rendre ce manuel plus facile pour vous. Le document a une structure claire, commençant par les fonctions de base et devenant de plus en plus détaillé au fur et à mesure que vous allez de l'avant. En outre, des références à d'autres ressources très utiles vous sont fournies.

Tous les exemples utilisés dans ce manuel pour les organisations ou les contacts sont imaginaires. Toutes ressemblances à des personnes ou des entreprises existantes ne sont que pure coïncidence.

L'utilisation du logiciel vTiger CRM et toutes les documentations relatives à l'utilisateur sont sujettes aux modalités et aux conditions de la licence.

Instructions du Manuel

Vous pouvez identifier la version du manuel par son numéro d'identification situé à la deuxième page de ce manuel. Les 3 premiers chiffres de ce numéro identifient le type de document. Les trois chiffres qui suivent sont le nombre de version. Les deux derniers chiffres identifient l'édition dans une version.

Ce manuel utilise les termes et la syntaxe suivants en expliquant les procédures et les étapes :

Les saisies utilisateurs dans le navigateur.

Toutes les instructions pour le navigateur devant être entrées par les utilisateurs sont écrits en gras ou en italiques et mis entre parenthèses.

Exemple : Veuillez cliquer sur le bouton [*Sauver*].

Les instructions saisies par Menu.

Les instructions saisies par le menu sont également écrites en gras ou en italiques et sont mis entre parenthèses. Les instructions multiples sont séparées par le signe « > ».

Exemple : Veuillez cliquer sur [*Contacts*] > [*nouveau*].

En outre, plusieurs icônes sont utilisées pour faire des commentaires spéciaux :



Note

Ce sont les commentaires spéciaux que vous devriez se rappeler en lisant le manuel.



Important

Ce sont les règles que vous devriez suivre pendant que vous travaillez avec le système CRM.



Avertissement

Vous informe au sujet des circonstances qui peuvent se produire si vous faites une erreur.



Astuces

Vous fournit des conseils pour faire une chose plus rapidement ou l'améliorer.

Premières étapes

Devenir un utilisateur

Avant que vous puissiez commencer à travailler avec le système CRM, vous devez vous identifier en tant qu'utilisateur autorisé au système CRM. Ceci sera fait par un procédé d'ouverture qui exige un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ces informations vous sont fournies par votre administrateur du système CRM.

Installation sur PC et autres conditions

Pour un simple usage du système CRM, vous n'avez pas besoin d'installer un logiciel sur votre ordinateur. Vous pouvez utiliser directement le système CRM via votre navigateur préféré.



Note

Si vous voulez lier votre environnement de bureau au système CRM, vous pouvez installer quelques extensions sur votre ordinateur plus tard. Pour cela, veuillez vous référer aux autres manuels appropriés énumérés dans [Appendice: Ressources](#).

Veillez noter les conditions minimum suivantes et veuillez suivre les instructions d'installation du navigateur.

Matériel requis:

PC ou un PC tablette avec un navigateur et une résolution minimum de l'écran de 1024 * 768 pixels.

Navigateur:

Firefox 1.5 ou ultérieur (notre favoris), MS IE 6.0 ou ultérieur, Netscape 7.0 ou ultérieur, Opéra 7.01 ou ultérieur.



Astuces

Attention aux utilisateurs d'Internet Explorer : Selon votre version d'Internet Explorer, il y a apparemment un petit bug dans la page en cache qui, dans certains cas, affecte l'exécution du client AJAX. Si votre système CRM ralentit, nous vous recommandons de vider le cache de votre navigateur.

La configuration de votre navigateur doit répondre aux exigences suivantes :

Les cookies

Vous devez utiliser les cookies.

Java

Vous devez permettre JavaScripts dans la configuration de sécurité de votre navigateur.

Login

L'interface de gestion du CRM vous fournira un URL, vous l'utiliserez comme adresse d'accès au système CRM de votre navigateur. Vous aurez également besoin du nom d'utilisateur et du mot de passe de votre compte CRM.

Figure 1.1. Page de connexion.

The screenshot shows the login interface for vtiger CRM v5.x. At the top left, the logo reads 'vtiger CRM 5'. At the top right, it says 'The honest Open Source CRM'. The main content area is divided into two parts. On the left, there is a list of features: 'Sales force Automation', 'Marketing Automation', 'Customer Support & Service', 'Order Management', and 'and more...'. On the right, under the heading 'Sign in', there is a login form. The form has four fields: 'Nom d'utilisateur:' with the value 'admin', 'Mot de passe:' with masked characters '•••••', 'Thème:' with a dropdown menu showing 'woodspice', and 'Langue:' with a dropdown menu showing 'Français'. Below these fields is a blue 'Sign in' button.

Lors du lancement du logiciel CRM, la page de connexion apparaîtra comme montré sur la [Figure: Page de connexion](#). L'utilisateur doit taper un nom d'utilisateur et un mot de passe dans les champs mis en place à cet effet afin de pouvoir continuer dans le programme. L'utilisateur peut également choisir un autre thème ou une langue différente. Le nom d'utilisateur, le mot de passe, les thèmes et les langues sont fournis par l'interface de gestion. Après avoir entré le nom d'utilisateur et le mot de passe, les utilisateurs peuvent presser la touche <Entrée> de leur clavier, ou cliquer sur le bouton <Sign in>.

Astuces

Le CRM vient avec un ensemble de thèmes et de langues. Les thèmes et les langues sont fournis par le système de configuration du serveur.

Attention

La plupart des navigateurs peuvent retenir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour simplifier l'utilisation. Cependant, cela peut représenter un risque de sécurité si vous n'avez pas la certitude que personne d'autre que vous aura accès à votre ordinateur. Les personnes non autorisées peuvent avoir accès à vos données confidentielles. C'est particulièrement vrai si vous utilisez un cahier de note qui peut alors se perdre.

Page d'accueil CRM

Après la connexion, la page d'accueil s'affichera comme montré suivant les indications dans la [Figure: Page d'accueil CRM](#).

Figure 1.2. Page d'accueil CRM

vtiger CRM 5 Mes Préférences Aide A propos Déconnexion (admin)

Ma page Marketing Commerce S.A.V Analyse Logistique Outils Configuration Création rapide... Chercher... OK

Accueil Agenda Messagerie

Ma page > Accueil

Tableau de bord

admin : 14

Catégorie	Nombre
Prospects	1
Comptes	1
Contacts	2
Affaires	3
Notes	3
Factures	2
Calendrier	2

Top comptes

crm-now...

Plus...

Top affaires

CRM Inc...

Plus...

Indicateurs clés

Prospect Accounts...	0
bb...	3
Open Tickets...	5
Hot Leads...	0
Potentials Won...	0
Open Quotes...	0

Mes tickets

d...
test...
Webmaster...
Does not work...
demarrage windows...

Plus...

Top factures

A2I

Plus...

Mes nouveaux prospects

John Carpender... - Sample Inc.

Plus...

Dernière FAQ

demarrage windows
Does not work
Webmaster

Plus...

Tout Activités en cours (1)
Afficher : Aujourd'hui | Tout

- Appeler le client A

Tout Activités en attente (3)
Afficher : Aujourd'hui | Tout

- Tâche pour John
- Faire la traduction
- Appeler le client A

TAG CLOUD

test

Basé sur le thème que vous avez sélectionné, sur les configurations du système faites par l'administrateur et les données stockées sur le système CRM, votre écran peut être différent. Les chapitres suivants expliqueront comment vous pouvez adapter la Page d'accueil et comment vous pouvez utiliser les fonctions du CRM.

Contenu de la page d'accueil

La partie principale de la Page d'accueil, comme illustré au centre de la [Figure: Page d'accueil CRM](#), montre un résumé des informations les plus importantes du CRM. Vous pouvez changer l'ordre des blocs en les faisant <<glisser et déposer>> avec votre souris. Vous pouvez également changer le contenu de votre page d'accueil comme expliqué dans la [Section: Mes Préférences](#).

Tableau 1.1. Liste des blocs d'information de la page d'accueil.

Tableau de bord:	Le tableau de bord montre les données stockées par le système CRM comme des graphiques. Chaque graphique récapitule les informations qui sont liées à l'utilisateur logué.
Mes Top comptes:	C'est la liste des votre Top comptes. Le contenu de cette liste est généré en ajoutant tous les montants énumérés dans les affaires reliés à chaque compte individuel.
Mes Top Affaires ouvertes:	C'est la liste de votre Top Affaires.
Mes Groupes d'Allocations:	C'est la liste des entrées CRM qui ont été assignées à un groupe dont vous êtes membre.
Mes Tickets d'incidents:	C'est la liste de tickets qui vous sont assignés ou à un groupe dont vous êtes membre.
Indicateur clé:	L'indicateur clé est un outil puissant. Sa fonction dépend de vos configurations de la liste de vue. Pour les données affichées dans chaque module CRM, vous pouvez créer des listes de vues basées sur des critères qui satisfont vos besoins spéciaux. Ces critères peuvent être trouvés par exemple en employant les fonctions de filtre. L'indicateur clé ajoutera le nombre d'entrées de CRM qui rencontrent ces critères. Par exemple, vous établissez une liste de vue de toutes les notes qui a été rédigée, alors l'indicateur clé vous montrera le nombre total de ces notes.
Mes Top Notes ouvertes:	C'est la liste des Top Notes ouvertes. Toutes les entrées sont triées par la quantité.
Mes Top Bons de commande ouverts:	C'est la liste des Top de bons de commande ouverts. Toutes les entrées sont triées par la quantité.
Mes Top Bons d'achat ouverts:	C'est la liste des Top de bons d'achat ouverts. Toutes les entrées sont triées par la quantité.
Mes Top Factures ouvertes:	C'est la liste des Top des factures ouvertes. Toutes les entrées sont triées par la quantité.
Mes Nouveaux Prospects:	C'est l'affichage des nouveaux Prospects. Notez que vous devez configurer les affichages de ce bloc dans le menu "Configuration".
Prochaines Activités et en Attente:	C'est la liste des prochaines activités et des activités en attente de votre calendrier. Les activités en attente sont en retard et non fermées.
Mes FAQ récents:	C'est la liste de vos entrées à la base de connaissance.

! Important

Veillez noter que toutes les données stockées dans le système CRM ont un propriétaire. Le propriétaire est marqué par une entrée « [assigné à :] ». Si vous faites une nouvelle entrée, les données vous seront assignées automatiquement à moins que vous le changiez intentionnellement. Les données qui vous sont assignées seront présentées seulement sur la Page d'accueil.

A droite de la barre de la Page d'accueil du CRM, vous trouverez aussi bien une liste de vos prochaines activités, de celles en attente et Tag Cloud. Les dispositifs d'activité du système CRM sont décrits dans la [Section: Agenda et Activités](#). Le but et les fonctions du Tag Cloud sont expliqués dans la [Section: Tag Cloud](#)

Navigation

La conception futée du système CRM vous permettra d'obtenir rapidement la plupart des informations. Vous pouvez naviguer dans le CRM comme vous savez le faire dans les sites Web.

! Attention

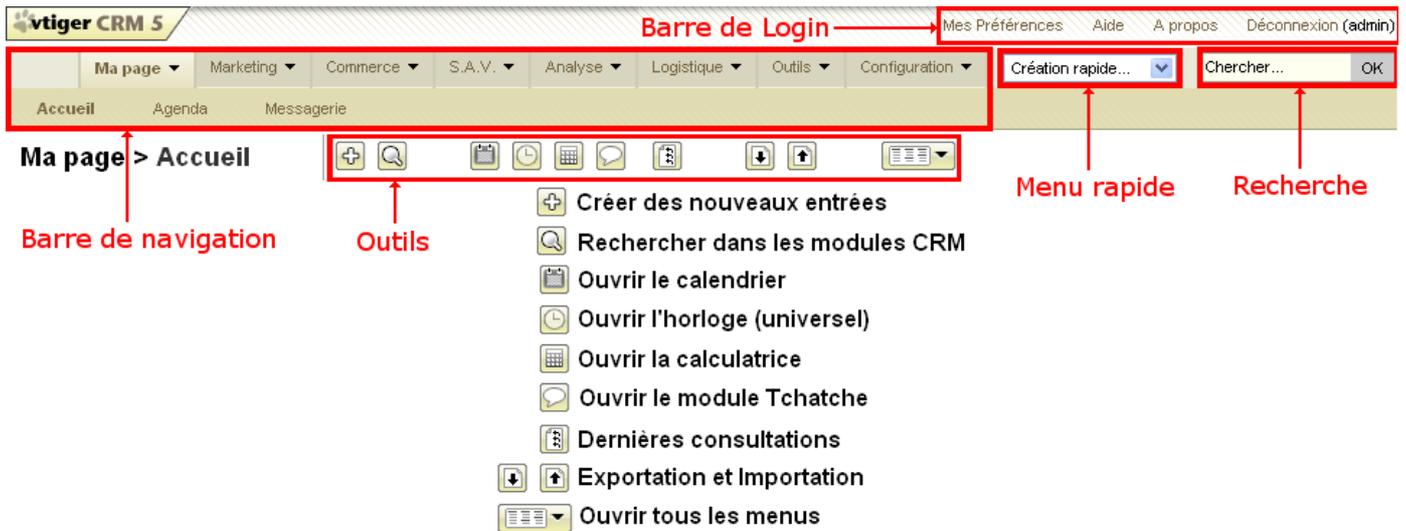
Il n'est pas recommandé d'utiliser les boutons <<précédente>> et <<suivante>> du navigateur. Ces boutons peuvent poser des problèmes quand vous naviguez entre les pages dont les contenus sont créés dynamiquement.

Il est recommandé d'utiliser les icônes et les liens fournis par le système CRM. Les utilisateurs confirmés peuvent commuter en affichage par onglet (utilisé par exemple par le navigateur Firefox ou IE7) pour accélérer le processus de manipulation. Vous pouvez atteindre chaque page du CRM par quelques clics. Toutes les pages du CRM sont dans l'ordre hiérarchique. Vous pouvez commuter entre les pages au même niveau hiérarchique ou vous pouvez accéder à une page directement. Basé sur le contenu de chaque page individuelle, vous pouvez utiliser les raccourcis claviers suivants :

- [Alt+E:] Éditer
- [Alt+S:] Sauvegarder
- [Alt+Q:] Chercher
- [Alt+C:] Vider
- [Alt+G:] Sélectionner
- [Alt+D:] Détruire
- [Alt+U:] Copier

Dans la partie supérieure du système CRM, comme illustré sur la [Figure: Partie supérieure de la Barre](#) vous avez accès à différents types de barres et différentes fonctions pour naviguer et travailler avec le CRM.

Figure 1.3. Partie supérieure de la barre.



Barre de Login:

Dans ce menu, vous pouvez accéder à vos données *Mes Préférences*, obtenir une aide ou vous déconnecter du système CRM.

Barre de Navigation:

Ici vous pouvez commuter entre les fonctions et les listes de données offertes par le système CRM.

Menu Rapide:

Ici vous pouvez accéder rapidement aux pages de saisie de données

Rechercher:

Ici vous pouvez chercher entièrement dans votre base de données.

Outils:

En cliquant sur ces icônes vous obtiendrez un accès rapide à l'agenda, à l'horloge, à la calculatrice et à d'autres fonctions. De plus, vous pouvez utiliser l'icône *Ouvrir tous les menus* pour un accès rapide à tous les modules du CRM. Ces icônes sont disponibles dans tous les menus du CRM si c'est approprié.

Mes Préférences

Quand vous cliquez sur *Mes Préférences* une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme sur [Figure: Mes Préférences](#). Cela vous permet de regarder et d'éditer les informations de l'utilisateur et d'établir vos propres préférences.

Figure 1.4. Mes Préférences

Mes Préférences

Affichage des information relative à "Administrator "

Afficher Audit Trail
Editer

1. Informations

Nom utilisateur	admin	Admin	on
Mot de passe	Changer mot de passe	Email	info@crm-now.de
Statut	Active	Prénom	
Devise	Euro : €	Nom	Administrator
Vue par défaut prospect	Aujourd'hui	Rôle	CEO
Vue activités par défaut	Cette année		

2. Informations complémentaires

Fonction	Fax
Département	Email (Autre)
Téléphone (bureau)	MSN ID
Téléphone (mobile)	Supérieur hiérarchique
Téléphone (Domicile)	Téléphone (Autre)
Format des dates	Signature
Notes	

3. Information adresse

Adresse	Pays
Ville	Code postal
Département	

4. Ma photo

Image/Photo

5. Composition de ma page

6. Mon équipe

7. Historique connexion

[Haut de la page](#)

La plupart de ces champs sont explicites. Les champs encadrés en rouge dans [Figure: Mes Préférences](#) servent à des objectifs spéciaux et ils sont expliqués dans le tableau suivant

Tableau 1.2. Liste des champs spéciaux dans Mes Préférences

Informations - Admin:	Si le champ est coché, l'utilisateur a des privilèges d'administrateur. Ce champ ne peut pas être édité par un utilisateur; il peut seulement être changé par un administrateur.
Informations - Rôle:	Ce champ affiche le rôle assigné à l'utilisateur. Ce champ ne peut pas être édité par un utilisateur; il peut seulement être changé par un administrateur.
Informations - Statut:	Ce champ montre si un utilisateur est active (seulement important pour des administrateurs). On ne permet pas aux utilisateurs inactifs d'accéder au système CRM. Ce champ ne peut pas être édité par un utilisateur; il peut seulement être changé par un administrateur.
Informations complémentaires Signature:	- Ceci définit la signature qui s'ajoute automatiquement aux emails sortants.
Informations complémentaires Supérieur hiérarchique:	- Ceci définit le superviseur d'un utilisateur particulier. Ceci n'influence pas les configurations de sécurité.
Ma photo:	Ce champs permet de stocké l'image ou la photo de l'utilisateur.
Compositions de ma page d'accueil:	Ceci permet de voir quelles sont les informations du CRM qui vont être affichées à la page d'accueil de l'utilisateur.
Mon équipe:	Si un utilisateur est membre d'un groupe, la liste des membres est affichée.
Historique de connexion:	Ceci affiche l'historique de connexion au système CRM.

Chaque utilisateur peut définir et changer leur mot de passe. Il est recommandé de changer le mot de passe fréquemment.

Important

Le nom d'utilisateur et les mots de passe doivent être une combinaison de lettres en minuscules ou en majuscules et de nombres. Il est recommandé d'utiliser au moins 8 chiffres. Plus vous avez des caractères, mieux l'accès au CRM sera sécurisé. Il n'est pas permis d'utiliser des caractères spéciaux tels que %, / ou des umlauts (inflexions) tel que ä, ö, ü ou le ß, utilisés dans d'autres langues. Un bon mot de passe ressemble par exemple à « Dhe4K39b ». Les noms d'utilisateur, une fois créés, ne peuvent pas être changés. Cependant, vous pourriez créer un nouvel utilisateur et transférer toutes les données sur le nouvel utilisateur.

Cliquez sur le bouton [*Éditer*] pour faire des changements. Alternativement vous pouvez déplacer l'indicateur de votre souris sur une entrée. Alors une fonction d'édition vous est offerte, afin que vous puissiez changer une entrée particulière.

Le bouton *Afficher Audit Trail* est seulement fonctionnel, si l'interface de gestion du CRM permet cette fonction. Veuillez vous référer à la [Section: Audit Trails](#) pour de plus amples informations.

L'ordre et le contenu des blocs montrés dans Accueil, peuvent être modifiés individuellement pour chaque utilisateur. Vous pouvez changer l'ordre d'affichage de ces blocs dans Accueil en faisant un glisser-déposer. Vous pouvez changer le contenu en cliquant sur le bouton [*Mes Préférences*] et sur [*Éditer*]. Marquer les blocs d'information que vous voulez voir sur l'affichage de votre page d'accueil.

En outre, vous pouvez définir les conditions d'affichages des entrées telles que la "Vue de Prospect par défaut" et de la "Vue des calendriers par défaut".

Fonction de Recherche Globale

La Page d'accueil fournit une fonction puissante de recherche qui vous permet de rechercher dans toute la base de données. Vous pouvez rechercher n'importe quel terme. Compléter le champ de recherche et cliquez sur le bouton [OK], comme indiqué dans la [Figure: Recherche Globale](#).

Figure 1.5. Recherche Globale.



Astuces

Le caractère % peut-être utilisé comme caractère de remplacement pour la fonction de recherche. Par exemple, si vous avez deux contacts s'écrivant « Meyer » et « Mayer » vous pouvez rechercher ces deux contacts en écrivant « M%yer » dans *Chercher*.

Menu rapide

Le Menu Rapide de la page d'Accueil vous permet de sauter rapidement dans une page d'entrée. Sur le menu du bas, choisissez la nouvelle entrée que vous voudriez faire.

Note

Le Menu Rapide a des possibilités limitées pour saisir les données. Pour l'ensemble complet des options disponibles, voir la section [Chapitre 2: Entrées des Données](#).

Privilèges d'accès

Vos privilèges d'accès au système CRM sont établis par l'administrateur durant la configuration du système CRM. Les privilèges suivants sont de ce fait disponibles:

- La permission d'utiliser certains modules du CRM.
- La permission de regarder des données dans certains modules du CRM.
- La permission d'éditer ou de changer des données dans certains modules du CRM.
- La permission de supprimer des données dans certains modules de CRM.
- La permission d'exporter ou d'importer des données de certains modules du CRM.

Le système CRM s'assure que vous pouvez seulement exercer certaines opérations si vous avez les privilèges appropriés. Vous pouvez obtenir davantage d'information dans le [Chapitre 4: Tâches Administratives](#). Veuillez contacter votre Administrateur système si vous voulez savoir plus au sujet des privilèges établis dans votre système ou si vous voulez les faire changer.

Comment débiter ?

Pour une meilleure utilisation, le système CRM doit être configuré selon les besoins de votre entreprise. Chaque utilisateur, avec des privilèges d'administrateur, est autorisé à modifier les configurations de base. Toutes les possibilités sont décrites dans le [Chapitre: Gestion des accès et utilisateurs](#) de ce manuel. De plus, il y a beaucoup de fonctions disponibles qui permettent aux utilisateurs de configurer la présentation des données sans changer les configurations de base et sans les privilèges d'accès de l'administrateur. Toutes les options seront expliquées dans les sections suivantes.



vTiger CRM v5.x

Même avec un minimum de configuration, vous allez rapidement pouvoir utiliser le CRM. Les données au sujet des clients sont les noyaux de chaque système CRM. Ainsi vous pouvez commencer à saisir ces données. Puisque le système CRM est beaucoup plus qu'un simple système de stockage, nous vous recommandons de vous familiariser avec le processus de ventes comme décrit dans [Section: Commerce](#). Commencez par entrer les données du client comme *Prospect*. Puis convertissez ce prospect en *Affaires*. Regardez comment les contacts, les comptes et les affaires sont générés automatiquement. Vous pouvez également importer les données du prospect de votre environnement de bureau pour accélérer le processus.

Pour la *première étape*, nous vous recommandons de commencer par renseigner les informations les plus importantes de vos contacts actifs. Vous pouvez ajouter d'autres informations plus tard. Vous devez également entrer votre entreprise comme un compte et les données des employés en tant que Contacts. Vous aurez besoin de ces données pour communiquer efficacement avec d'autres utilisateurs. Pour les instructions complémentaires, veuillez vous référer à la [Section: Contacts Client](#). Après que vous ayez entré vos contacts, vous aurez à votre disponibilité une grande variété de fonctions automatisées du CRM.

Pour la *deuxième étape*, nous vous recommandons de commencer par entrer vos produits et/ou les services offerts. Dans la [Section: Entrées relatives aux produits](#), vous trouverez aussi bien des instructions détaillées sur le produit entré, l'information du service ainsi que la grille tarifaire. Commencez par entrer l'information la plus importante. Vous pouvez finir le reste plus tard.

Si plusieurs utilisateurs commencent à utiliser le CRM en même temps, gardez à l'esprit qu'une information, peu importe ce qu'elle est, doit être saisie une fois seulement. Assurez-vous de bien communiquer avec les autres.

Utiliser immédiatement vos données du CRM quand vous programmez le prochain contact client. Familiarisez-vous avec les fonctions des activités comme elles sont décrites dans [Section: Agenda et Activités](#) et définissez votre processus de ventes avec les différentes étapes de ventes.

Au fil du temps, vous améliorerez pas à pas vos possibilités pour opérer le système. En peu de temps et avec l'expérience, l'utilisation du système deviendra une habitude.



Chapitre 2. Saisies de données pour le système CRM

Table de matières

[Contacts Client](#)

[Nouveaux Prospects](#)

[Nouveaux Comptes](#)

[Nouveaux Contacts](#)

[Exportation et importation des prospects, des contacts et des comptes](#)

[Format de données pour les importations](#)

[Conseils pour les formats CSV et Excel](#)

[Agenda et Activités](#)

[Agenda](#)

[Tous les évènements et Tâches](#)

[Importation et exportation des activités](#)

[Commerce](#)

[Prospects](#)

[Affaires](#)

[Notes](#)

[Bon de commande](#)

[Bon d'achat](#)

[Factures](#)

[Marketing](#)

[Entrées relatives aux produits](#)

[Produits](#)

[Grille Tarifaire](#)

[Fournisseurs](#)

[Importation et exportation des produits](#)

Le système CRM vous offre des possibilités presque sans fin pour entrer, traiter ou montrer vos données commerciales. Cela inclut :

- *la gestion des contacts* pour vos clients et fournisseurs ou autres, relié à une seule personne, à des entreprises ou à des groupes
- *la gestion des activités* contrôle le temps et les activités prioritaires,
- *un contrôle total de votre processus de ventes* commençant par le premier contact client puis le prospect, jusqu'au support de ventes, et
- *le catalogue de service et des produits.*

Vous devez décider quelles fonctions sont importantes pour vous et votre entreprise et ce que vous voulez utiliser. Les sections suivantes décriront en détail comment saisir des données dans le système CRM et comment sont-elles présentées et gérées.

Contacts Client

L'administration et l'utilisation des contacts clients sont les éléments les plus importants du système de gestion des rapports clients. Finalement, toutes les activités économiques visent les clients. Le système CRM distingue trois différents types de contact :

- Prospects
- Contacts d'une seule personne
- Contacts d'une organisation, telle que des entités légales, des groupes, des agences etc.

Le CRM vous permet d'entrer n'importe quel genre d'information à chacun de ces types de contact et de lier une organisation et une personne à d'autres entrées du CRM si approprié.

Pendant le travail avec le système CRM, des contacts devraient toujours être liés aux différentes étapes du processus de ventes, telles que les prospects, les potentiels ou le SAV. En vous référant aux étapes de ventes vous pourrez gérer vos contacts efficacement.

La section suivante décrit un procédé typique de ventes :

- Basé sur un premier contact puis un client éventuel, un Prospect sera créée. Durant cette étape de ventes il n'est pas certain que la vente soit finalisée. Ce Prospect contiendra toutes les informations sur le contact ou sur le compte disponible durant cette étape de ventes.
- Le statut du Prospect de ce contact sera maintenu jusqu'à ce qu'il soit certain que la vente soit finalisée. Toutes les activités reliées à ce Prospect seront inscrits dans le CRM.

Si la vente se finalise, le Prospect sera converti en Affaires. Au même moment les contacts et les comptes seront créés automatiquement et le Prospect sera supprimé. Toutes les informations rassemblées pour le Prospect seront encore disponibles mais elles seront maintenant présentées basé sur leur contenu dans les contacts, les comptes ou les affaires.

En employant ce procédé, seulement les contacts et les comptes qui auront une chance de devenir des affaires seront créés. Le système CRM ne sera pas surchargé de données inutiles.

De plus, vous pouvez entrer directement de nouveaux comptes ou contacts si ils ne s'adaptent pas au procédé décrit. Ceci pourrait être vrai pour vos propres employés, associés de votre entreprise, contacts personnels, etc...

Nouveaux Prospects

Le processus de ventes soutenu par le CRM est divisé en plusieurs étapes :

- Prospect
- Affaires
- Devis
- Ventes et Bon de commande
- Facture
- Service

Vous trouverez une description plus détaillée dans la [Section: Commerce](#).

Les Prospects sont vos premiers contacts d'un client éventuel. Vous pouvez rassembler des Prospects de vos activités de commerce telles que les expos commerciales, publicités, les présentations etc...

Probablement, la plupart de vos Prospects ne mèneront pas à des ventes.

Astuces

Si vous cliquez sur [*Créer Prospect*] sur le menu Création rapide, un menu rapide vous est offert pour entrer des prospects, mais seulement en entrant le nom, la société, le téléphone et l'adresse email.

Si vous voulez rassembler des informations plus détaillées sur le prospect, vous pouvez cliquer sur le bouton [*Commerce*] sur la barre de navigation représenté sur la [Figure: Partie supérieure de la Barre](#). Utiliser l'icône '+' pour ouvrir l'affichage des modifications suivant les indications de la [Figure: Nouveau Prospect](#). Maintenant vous pouvez entrer toutes les informations du prospect que vous avez.

Important

Les champs précédés par un "*" sont obligatoires.

Cliquer sur [*Sauver*] pour sauvegarder vos entrées sur le système CRM.

Figure 2.1. Nouveau Prospect

Création Prospect

Basique Plus

Sauver Annuler

Détail prospect

Prénom	--None--		Téléphone	
*Nom			Téléphone (mobile)	
*Société			Fax	
Titre			Email	
Origine	--Aucun--		Statut	--Aucun--
Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe admin			

Adresse

Adresse		Boite postale	
Code postal		Ville	
Pays		Département	

Description

Description

Sauver Annuler

Astuces

Si vous créez un prospect, ce prospect vous sera assigné automatiquement. Vous pouvez assigner ce prospect à un autre utilisateur de CRM ou un groupe d'utilisateur en changeant le contenu du champ « Assigné à : » à un collaborateur ou un groupe différent.

Nouveaux Comptes

Il est plus efficace de créer un nouveau compte venant d'un prospect comme décrit dans la [Section: Créer des Affaires à partir des Prospects](#). Cependant, parfois il sera nécessaire d'entrer des nouveaux comptes directement. C'est utile, par exemple, si vous voulez avoir les concurrents, les contacts privés ou les contacts spéciaux également stockés dans votre système CRM. Puisque les informations d'un compte peuvent contenir des références aux contacts, il est toujours recommandé d'entrer d'abord les informations du compte avant de vous occuper des informations du contact. Quand plus tard vous ajouterez un contact au système CRM, les informations relatives au compte seront déjà disponibles.

Pour créer un nouveau compte cliquer sur [*Nouveau Compte*] sur le menu Création Rapide représenté sur la [Figure: Partie supérieure de la Barre](#) ou bien aller dans [*Commerce*] -> [*comptes*] et cliquez sur l'icône '+'. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de la [Figure: Nouveau compte - Information basique](#).

Figure 2.2. Nouveau compte - Information basique

Création Compte

Basique **Plus**

Sauver Annuler

Détail compte

*Nom compte	crm-now	Téléphone	+49 30 3900 1800
Site web	http:// www.crm-now.com	Fax	+49 30 451 3987
Symbole boursier		Filiale de	Muster AG
Email	info@crm-now.com	Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe admin

Informations personnalisées

Code Banque		Code Guichet	
Code Compte		Clé RIB	

Adresses Copier Adresse livraison Copier Adresse facturation

Adresse (facturation)	Am Borsigturm 46	Adresse (livraison)	
Boite postale (facturation)		Boite postale (livraison)	
Ville (facturation)	Berlin	Ville (livraison)	
Département (facturation)		Département (livraison)	
Code postal (facturation)	13507	Code postal (livraison)	
Pays(facturation)	Germany	Pays (livraison)	

Informations complémentaires

Description	CRM on demand provider
-------------	------------------------

Sauver Annuler

Maintenant vous pouvez entrer les informations de base d'un compte. Vous devriez seulement entrer les informations qui sont importantes pour vous et votre entreprise. L'illustration montre quelques exemples. Les champs qui ne sont pas appropriés peuvent demeurer vides ou devraient être enlevés par l'administrateur du système CRM. Vous pouvez considérer également d'utiliser les champs adaptés aux besoins du client. Si plusieurs utilisateurs ont accès aux mêmes champs d'entrées, assurez vous de vous mettre tous d'accord sur une norme commune pour saisir des entrées.

Vous pouvez ajouter plus d'information sur un compte en cliquant sur l'étiquette [Plus] comme suivant les indications de la [Figure: Nouveau compte - Information Plus](#).

Figure 2.3. Nouveau compte - Information Plus

Création Compte

Basique Plus

Sauver Annuler

Détail compte

Téléphone autre	<input type="text"/>	Effectif	<input type="text"/>
Autre email	<input type="text"/>	Propriétaire	<input type="text"/>
Etat	--Aucun--	Secteur	--Aucun--
Code APE	<input type="text"/>	Type	--Aucun--
C.A. annuel: (€)	<input type="text"/>	Ne pas contacter par email	<input type="checkbox"/>
Notifier le collaborateur assigné	<input type="checkbox"/>		

Sauver Annuler

! Important

Quelques champs d'entrées se réfèrent à des informations déjà stockées dans le système CRM. Vous pouvez voir ceci, par exemple, pour le champ *Filiale de* dans la [Figure: Nouveau compte - Information basique](#). Ici *vous ne pouvez pas* faire une entrée directe. Vous devez cliquer sur l'icône dossier à l'extrémité de cette ligne. Alors une nouvelle fenêtre s'ouvrira pour afficher les données déjà stockées dans le système CRM. Quand vous ferez un choix cette fenêtre se fermera automatiquement.

Cliquez sur le bouton [Sauver] pour transférer vos données au système CRM.

Nouveaux Contacts

Si vous voulez entrer des informations sur un contact, veuillez cliquer sur [Nouveau Contact] sur le menu Création Rapide ou bien allez dans [Commerce] -> [Contacts] et cliquez sur l'icône '+'. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme sur la [Figure: Nouveau Contact - Information Basique](#).

Figure 2.4. Nouveau Contact - Information Basique

Création Contact

Basique		Plus	
<input type="button" value="Sauver"/> <input type="button" value="Annuler"/>			
Détail contact			
Prénom	--None-- <input type="button" value="v"/>	Téléphone (bureau)	<input type="text"/>
*Nom	<input type="text"/>	Téléphone (mobile)	<input type="text"/>
Compte	<input type="text"/> <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="v"/>	Origine	--Aucun-- <input type="button" value="v"/>
Fonction	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>	Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe <input type="text" value="admin"/> <input type="button" value="v"/>
Adresse			
		<input type="radio"/> Copier autre adresse	<input type="radio"/> Copier adresse postale
Adresse	<input type="text"/>	Adresse (autre)	<input type="text"/>
Boite postale	<input type="text"/>	Boite postale (autre)	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>	Ville (autre)	<input type="text"/>
Département	<input type="text"/>	Département (autre)	<input type="text"/>
Code postal	<input type="text"/>	Code postal (autre)	<input type="text"/>
Pays	<input type="text"/>	Pays (autre)	<input type="text"/>
Informations complémentaires			
Description	<input type="text"/>		
<input type="button" value="Sauver"/> <input type="button" value="Annuler"/>			

Les champs standards offerts sont explicites. Assurez-vous que tous les utilisateurs de CRM ont le même but pour chaque champ d'entrée. L'administrateur de votre CRM peut enlever les champs standard basés sur des profils qui ne seront pas appropriés à votre entreprise, ou il peut ajouter des champs d'entrée additionnelle comme expliqué dans le [Chapitre: Gestion des accès et utilisateurs](#).

Si vous cliquez sur l'étiquette [*Plus*] montrée sur la [Figure: Nouveau Contact - Information Basique](#), vous pouvez ajouter plus d'information au contact comme illustré dans la [Figure: Nouveau Contact - Information Plus](#).

Figure 2.5. Nouveau Contact - Information Plus

Création Contact

Basique Plus

Sauver Annuler

Détail contact

Téléphone (domicile)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Service	<input type="text"/>	Date de naissance <input type="text"/> (dd-mm-yyyy)
Supérieur hiérarchique	<input type="text"/>	Assistant <input type="text"/>
MSN ID	<input type="text"/>	Téléphone (assistant) <input type="text"/>
Ne pas appeler	<input type="checkbox"/>	Ne pas contacter par email <input type="checkbox"/>
Référent	<input type="checkbox"/>	Notifier collaborateur assigné <input type="checkbox"/>

Portail de service client

Accès autorisé	<input type="checkbox"/>	Début assistance <input type="text"/> 16-07-2007 (dd-mm-yyyy)
Fin assistance	<input type="text"/> 16-07-2008 (dd-mm-yyyy)	

Image contact :

Image/Photo

Sauver Annuler

Tandis que la plupart est explicite, les champs suivants servent à des objectifs spéciaux:

Tableau 2.1. Information Contact

Ne pas contacter par email:	Les contacts qui ont cette case marquée ne recevront pas les emails qui leurs sont envoyés normalement par le système CRM. Le système CRM n'enverra pas de emails automatiques à ces contacts. Cela vous aide par exemple à respecter les désirs du contact.
Supérieur hiérarchique:	Ici vous pouvez choisir le nom du supérieur si le contact a déjà été saisi.
Ne pas appeler:	Utilisez cette case pour indiquer si le contact désire ne pas recevoir d'appels.
Référent:	Vous pouvez utiliser cette case afin d'indiquer si le contact est prêt à se porter garant comme référent de votre entreprise vis à vis d'autres clients.
Notifier collaborateur assigné:	Quand vous sélectionnez cette case le collaborateur qui gère ce contact sera informé par email si toute fois les données changent.
Image contact:	S'il est disponible, vous pouvez également télécharger l'image du contact sur le CRM. Veuillez noter que cette image doit être dans le format de *.png, *.jpg ou de format *.gif

Vous pouvez également utiliser cette page d'entrée pour permettre à des contacts d'accéder au *Portail Client*. Le portail client fournit à des contacts un accès limité aux fonctions d'Aide du CRM. Veuillez vous référer à la [Section: Portail Client](#) de ce manuel et dans le manuel du portail client (voir l'[Annexe : Ressources](#)) pour de plus amples informations.

Attention

Si vous cochez le portail client pour un contact en marquant la case de contrôle *Portail de service client*, le système CRM produira automatiquement un email, qui sera envoyé immédiatement à ce contact quand vous cliquerez sur le bouton [*Sauver*]. Cet email contiendra le nom d'utilisateur et le mot de passe pour accéder au portail de client. Il est conseillé à l'avance d'informer par un email séparé votre contact de ce message automatique.

Cliquer sur le bouton [*Sauver*] pour transférer les entrées sur le système CRM.

Exportation et importation des prospects, des contacts et des comptes

Les fonctions d'exportation et d'importation vous aideront à échanger des données entre le système de CRM et votre environnement Office. Les données du CRM peuvent être utilisées par une grande variété d'autres applications de votre bureau.

Astuces

En plus des prospects, des contacts et des comptes, les données pour les produits et les affaires peuvent être importés et exportés. En outre, les notes et les emails peuvent être exportés. Veuillez vous référer aux sections appropriées dans ce manuel pour de plus amples informations.

Pour exporter ou importer des données, cliquez sur [*Prospects*], [*Contacts*] ou [*Comptes*] sur le menu Commerce comme représenté sur la [Figure: Partie supérieure de la barre](#). Vous verrez une *liste complète* de tous les contacts ou comptes stockés dans le système CRM. Au dessus de la liste des contacts, comme suivant l'exemple de la [Figure: Vue de la liste Contacts](#), vous trouverez les outils d'importation et d'exportation.

Figure 2.6. Vue de la liste Contacts**Important**

Vous pouvez seulement voir et utiliser les outils qui ont été permis par l'administrateur du système.

Astuces

Pour l'importation et l'exportation des données des contacts, vous pouvez également utiliser MS Outlook plugin sous Windows ou l'extension de Thunderbird sous Linux, Mac et Windows, s'ils sont équipés par le système CRM.

La section suivante décrit la fonction d'importation et d'exportation pour les contacts. Si vous voulez importer ou exporter des comptes ou d'autres modules, vous pouvez en conséquence utiliser cette description.

Importation de Contacts

Cliquer sur l'étiquette [*Importer Contacts*] sur la barre d'outil comme montré sur la [Figure: Vue de la liste Contacts](#). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme indiqué sur la [Figure: Importation de contact, Étape 1](#).

Figure 2.7. Importation de Contact, Étape 1

Importer Contacts

Etape 1 sur 3 : Sélectionnez le fichier .csv

vtiger CRM supporte l'import de donnée au format .csv (Comma Separated Values). Pour démarrer l'import, veuillez sélectionner un fichier .CSV puis cliquez sur le bouton suivant pour continuer.

Fichier : A une ligne d'entête:

Vous devez sélectionner une source de donnée en parcourant votre ordinateur ou votre réseau.

 **Note**

Vous pouvez trouver un échantillon des données d'importation à la [Section: Format de données pour les importations](#). Cette section explique également comment vous pouvez créer vos propres sources de données. Si vos données contiennent plus d'information que de champs disponibles dans le système CRM, vous pouvez commencer à utiliser les "Champs personnalisés" comme expliqué dans la [Section: Configuration des champs personnalisés](#).

 **Important**

Avec la version standard du CRM vous pouvez importer jusqu'à 499 contacts clients en une seule manipulation d'importation. (Votre administrateur peut changer ce nombre). Si vous devez importer plus de données, vous devez diviser vos dossiers avant de faire une importation et répéter la manipulation d'importation. Toutes les données que vous avez l'intention d'importer doivent contenir les champs obligatoires, elles sont marquées par le signe [*] dans la vue des éditions des contacts.

Si vous avez créé un dossier qui répond aux exigences, vous pouvez télécharger le dossier dans le système CRM. Cliquer sur [*suivant*] pour continuer.

Pour la deuxième étape, une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme indiqué sur la [Figure : Importation des contacts, Étape 2](#).

Figure 2.8. Importation de Contact, Étape 2

Importer Contacts

Étape 2 sur 3 : **Contacts Liste & Mapping**

Le tableau suivant récapitule l'importation Contacts et autre détails. Pour mapper les champs, faites correspondre les listes de choix Contacts.

Utiliser un mapping sauvegardé: --Select--

Mapping	Entêtes :	Ligne 1	Ligne 2
Salutation	Salutation	--None--	--None--
-- Ne pas mapper ce champs --	First Name		
-- Ne pas mapper ce champs --	Office Phone		
Nom *	Last Name	MAHI	Durand
-- Ne pas mapper ce champs --	Mobile		
Nom compte	Account Name	DUPOND	
-- Ne pas mapper ce champs --	Home Phone		
Origine prospect	Lead Source	--None--	--None--
-- Ne pas mapper ce champs --	Other Phone		
-- Ne pas mapper ce champs --	Title		
-- Ne pas mapper ce champs --	Fax		
-- Ne pas mapper ce champs --	Department		
-- Ne pas mapper ce champs --	Birthdate		
Email	Email	infos@mahiconsultant.com	
-- Ne pas mapper ce champs --	Reports To Contact		
-- Ne pas mapper ce champs --	Assistant		
-- Ne pas mapper ce champs --	Yahoo Id		
-- Ne pas mapper ce champs --	Assistant Phone		
Ne pas appeler	Do Not Call	0	0
Ne pas contacter par email	Email Opt Out	0	0
Assigné à	Assigned To	admin	admin
-- Ne pas mapper ce champs --	Reference	0	0
-- Ne pas mapper ce champs --	Notify Owner	0	0
-- Ne pas mapper ce champs --	Created Time	2007-06-01 22:58:01	2007-07-17 20:26:04
-- Ne pas mapper ce champs --	Modified Time	2007-06-05 14:13:36	2007-07-17 20:26:04
-- Ne pas mapper ce champs --	Portal User	1	0
-- Ne pas mapper ce champs --	Support Start Date	2007-06-01	2007-07-17
-- Ne pas mapper ce champs --	Support End Date	2008-06-01	2008-07-17
Adresse	Mailing Street	33 rue de Rivoli	
-- Ne pas mapper ce champs --	Other Street		
-- Ne pas mapper ce champs --	Mailing Po Box		
-- Ne pas mapper ce champs --	Other Po Box		
Ville	Mailing City	PARIS	
-- Ne pas mapper ce champs --	Other City		
Code postal	Mailing State	75004	
-- Ne pas mapper ce champs --	Other State		
-- Ne pas mapper ce champs --	Mailing Zip		
-- Ne pas mapper ce champs --	Other Zip		
-- Ne pas mapper ce champs --	Mailing Country		
-- Ne pas mapper ce champs --	Other Country		
-- Ne pas mapper ce champs --	Description		
-- Ne pas mapper ce champs --	Contact Image		
-- Ne pas mapper ce champs --	Assigned To Group		

Sauvegarder comme Mapping personnalisé:

À cet emplacement vous devez lier vos données selon les champs du CRM. Vous verrez les champs standards et vos champs personnalisés comme donnés par le CRM, si vous les avez créés à l'avance. Il n'est pas nécessaire de créer des références pour tous les types de données saisis dans votre dossier, mais vous devez lier les champs obligatoires. Vous pouvez voir des exemples sur la figure.

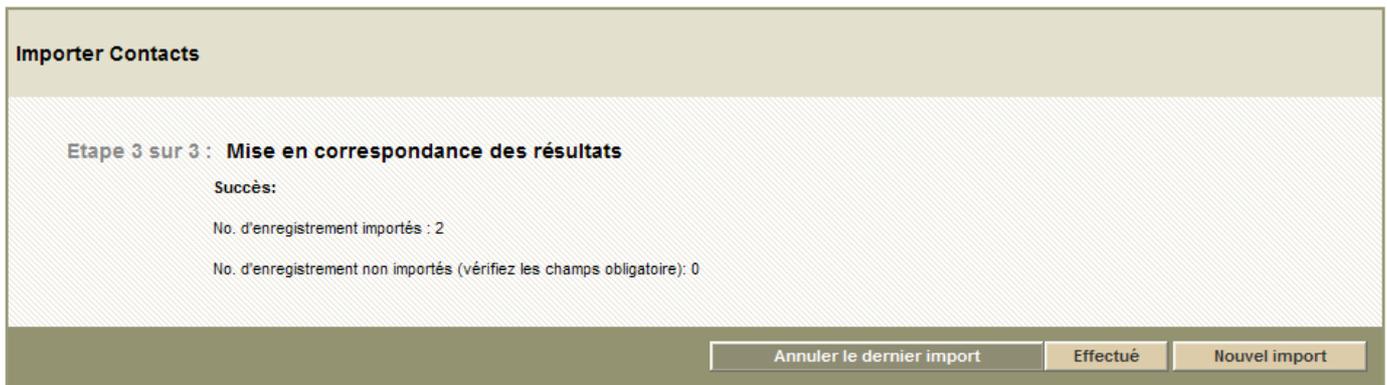
i Astuces

Si vous devez faire des importations multiples, le CRM vous permet de stocker les références que vous avez sélectionnées pour un futur usage. Cocher la case de contrôle [*Sauvegarder comme Mapping personnalisé*] et écrivez un nom pour cette référence dans le champ d'entrée. Assurez-vous que ce nom n'a pas été utilisé avant. Ce Mapping personnalisé sera disponible à l'étape 2 comme [*Utiliser un mapping sauvegardé*] quand vous ferrez la prochaine importation.

Quand vous aurez saisi toutes les références, cliquez sur [*Importer maintenant*] pour transférer vos données dans la base de données.

À la dernière étape d'importation, le CRM vous montrera le résultat de l'opération d'importation comme vous pouvez le voir sur la [Figure : Importation des contacts, Étape 3](#).

Figure 2.9. Importation de Contact, Étape 3



Maintenant vous pouvez passer en revue votre importation, soit l'accepter ou la rejeter.

! Important

Si vous importez des contacts avec des informations du compte, l'importation produira des entrées liées l'un à l'autre.

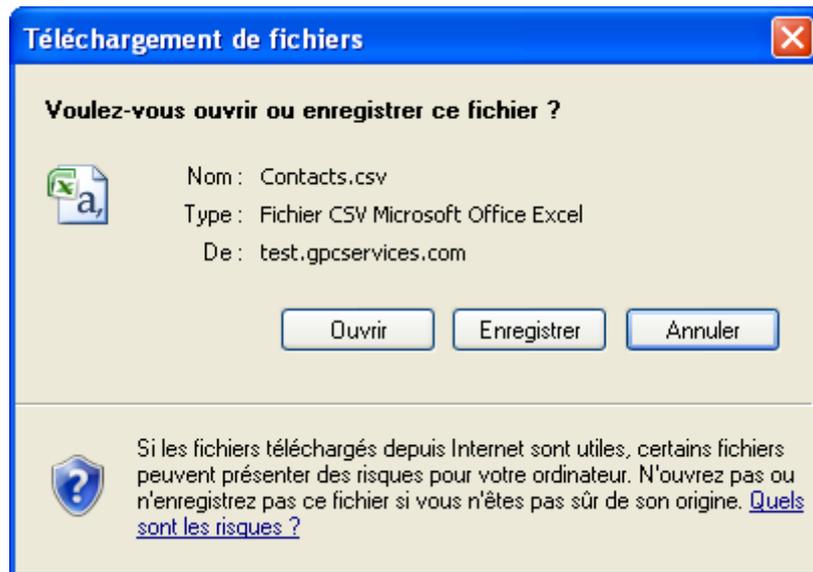
Note

La communauté de vTiger est très active en développant les extensions du CRM qui peuvent vous aider à importer des données d'autres applications du CRM et d'autres programmes. Vous pouvez vérifier les projets de la communauté à l'adresse suivante: <http://forge.vtiger.com/>.

Exportation de données

Cliquer sur l'icône [*Exporter contacts*] sur n'importe quelle vue de la liste Menu si cette fonction est disponible. Une nouvelle fenêtre pour télécharger des données de votre ordinateur s'ouvrira. La fenêtre de téléchargement que vous verrez dépendra de votre système d'exploitation. Si vous avez un ordinateur sous Windows, vous verrez une fenêtre similaire à la [Figure : Exportation des Contacts](#).

Figure 2.10. Exportation de Contacts



Si vous cliquez sur [Enregistrer], toutes les données seront exportées sur votre ordinateur. Les données sont fournies comme un fichier ASCII séparées par une virgule, également appelées le format CSV.

Format de données pour les importations

Le CRM exige que les données à importer doivent être dans le format d'ASCII séparées par virgule (CSV). Le format du dossier CSV est souvent utilisé pour échanger des données entre les applications disparates.

Note

Une norme pour le format du CSV n'existe pas.

Si vous voulez importer des données, ces données doivent être formatées selon les règles suivantes :

- Tous les champs sont séparés par une virgule et doivent être individuellement entouré de guillemets ("...").
- Toutes les données doivent inclure les champs obligatoires (par exemple: Le Nom et l'entreprise pour les prospects).
- Tous les champs contenant des retours de ligne ou des champs commençant ou se terminant par des espaces ne sont pas autorisés.
- Les champs chiffrés doivent contenir des nombres sans les caractères "." ou "," (par exemple, écrivez 3800 au lieu de 3.800).
- Les champs qui contiennent des doubles guillemets devraient être évités. Si vous devez les utiliser, ils doivent être entourés par doubles guillemets et les doubles guillemets incorporés doivent chacun être représentés par une paire de double guillemets consécutive.
- La première ligne de votre fichier peut être l'entête des enregistrements contenant les noms des colonnes (champ).

Dans la [Figure: Exemple de fichier d'importation de Prospects](#), un échantillon pour l'importation du prospect est montré. Chaque ligne représente une donnée.

Figure 2.11. Exemple de fichier d'importation de Prospects

```
" Company" , "Street" , "City" , "Postalcode" , "Country" , "Phone" , "Lastname"  
"SampleInc" , "Samplestreet 123" , "Samplecity" , "12345" , "Germany" , "(123) 45678" , "Miller"  
"Xyzcompany" , "Xyzstreet 321" , "Xyzcity" , "54321" , "Germany" , "" , "Jane"
```

! Important

Si vous n'avez pas tout l'ensemble des données de prospects disponibles, vous devez mettre les données du champ manquant dans un double guillemet comme montré sur la [Figure: Exemple de fichier d'importation de Prospects](#) ci-dessus. Par exemple pour le numéro de téléphone absent sur la ligne 3.

Conseils pour les formats CSV et Excel

Le format des fichiers utilisé par Microsoft Excel est devenu une norme pseudo-standard dans toute l'industrie, même parmi des plateformes non Microsoft.

Excel est une application qui produit et utilise également CSV. Malheureusement, selon la version d'Excel, l'importation des données CSV peut poser quelques problèmes. Certaines versions d'Excel n'acceptent pas automatiquement les valeurs séparées par une virgule. Si vous voyez qu'après avoir ouvert les données exportées de CRM, tous les champs seront énumérés dans une colonne, vous pouvez suivre les instructions suivantes pour réparer ce problème :

- Importer le dossier CSV, plutôt que de l'ouvrir. Via le menu des données, choisissez les *Importer des données externes*, puis importez vos données. Cherchez le fichier CSV à partir du CRM, et cliquez sur Ouvrir. Cela va déclencher l'Assistant d'importation de texte.
- Dans l'étape 1, sélectionnez *Délimité*.
- Dans l'étape 2, cocher la *Virgule*. Vous verrez une prévisualisation qui montrera comment les données seront séparées.
- Dans l'étape 3, vous pouvez choisir alternativement chaque colonne et choisir un format. Pour la date du CRM choisissez Texte et vous obtiendrez une page bien triée d'Excel.

i Astuces

Si vos données contiennent un retour à la ligne ou caractères de retour de chariot, vous devez enlever ces derniers avant d'importer les données dans Excel. De tels caractères pourraient être créés par le système CRM si vous avez des entrées qui utilisent des lignes multiples. Ceci pourrait par exemple être le cas si vous séparez le nom de la rue et le numéro de l'entrée de l'adresse par une ligne additionnelle.

Si vous voulez importer des données des contacts de votre application de bureau, vous devez vous assurer que ces données ont le bon format. La liste suivante décrit comment vous pouvez utiliser des données des contacts de votre MS Outlook :

1. Vérifier le format des données :

Malheureusement, dans la plupart des cas, les données ayant besoin d'être importé, doivent être vérifiées et modifiées manuellement avant l'importation. C'est une tâche nécessaire afin de vous assurer que toutes les données sont dans le bon format.

- Exporter les données de vos contacts Outlook vers le format d'Excel.
- Lancer Excel et ouvrir votre fichier de données.
- Rechercher tous les caractères spéciaux tels que les points-virgules (;), les virgules (,) et les doubles-guillemets (") et les substituer par exemple par un espace.
- Rechercher la colonne qui contient les champs obligatoires. Assurez-vous que chaque donnée individuelle a une entrée obligatoire. N'utiliser aucun caractère spécial.
- Enlever les colonnes dont vous n'avez pas besoin dans le système CRM.
- Vérifier le contenu de chaque entrée individuelle. Assurez-vous que l'information que vous voulez soit là. Enlever plus tard les mauvaises entrées dans le système CRM causera beaucoup de travail. Il vaut mieux de le faire maintenant.

2. Créer un fichier CSV

Si vous êtes sûr que vous avez des bonnes et valides données, vous devriez créer un fichier CSV qui s'adaptera au système CRM. Un fichier de Macro d'Excel existe en ligne sur vTiger forge, qui fera le formatage pour vous et qui exportera le fichier CSV. Si vous voulez le faire manuellement, le procédé suivant s'avère bien marcher :

- Pour des raisons pratiques, ajoutez une colonne au début. Mettez le terme "Start1111" (sans les caractères "") pour chaque champ de chaque enregistrement.
- En outre pour des raisons pratiques, ajoutez une colonne à la fin. Entrez le terme "End2222" (sans les caractères "") pour chaque champ de chaque enregistrement.
- Sauvegardez vos données comme un fichier CSV.
- Ouvrez le fichier avec un Éditeur de texte (pas MS Word !).
- Substituez toutes les entrées "Start1111" par un caractère ",", substituez toutes les entrées "End2222" par un caractère " et substituez tous les caractères ";" par le texte ","
- Sauvegardez vos données. Maintenant vous avez un fichier bien formaté que vous pouvez importer comme expliqué dans la [Section: Importation de Contacts](#).

Note

Il y a un outil disponible d'importation/exportation Excel comme le Macro d'Excel qui fournit un format adapté des fichiers CSV. Vous devriez installer cette extension sur votre ordinateur pour accélérer le processus de formatage. Vous pouvez le télécharger sur la page Web suivante <http://forge.vtiger.com/projects/excelimptool>

Agenda et Activités

Le système de CRM fournit un agenda tel que vous pouvez trouver normalement sur le bureau de votre ordinateur. Cet agenda fait la distinction entre les réunions, les appels (tous deux souvent utilisés dans *Évènements*) et les choses à faire (dans *Tâches*), et qui sont eux même regroupés dans la même section '*Activités*'.

Important

Attention quand vous programmez vos activités. Même si vous considérez une réunion comme une tâche, le système CRM lui ne le considère pas tel quel. Vous trouverez plus d'informations sur les *tâches* dans la [Section : Activités et Tâches](#).

Le système CRM vous offre plusieurs possibilités pour écrire ou programmer des activités en fonction de votre agenda. Vous pouvez utiliser l'agenda directement avec le Menu rapide, ou vous pouvez créer des activités durant le processus de ventes dans vos Prospects ou vos Devis, ou encore dans le menu Ticket. Les entrées de l'agenda peuvent et devraient être liées à d'autres données stockées dans le système CRM, tel que les contacts, les prospects ou les comptes. Le système CRM vous aide non seulement à programmer des activités mais il vous fournit aussi tout un ensemble d'outils afin de contrôler efficacement les activités dans toute votre organisation.

Agenda

Si vous voulez utiliser l'agenda afin de programmer un événement ou une tâche, il suffit de cliquer soit sur l'icône agenda se trouvant dans chaque rubrique ou sur [*agenda*] se trouvant sur la barre de navigation. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira sur l'emploi du temps ou sur les horaires selon le système que vous avez installé. Les horaires sont montrés dans le [Schéma : Agenda - Horaire](#).

Figure 2.12. Agenda - Horaire

The screenshot displays the vTiger CRM agenda interface. At the top, there are navigation tabs for 'Jour', 'Semaine', 'Mois', and 'Année', along with a date selector showing '1 Août 2007'. The main content area is titled 'Agenda' and contains two tabs: 'Evénements' (selected) and 'Tâches'. Below the tabs, there is an 'Ajouter' button and a status bar indicating 'Total Evénements : 0 / Total Tâches : 0'. A filter dropdown is set to 'Horaire'. The agenda grid shows time slots from 8:00am to 11:00pm, with no events currently listed.

Ci-dessus, on peut voir tous les événements programmés pendant un jour en particulier. Vous pouvez changer pour une vue hebdomadaire, mensuelle ou annuelle en cliquant sur l'icône appropriée au dessus du l'agenda quotidien. Vous pouvez également changer pour une vue globale (Liste détaillé).

Ajouter un événement au calendrier

Pour programmer une réunion ou un appel, cliquez sur le bouton [*ajouter événement*] et sélectionnez votre type d'événement. Une fenêtre intempstive s'ouvrira dans le calendrier comme indiqué dans le [Schéma : Nouvel événement](#).

Figure 2.13. Nouvel événement (appel ou réunion)

Ajouter événement ✕

Type Appel Rendez-vous

*Sujet Marquer public

Description

Localisation

Statut

Assigné à Collaborateur Groupe

Priorité

Envoyer notification

Commence à

Fini à

Inviter

- Pour inviter un collaborateur, veuillez le sélectionner dans la liste ci-dessous, puis cliquer sur le bouton Ajouter >>
- Pour retirer un collaborateur, veuillez le sélectionner dans la liste ci-dessous, puis cliquer sur le bouton << Retirer

Collaborateur disponible

Sélectionner collaborateur

Les utilisateurs sélectionnés recevront un email.

Ci dessous vous pouvez entrer les informations de vos évènements:

Tableau 2.2. Vue d'ensemble des informations sur les évènements

Type:	Choisir appel ou rendez-vous.
Sujet:	Champ obligatoire vous devez fournir un sujet pour l'évènement.
Description:	Vous pouvez ajouter une courte description au sujet de cet évènement.
Marquer Public:	Vous pouvez marquer un évènement en tant que " Public ", de sorte qu'un évènement créé récemment soit partagé avec d'autres collaborateurs. Regarder la Section : Partager l'Agenda pour de plus amples informations.
Statut:	Par défaut le Statut est réglé sur "Planned". Changer le si nécessaire.
Priorité:	Vous pouvez régler la priorité (high, medium ou low).
Assigné à:	Par défaut l'évènement est assigné à "Admin". Changer le si nécessaire.
Commence à/Fini à:	Chaque évènement a un début et une fin. Vous pouvez choisir la date de fin plus tard. C'est par exemple le cas si vous avez un voyage d'affaires de plusieurs jours.
Inviter:	Vous pouvez inviter d'autres collaborateurs à cet évènement en suivant l'instruction montrée. Noter que cet évènement sera signalé sur l'agenda des collaborateurs que vous aurez invités.

Vous pouvez cliquer sur l'étiquette [*Rappel*] pour que CRM vous envoie automatiquement un email de rappel comme indiqué sur le [Schéma: Rappel d'évènements](#).

Figure 2.14. Rappel d'évènements

Pour le message de rappel vous devez indiquer le jour, l'heure et une adresse email valide.

En outre CRM vous permet de programmer les évènements qui se répètent régulièrement dans le temps. Cliquer sur l'étiquette [*répétition*] pour faire vos planifications. Voir sur le [Schéma: Répétition des évènements](#).

Figure 2.15. Répétition des évènements

Inviter Rappel **Répétition** Relatif à

Répétition : Planification

Répéter tout les 1 Mois

le 2 jour du mois

le Premier Lundi

De plus, vous pouvez lier un évènement relatif à vos contacts comme démontré dans le [Schéma: Relation des évènements](#).

Figure 2.16. Relations des événements

Inviter Rappel Répétition **Relatif à**

Relatif à Prospects Sélectionner

Contacts Sélectionner contact

En conclusion, cliquez sur [sauver] pour transférer et sauvegarder le programme d'événement au CRM. En conséquence vous verrez l'évènement énuméré dans votre agenda.

Note

Chaque collaborateur individuel a son propre agenda. Cependant, vous pouvez inviter d'autres collaborateurs de CRM aux appels ou aux réunions et/ou partager votre agenda comme expliqué dans la [Section : Partage de l'agenda](#). L'agenda est montré dans la langue définie par le navigateur. Si l'agenda est dans une autre langue vous devez vérifier les paramètres de votre navigateur.

Nouvelle Tâche

Le système CRM vous aide à programmer des tâches. Les tâches sont toujours assignées à un collaborateur ou un groupe de CRM et elles n'ont pas de date de fin. Vous ne pouvez pas inviter d'autres collaborateurs sur une de vos tâches, de même vous ne pouvez pas lier plus d'un contact à une tâche. Cependant, vous pouvez transférer des tâches à quelqu'un d'autre seulement en changeant l'utilisateur.

Important

Les tâches sont séparées de votre agenda. Elles sont également montrées dans la section *Activités en attente* situé sur *Ma Page > Accueil* de chaque utilisateur.

Vous pouvez entrer des tâches à plusieurs niveaux et endroits sur le CRM. Vous pouvez entrer une tâche dans votre processus de ventes ou dans l'agenda. Comme sur le [Schéma : Nouvelle Tâche](#), une fenêtre va s'ouvrir et vous pouvez entrer toute les informations relatif à la nouvelle tâche. Veuillez remplir tous les champs obligatoires.

Figure 2.17. Nouvelle Tâche

Nouvelle tâche

*Tâche

Description

Statut: Not Started

Priorité: High

Assigné à: Collaborateur (selected) / Groupe
admin

Commence à: 08:00 AM, 01-08-2007

Echéance: 01-08-2007

Notification: Envoyer notification

Relatif à

Sauver Annuler

Quand vous avez terminé cliquez sur [*Sauver*] pour sauvegarder la nouvelle tâche au système CRM.

Partage d'Agenda

Vous pouvez partager votre agenda ou des événements spécifiques avec d'autres collaborateurs du système CRM. De ce fait, les types de partage suivants sont possibles :

1. Partage avec un utilisateur CRM défini par la configuration de l'agenda:

Sélectionnez [Agenda]--> Cliquez sur l'icône [Configuration]--> la fenêtre intempstive Configurer votre Agenda va s'ouvrir, sélectionnez dans la liste le collaborateur avec lequel vous voulez partager votre agenda comme sur le [Schéma: Configurer votre Agenda](#)

Figure 2.18. Configurer votre Agenda



2. Partage des événements avec relié à des collaborateurs:

Indépendamment de la configuration du partage des événements de votre agenda, d'autres collaborateurs peuvent regarder des événements spécifiques sur l'agenda d'autres collaborateurs si ces événements ont été cochés public. Pour faire d'un événement particulier public, cochez la case [Marquer public] comme montrée sur le [Schéma : Configuration du Partage des événements](#) quand vous créez un nouvel événement.

Figure 2.19. Configuration du Partage des Évènements

Ajouter événement

Type Appel Rendez-vous

*Sujet Marquer public

Description

Localisation

Statut

Priorité

Assigné à Collaborateur Groupe

Envoyer notification

Commence à

Fini à

Inviter | Rappel | Répétition | Relatif à

- Pour inviter un collaborateur, veuillez le sélectionner dans la liste ci-dessous, puis cliquer sur le bouton Ajouter >>
- Pour retirer un collaborateur, veuillez le sélectionner dans la liste ci-dessous, puis cliquer sur le bouton << Retirer

Collaborateur disponible

Sélectionner collaborateur

Ajouter >>
<< Retirer

Les utilisateurs sélectionnés recevront un email.

Sauver Annuler

Configuration de l'Agenda

Dans la [Section : Partage de l'Agenda](#) il est déjà expliqué comment vous pouvez accéder à la configuration de l'agenda afin de configurer les fonctions de partage. En plus de la fonction du partage de l'agenda vous pouvez configurer l'heure où commence votre agenda et son format. Veuillez regarder le [Schéma : Classer les arrangements](#) pour plus d'information.

Tous les évènements et Tâches

Si vous voulez voir toutes les activités dans une seule liste vous pouvez cliquer sur l'étiquette [*Activités*] au menu de l'agenda comme si bien représenté sur le [Schéma : Tous les événements et Tâches - Liste détaillé](#).

Figure 2.20. Tous les évènements et Tâches - Vue de la Liste



<input type="checkbox"/>	Statut	Type	Objet	Relatif à	Date de début	Date d'échéance ▼	Assigné à	Clos	Action
<input type="checkbox"/>	Not Started	Task	Tâche pour John		04-06-2007	04-06-2007	admin	X	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Planned	Task	Faire la traduction		04-06-2007	04-06-2007	admin	X	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Planned	Call	Appeller le client A		28-07-2007	28-07-2007	admin	X	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Planned	Meeting	Test pour demo		01-08-2007	01-08-2007	admin	X	éditer Sup

Vous pouvez changer la liste basée sur vos propres critères. Veuillez vous référer à la [Section : Travailler avec des listes](#) pour avoir plus d'information sur comment modifier cette liste. Vous pouvez également marquer une activité en cliquant sur le signe [X] de couleur verte

Sur cette liste vous pouvez cliquer sur le nom d'une activité pour entrer plus de détails comme montré sur le [Schéma : Tous les événements et Tâches - Liste détaillé](#). Vous pouvez y changer des détails en cliquant sur *Éditer*, ajouter une entrée au Tag Cloud, ou copier l'activité pour une nouvelle entrée.

Figure 2.21. Tous les évènements et Tâches - Vue Détaillée

Agenda

Activités

[23] Faire la traduction - Tâche
 Mis à jour aujourd'hui (09 Sep 2007)

Editer

Copier

Supprimer

Information

Tâche	Faire la traduction
Description	A finir

Statut	Priorité	Assigné à Collaborateur
Planifié	Haute	admin

Heure & Date	Echéance
11:55pm 04-06-2007	04-06-2007

Créé le	04-06-2007 23:52:58	Modifié le	09-09-2007 17:16:07
---------	---------------------	------------	---------------------

Notification

Relatif à

Envoyer notification Non

Editer

Copier

Supprimer

TAG CLOUD

ok

Importation et exportation des activités

Pour l'importation ou l'exportation des activités de votre bureau ou bien vers votre bureau, le CRM est livré avec un ensemble d'extensions que vous pouvez, si vous le souhaitez installer, sur votre ordinateur. Ceci inclut un plugin Outlook pour les ordinateurs sous Windows ou une extension de Thunderbird & Mozilla pour les ordinateurs sous Windows, Mac ou Linux.

Pour de plus amples informations au sujet de ces extensions utiliser les manuels appropriés énumérés dans l'[Annexe : Ressources](#) ou voir la [Section : Synchronisation de CRM avec l'environnement d'Office](#) de ce manuel.

Commerce

Vous pouvez utiliser le système CRM pour accomplir entièrement le processus de vos ventes, commençant avec le premier contact jusqu'à un prospect et finissant avec les services de ventes. Le système CRM considère que pendant ce procédé il existe plusieurs conditions pour les données requis, les forces de ventes, reportages et autres. Les phases de processus de ventes suivantes sont données par le CRM et sont expliquées ci dessous :

1. Prospects
2. Affaires (classé par différente phases, priorités et d'autres critères)
3. Devis
4. Ventes et Bon de commande
5. Factures
6. S.A.V. avec un système de ticket et la FAQ

Les phases de ventes sont étroitement reliées à la gestion des contacts et des activités, aux catalogues des produits et des services et aux rapports importants.

Astuces

Utiliser les possibilités du CRM pour produire automatiquement une opération d'une phase de ventes donné. Vous pouvez continuer à utiliser les données déjà saisies. Seulement s'il n'y a aucun prédécesseur vous pouvez choisir d'entrer directement une information durant phase de ventes.

Prospects

Les Prospects sont la première phase dans l'établissant un rapport client. Votre entreprise peut obtenir des prospects des activités de marketing telles que les expositions commerciales, la publicité ou les communiqués de presse. Durant cette phase vous ne savez pas si ce premier contact mènera à une opportunité.

Important

Habituellement ou malheureusement la plupart de vos Prospects n'aboutiront à aucune transaction. De ce fait le système CRM traite différemment les Prospects que toute autre information sur les contacts qui sont stockées dans le CRM. C'est évidemment afin d'éviter que les Prospects n'encombrent inutilement le système CRM. Pour cette raison les Prospects ne sont pas liés à d'autre compte ou les informations des contacts.

Quand vous créez un Prospect, vous pouvez capturer les données relatifs aux clients suivants::

- Données des contacts d'une personne ou d'une organisation.
- Description pour un Prospect.
- Évaluation de la valeur d'un prospect particulier pour votre entreprise.

Ces données seront stockées en tant que données principales du prospect dans votre CRM. Votre administrateur peut modifier le type et la quantité des données principales nécessaires pour vos affaires. Comme déjà expliqué dans la [Section: Nouveaux Prospects](#) , un prospect est le le meilleur point de départ pour que vous saisissez les données des clients dans votre système CRM. Veuillez vous référer à cette section si vous voulez créer un nouveau prospect. Utiliser la fonction copie d'un prospect comme outil pratique si vous devez créer de multiples prospects qui ne diffèrent pas trop des uns des autres.

Si vous voulez trouver un prospect dans votre CRM ou ajouter des informations sur un prospect existant, aller sur le menu *Commerce* > *Prospects* sur la barre de navigation. Une liste de tous vos Prospects existants sera affichée comme illustré dans [Figure: Prospects - Liste](#).

Figure 2.22. Prospects - Liste

Marketing > Prospects

Figure 2.23. Vue Détaillé des Prospects - Données principales

[54] Carpenter John - Prospect
 Mis à jour aujourd'hui (09 Sep 2007)

Prospect
Plus

Editer
Envoyer email
Convertir
Copier
Supprimer

Détail prospect

Prénom	Mr. John	Téléphone	+33148525252
Nom	Carpenter	Téléphone (mobile)	+33688232323
Société	Exemple inc.	Fax	+33148525255
Titre	Chef d'équipe	Email	jc@demo.com
Origine	Salon	Site web	www.demo.com
Secteur	Finance	Statut	Contacté
C.A. annuel (€)		Note	Actif
Effectif	30	Assigné à Collaborateur	standarduser
MSN ID		Créé le	10-08-2007 12:46:29
Modifié le	09-09-2007 17:35:54		

Informations personnalisées

PurchaseLimit	Editer
---------------	--------

Adresse

Adresse	12 rue de Paris	Boite postale	
Code postal	92120	Ville	Courbevoie
Pays		Département	Hauts de Seine

Description

Description	A titre d'exemple seulement.
-------------	------------------------------

Editer
Envoyer email
Convertir
Copier
Supprimer

Actions

[Créer Activité](#)

[Créer Tâche](#)

TAG CLOUD

ok

Sélectionnez un modèle pour publipostage:

[Créer modèle d'email](#)

À cet emplacement vous pouvez voir les données principales d'un Prospect. Après avoir cliqué sur l'étiquette [Informations complémentaires] vous avez la possibilité à travailler avec le Prospect comme suivant les indications de la [Figure: Vue Détaillé des Prospects - Plus](#).

Figure 2.24. Vue Détaillé des Prospects - Plus

[54] Carpenter John - Prospect Plus
 Mis à jour aujourd'hui (09 Sep 2007)

Prospect **Plus**

Activités Afficher 1 - 1 de 1 Créer Tâche Créer Activité

Type	Objet	Relatif à	Date de début	Start Time	Date d'échéance ▼	End Time	Type planification	Assigné à	Contact	Action
Call	Return Call	Carpenter John	2007-09-09	17:55	2007-09-09	18:00		admin		éditer Sup

Emails Créer Email

Aucun

Historique activité

Aucun

Pièces jointes Créer Note Créer Fichier

Aucun

Produits Sélectionner Produits

Aucun

Campagnes Sélectionner Campagnes

Aucun

Tableau 2.3. Plus d'Information sur les Prospects

Activités:	Vous pouvez lier ce Prospect avec des activités telles que les appels, les réunions ou les tâches. Ici vous obtenez une liste de toutes les activités relatives à ce prospect et vous pouvez créer de nouvelles activités.
Emails:	Ici vous pouvez voir la liste de tous les emails que vous avez envoyés au contact de ce prospect ou vous pouvez utiliser le bouton <i>emails</i> pour envoyer des emails.
Historique:	Toutes les activités passées sont énumérées dans l'historique si elles n'ont pas été supprimées avant.
Pièces jointes & Notes:	Vous pouvez ajouter des notes ou des pièces jointes aux prospects. Une pièce jointe peut être un dossier de n'importe quel type tel que des fiches techniques, des contrats etc...
Produits:	Vous pouvez ajouter des informations sur les produits ou les services se rapportant au prospect.
Campagne:	Vous pouvez choisir une campagne à laquelle un prospect est relié.

Importation et Exportation des Prospects

Vous pouvez importer ou exporter la liste de tous les Prospects. Pour utiliser ces fonctions, vous aurez besoin d'importer ou d'exporter les privilèges établi par votre interface de gestion. Veuillez vous référer à la [Section: Exportation et importation des prospects, des contacts et des comptes](#) pour des instructions complémentaires sur l'importation. Utiliser également la description du procédé d'importation pour les contacts.

Affaires

Dans le processus de vente, les affaires sont les successeurs logiques des prospects. Par conséquent, vous pouvez créer une affaire d'un prospect et transférer toute les informations disponibles du prospect à une affaire. De plus, vous pouvez créer une affaire directement. Les affaires sont caractérisées que si l'intérêt évident d'un client potentiel pour une de vos offres existe. Dans le futur le département de ventes espérera qu'une proposition pourrait- être faite pour ce client potentiel.

Entrée Directe des Affaires

Si un nouveau client abouti à un potentiel de vente, il vous est recommandé de créer une affaire à partir du prospect comme décrit dans la [Section: Créer des Affaires à partir des Prospects](#). Pour débouché sur une opportunité commerciale qui n'est pas basé sur un prospect, vous pouvez entrer directement une nouvelle affaire. Cliquer sur l'icône [+] sur la liste des affaires. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications sur [Figure: Affaires - Éditer](#).

Figure 2.25. Affaires - Éditer

Création Affaire

Basique

Détail :

*Nom affaire <input type="text"/>	Montant: (€) <input type="text"/>
*Compte <input type="text"/> 	Echéance <input type="text" value="01-08-2007"/>  <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Type <input type="text" value="--Aucun--"/> 	Suivant <input type="text"/>
Origine <input type="text" value="--Aucun--"/> 	* Phase de vente <input type="text" value="Prospection"/> 
Assigné à <input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe <input type="text" value="admin"/> 	Probabilité <input type="text"/>
Campagne <input type="text"/>  	

Information:

Description	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
--------------------	---

Maintenant vous pouvez saisir vos données sur la nouvelle affaire. La liste suivante se rapporte par défaut à une entrée masquée, qui peut être changée par votre administrateur selon vos conditions. Veuillez considérer les entrées obligatoires.

Tableau 2.4. Liste par défaut des entrées des champs de données principales pour les Affaires

Nom affaire:	Vous devez donner à chaque affaire un nom unique. Pour une meilleure vue d'ensemble il est recommandé d'inclure le nom du compte.
Montant:	Vous devez établir un montant des affaires prévues. Noter que ce montant sera utilisé par le CRM pour décider automatiquement si cette affaire doit être énuméré dans les Affaires.
Compte:	Choisir un nom de compte déjà stocké dans votre CRM en cliquant sur l'icône jaune [dossier] à l'extrémité de cette ligne. Noter que vous ne pouvez pas faire une entrée directement.
Échéance:	Choisir une date de fin prévue pour l'affaire.
Type:	Choisir le type de cette affaire. La définition du type peut être configurée librement par votre interface de gestion.
Suivant:	Écrire la prochaine étape que vous voulez faire pour conclure une affaire.
Origine:	Choisir une source d'origine. La définition de la source peut être configurée librement par votre interface de gestion.
Phase de vente:	Choisir une phase de ventes. La définition d'une phase peut être configurée librement par votre interface de gestion. Chaque fois que vous progresserez dans la vente vous devriez mettre à jour cette entrée.
Assigné à:	Choisir un propriétaire de cette affaire. C'est habituellement un collègue de vente ou un groupe.
Probabilité (%):	Ici vous pouvez écrire la probabilité du succès des activités de vente. Vous pouvez écrire tous les nombres de 0 à 99. 100 devraient être réservés pour une affaire conclus.
Campagne:	Vous pouvez écrire une référence d'une campagne existante.
Description:	Ici vous pouvez écrire des informations complémentaires de cette affaire.

 **Astuces**

Faites attention en définissant les phases de ventes de votre entreprise. Si vous définissez beaucoup trop de phases, pas tous vos collègues ne pourraient être capables ou vouloir maintenir une base de données valide.

Utiliser les possibilités étendues dans cette fenêtre, pour stocker autant d'information que vous avez concernant cette affaire. Parvenez à un accord avec vos collègues sur la façon d'utiliser les champs d'entrée.

Informations Additionnelles pour les Affaires

Afin d'assigner directement plus d'information à un potentiel de vente, cliquez sur le nom de l'affaire sur la liste des affaires, comme montré sur le menu *Commerce > Affaires*. Vous atteindrez la liste détaillée des données principales comme suivant les indications dans [Figure: Vue détaillé des Affaires - Données Principales](#).

Figure 2.26. Vue Détaillé des Affaires - Données Principales

Affaire
Plus

Editer
Facturer
Copier
Supprimer

Détail :

Nom affaire	Sample Inc.	Montant (€)	
Compte	Sample Inc.	Echéance	
Type		Suivant	
Origine	Conférence	Phase de vente	Prospection
Assigné à Collaborateur	admin	Probabilité	
Campagne		Créée le	02-08-2007 15:44:02
Modifiée le	02-08-2007 15:44:02		

Information:

Description	
-------------	--

Editer
Facturer
Copier
Supprimer

TAG CLOUD

Si vous cliquez sur l'étiquette [Plus] vous avez la possibilité de travailler avec l'affaire et pour ajouter plus d'informations comme suivant les indications sur [Figure: Vue Détaillé des Affaires - Plus](#).

Figure 2.27. Vue Détaillé des Affaires - Plus

Affaire

Plus

Créer Tâche

Créer Activité

Activités

Aucun

Contacts

Afficher 1 - 1 de 1

Sélectionner Contacts

Nom ▼	Prénom	Titre	Nom compte	Email	Téléphone (bureau)	Assigné à	Action
Carpender	John	Teamleader	Sample Inc.			admin	éditer Sup

Sélectionner Produits

Produits

Aucun

Historique phase de vente

Montant	Phase de vente	Probabilité	Clos le	Modifié le

Créer Note

Créer Fichier

Pièces jointes

Aucun

Créer Devis

Devis

Aucun

Créer Bon de commande

Bon de commande

Aucun

Historique activité

Aucun

Tableau 2.5. Liste des informations complémentaires des champs d'entrées pour les affaires

Activités:	Ici vous allez voir la liste de toutes les activités relatives à cette affaire telle que les appels, les RDV et les tâches. Ici vous pouvez aussi créer de nouvelles activités.
Contacts:	Ici vous allez voir la liste des contacts relatifs à cette affaire. Vous pouvez sélectionner des contacts additionnels déjà enregistrés sur le système CRM.
Produits:	Ici vous pouvez voir la liste de tous les produits ou services relatif à cette affaire. Vous pouvez sélectionner des produits ou des services de la base de données ou bien vous pouvez transférer un nouveau produit ou service sur le système CRM.
Historique des Phases de Vente:	À chaque fois que vous changez les phases de vente, une nouvelle entrée sera créée sur la liste de l'historique.
Pièces jointes & Notes:	Vous pouvez joindre des notes ou des pièces jointes au potentiel de vente.
Devis:	Ici sont listés les devis relatif à cette affaire. Si un nouveau devis est créé ici, toutes les données principales des affaires demandées pour les devis seront transférer automatiquement.
Bon de Commande:	Ici toutes sont listés toutes les entrées des bons de commandes relatif à cette affaire. Vous pouvez utiliser les possibilités du CRM à créer des bons de commandes pour maintenir votre CRM à jour. Cela est particulièrement utile si les devis et les bons de commandes sont différents.
Historique:	Ici vous pouvez voir la liste de toutes vos activités passé.

Importation et Exportation des Affaires

La liste des potentiels de vente peut être exportée vers votre ordinateur. Vous pouvez également charger des potentiels de vente additionnels à partir de votre ordinateur vers le système CRM. Vérifier avec votre interface de gestion si vous avez la permission d'exécuter de telles opérations. L'importation et l'exportation des prospects sont expliquées dans [Section: Importation et Exportation des Prospects](#). Vous pouvez utiliser les instructions données dans cette section pour l'importation et l'exportation des potentiels de façon appropriée.

Devis

Le système CRM vous soutient dans la création des devis pour les clients potentiels. Vous pouvez utiliser une des manières suivantes:

- Comme décrit dans la [Section: Informations Additionnelles sur les Affaires](#), vous pouvez utiliser la vue détaillé d'un potentiel de vente afin de créer un devis en cliquant sur le bouton [Créer devis] comme illustré dans [Figure: Vue détaillé des Affaires - Plus](#). Vous pouvez choisir cette manière pour un transfert automatique des données principales des potentiels au devis.
- Vous pouvez également créer un devis directement en cliquant sur l'icône '+' sur la liste des devis ou en sélectionnant [Création devis] dans le menu de Rapide de la barre de navigation comme sur la Figure: Niveau Supérieur. De cette façon, vous devez établir manuellement toutes les références, par exemple ceux d'un potentiel de vente.

Important

Un devis se fonde sur le catalogue de vos produits et/ou de vos services et des listes de prix appropriées, comme décrit dans la Section: Entrées relatives aux produits. Ainsi, vous devez avoir capturé vos produits et services et aussi bien que vos prix dans le système CRM avant que vous puissiez créer un devis.

La [Figure: Devis - Création d'un devis et informations sur l'adresse](#) montre le devis et les informations sur l'adresse.

Figure 2.28. Devis - Création d'un devis et informations sur l'adresse

Commerce > Devis

Création Devis

Sauver Annuler

Détail devis

*Objet	<input type="text"/>	Nom affaire	<input type="text"/>
Phase devis	Créé	Echéance	<input type="text"/>
Equipe	<input type="text"/>	Contact	<input type="text"/>
Transporteur	FedEx	Livraison	<input type="text"/>
Responsable du stock	admin	*Nom compte	<input type="text"/>
Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe admin		

Adresse Copier Adresse livraison Copier Adresse facturation

* Adresse (facturation)	<input type="text"/>	* Adresse (livraison)	<input type="text"/>
Boite postale (facturation)	<input type="text"/>	Boite postale (livraison)	<input type="text"/>
Ville (facturation)	<input type="text"/>	Ville (livraison)	<input type="text"/>
Département (facturation)	<input type="text"/>	Département (livraison)	<input type="text"/>
Code postal (facturation)	<input type="text"/>	Code postal (livraison)	<input type="text"/>
Pays (facturation)	<input type="text"/>	Pays (livraison)	<input type="text"/>

----- snip ----- snip -----

Vous pouvez écrire l'information suivante:

Informations sur le Devis

Tableau 2.6. Liste par défaut des données principales des champs d'entrées pour les devis

Objet:	Vous devez donner un nom au devis. Il est pratique de mentionner le nom des clients, par exemple: "Sample Inc. - 1st Quote".
Nom Affaire:	Vous pouvez sélectionner le nom de l'affaire qui se rapporte à ce devis.
Phase Devis:	Le CRM vous permet de créer le devis en plusieurs phases. Cela est utile si quelqu'un d'autre doit approuver le devis.
Échéance:	Entrez la date d'expiration du devis.
Équipe:	Ce champ a été ajouté à usage interne. Il se peut qu'une équipe travaille sur ce devis et vous pouvez le noter ici.
Contact:	Ici vous pouvez sélectionner le nom du contact.
Transporteur:	Si vous devez envoyer des marchandises vous pouvez sélectionner un transporteur ici.
Livraison:	Vous pouvez ajouter des informations additionnelles sur la livraison, tel que la date approximative de livraison à usage interne.
Responsable du stock:	Si vous utiliser le CRM afin de maintenir votre stock, vous pouvez sélectionner le responsable du stock ici. Le responsable du stock recevra automatiquement un email du système CRM lui informant du devis, dès qu'il cliquera sur le bouton [<i>Sauver</i>]. Votre Administrateur système peut changer la configuration comme décrit dans la Section: Notifications des Inventaires .
Nom Compte:	Vous devez relier votre devis à un compte existant. Vous le sélectionnez ici en cliquant sur l'icône jaune [<i>dossier</i>]. Le CRM va prendre les informations de l'adresse de ce compte et compléter automatiquement les champs correspondants de cette entrée.
Assigné à:	Sélectionner l'utilisateur du CRM qui est responsable de ce devis.

Informations sur l'adresse

Adresse de facturation et d'expédition:

Vous devez avoir des adresses de facturation et d'expédition en tant qu'un élément de votre devis.

Détails sur les Produits

Pour les devis, le système CRM considère tout type de taxes ou des remises qui peuvent s'appliquer à l'offre des produits ou des services. Cela peut inclure des taxes locales, d'État ou Fédéral aussi bien que des taxes spéciales. Ces taxes peuvent être calculés individuellement pour chaque produit ou service ou bien être calculés pour la totalité. Avant que vous choisissiez des produits pour vos devis vous devez décider le mode d'application des taxes de votre offre. Le système de CRM soutient le mode de taxe *Individuel* et de *Groupe*.

La [Figure: Détails des produits - Mode d'Application Individuel des Taxes](#) montre un exemple pour les détails d'entrée des produits calculés avec le mode d'application *Individuel* des taxes.

Figure 2.29. Détails des Produits - Modes d'Application individuel des Taxes

Détail produit						Mode d'application des taxes
						Individuel
Outils	Nom produit	Qté en stock	Qté	Grille tarifaire	Total	Total
	Exemple de produit Pour demo seulement [Effacer commentaire]		10	1000 (-) Remise : Total Après remise : (+) Tva :	10000.00 0 10000.00 1450.00	11450.00

Avec ce mode d'application des taxes, vous pouvez établir différents taxes pour chaque produit individuellement ou service que vous offrez.

Dans la [Figure: Détails des Produits - Mode d'Application de Groupe des Taxes](#) vous pouvez voir les détails des entrées du mode de taxe de *Groupe*. Ici la taxe globale est calculé après avoir entrée tous les produits ou services.

Figure 2.30. Détails des Produits - Mode d'Application de Groupe des Taxes

Détail produit						Mode d'application des taxes
						Groupe
Outils	Nom produit	Qté en stock	Qté	Grille tarifaire	Total	Total
	Exemple de produit Pour demo seulement [Effacer commentaire]		10	1000 (-) Remise : Total Après remise :	10000.00 0 10000.00	10000.00

Tableau 2.7. Liste par défaut des champs d'entrées des produits pour un devis

Nom Produit:	Vous devez avoir créé un catalogue des produits et des services avant de créer un devis. Ici vous devez utiliser l'icône de la [loupe] afin de sélectionner un produit ou un service du catalogue de produits. Vous pouvez ajouter un commentaire en plus de chaque produit que vous offrez.
Qté en Stock:	Après avoir choisi un produit, vous allez pouvoir voir ici la quantité en stock. Un nombre négatif peut signifier que votre stock est vide ou bien que votre stock n'est pas mis à jour. Vous pouvez ignorer cela.
Qté:	Vous devez sélectionner la quantité des produits ou des services que vous offrez.
Tarif Unitaire:	Après avoir sélectionné un produit ou un service, le prix à l'unité comme défini dans le catalogue sera affiché ici.
Grille Tarifaire:	Ici vous pouvez entrer le tarif pour le client. Veuillez noter que vous pouvez utiliser [l'icône du livre] afin de sélectionner le tarif dans la grille tarifaire. Cela est spécialement utile si vous avez des tarifs variables selon le type de client.
Remise:	Vous pouvez faire une remise individuelle pour chaque produit ou une remise sur le total. Cette remise peut-être en pourcentage (%) de la liste des tarifs ou elle peut avoir une valeur fixe.
Taxe:	Le CRM calcule les taxes selon les informations des taxes contenu dans votre catalogue. Vous pouvez les modifier pour un devis sans changer l'entrée du produit du catalogue si besoin. Les taxes qui s'appliquent à votre entreprise sont établies par l'administrateur du système CRM.
Frais de Déplacement	Vous pouvez ajouter en plus des frais de déplacement si besoin.
Tva Frais de déplacement:	Vous pouvez ajouter en plus la Tva des frais de déplacement si besoin.
Avoir/Reliquat:	Finalement vous pouvez recalculer le devis en ajoutant ou en faisant une déduction du montant totale.

Vous pouvez ajouter d'autres produits ou services en cliquant sur le bouton [Ajouter Produit].

Finalement le CRM ajoutera toutes vos entrées et calculera le total HT. Vous pouvez ajouter d'autres taxes ou ajustements. Notez que les modalités et les conditions peuvent être définies si vous cliquez sur l'étiquette [Plus]. L'administrateur du CRM peut définir des modalités et des conditions par défaut comme décrit dans [Section: Inventaire des Modalités et des Conditions](#).

Cliquer sur [Sauver] pour transférer votre devis sur le CRM

Important

Si vous voulez avoir une copie en PDF de votre devis, vous devez avoir établi à l'avance les informations de votre entreprise comme décrit dans la [Section: Détails sur la Société](#).

Bon de commande

Les bons de commandes sont des commandes que vous recevez des clients. De telles commandes de marchandises ou de services sont habituellement présentées en copie sur papier, reçue par fax ou par courrier. Il est évident qu'il faut également capturer de telles commandes dans le CRM. Un bon de commande peut différer de votre devis et vous devriez avoir cette information disponible sur le système CRM.



Note

Pour entrer un bon de commande dans votre système CRM, vous devez déjà avoir les services ou les produits commandés dans votre catalogue de produit et votre grille tarifaire.

Vous pouvez créer un bon de commande d'un devis précédent en ouvrant la vue détaillé du devis correspondant et en cliquant sur le bouton [*Création Bon de Commande*]. Ceci transférera automatiquement les informations du devis au nouveau bon de commande. Vous pouvez également créer un nouveau bon de commande en cliquant sur l'icône '+' sur la liste du Bon de Commande.

Dans les deux cas une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de [Figure: Bon de Commande - Créer des bons de commande et les informations sur l'adresse](#). Si vous utilisez le devis précédent vous verrez que tous les champs d'entrée seront remplis automatiquement.

Figure 2.31. Bon de Commande - Créer des bons de commande et les informations sur l'adresse

Création Bon de commande

Basique
Plus

Sauver Annuler

Détail bon de commande

*Objet	<input type="text"/>	Affaire	<input type="text"/>
Ref client	<input type="text"/>	Devis	<input type="text"/>
Commande fournisseur	<input type="text"/>	Contact	<input type="text"/>
Echéance	01-08-2007 <input type="text"/>	Transporteur	FedEx
En attente	<input type="text"/>	Statut	Créée
Commission	<input type="text"/>	Remise	<input type="text"/>
*Nom compte	<input type="text"/>	Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe admin

Information adresse

Copier Adresse livraison
 Copier Adresse facturation

* Adresse (facturation)	* Adresse (livraison)
Boite postale (facturation)	Boite postale (livraison)
Ville (facturation)	Ville (livraison)
Département (facturation)	Département (livraison)
Code postal (facturation)	Code postal (livraison)
Pays (facturation)	Pays (livraison)

Informations sur les Bons de Commande

Tableau 2.8. Liste par défaut des champs d'entrées des données principales pour les bons de commande

Objet:	Vous devez donner un nom à ce bon de commande. Il est recommandé de lui donner un nom unique et d'y inclure le nom du compte.
Affaire:	Vous pouvez sélectionner l'affaire relatif à cette commande.
Référence client:	Si votre entreprise utilise des références pour les clients vous devez placer ce numéro ici. Vous pouvez obtenir ce numéro à la comptabilité.
Devis:	Vous pouvez lier cette commande à un devis. Faire votre sélection ici.
Commande Fournisseur:	Normalement les clients doivent vous envoyer une commande avec un numéro de commande fournisseur. Vous devez l'indiquer ici.
Contact:	Vous pouvez sélectionner un contact relatif à cette commande.
Échéance:	Vous pouvez choisir ici la date d'échéance pour cette commande.
Transporteur:	Vous pouvez sélectionner le transporteur préféré de votre client si vous expédiez des marchandises.
En attente:	Si ce bon de commande est en attente pour n'importe quelle raison vous pouvez le noter ici.
Statut:	Sélectionner le statut de ce bon de commande. Ceci est un outil pratique si les commandes doivent être approuvées.
Remise:	S'il y a des taxes ou des coûts spéciaux relatifs à cette commande, vous pouvez les entrer ici.
Nom Compte:	Vous devez sélectionner le compte qui est relatif à ce bon de commande.
Commission:	Vous pouvez entrer ici la commission des ventes.
Assigné à:	Sélectionner l'utilisateur du CRM qui est responsable de ce bon de commande. Vous pouvez sélectionner qu'un seul collaborateur ou qu'un seul groupe.

Information sur l'adresse

Dès que vous sélectionnez le nom d'un compte, automatiquement les informations sur l'adresse sont prises sur le compte et seront inclus. Vous pouvez les changer si besoin.

Détails sur les Produits

Ici sont énumérés les marchandises et les services commandés. Pour plus d'informations, veuillez vous référer dans [Détails des Produits](#).



Note

Votre Administrateur système peut personnaliser les champs d'entrées.



Important

Si vous voudriez avoir une copie en PDF de votre commande, vous devez avoir établi à l'avance les informations de votre entreprise comme décrit dans [Section: Détails sur la Société](#).

Bon d'achat

Le CRM vous soutient dans l'achat des marchandises ou des services. Ce pourrait être utile si vous devez commander quelque chose, afin de satisfaire le bon de commande d'un client ou de maintenir l'opération de votre société.

Note

Avant que vous puissiez entrer n'importe quel commande vous devez avoir le nom du fournisseur dans la liste des fournisseurs. Ceci est expliqué dans la [Section: Fournisseurs](#). Vous devez également avoir les produits ou les services à acheter aussi bien dans votre catalogue de produit que dans la grille tarifaire.

Pour écrire une nouvelle Commande Fournisseur cliquer sur l'icône [+] du menu *Logistique > Commande Fournisseur*. Comme autre option vous pouvez cliquer sur le bouton [Création Commande] sur la liste du fournisseur sur le menu *Logistique > Fournisseurs*. En utilisant cette option le CRM transférera automatiquement les informations du fournisseur à la nouvelle commande. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de [Figure: Bon d'achat - Créer des bons d'achat et informations sur l'adresse](#).

Figure 2.32. Bon d'achat - Créer des bons d'achat et information sur l'adresse

Création Commande

Sauver Annuler

Basique		Plus	
Détail commande			
*Objet	<input type="text"/>	* Nom fournisseur	<input type="text"/>
Ref demande	<input type="text"/>	Ref de suivi	<input type="text"/>
Nom contact	<input type="text"/>	Echéance	01-08-2007 <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Transporteur	FedEx	Commission	<input type="text"/>
Remise	<input type="text"/>	Statut	Créé
Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe <input type="text" value="admin"/>		
Détail adresse			
		<input type="radio"/> Copier Adresse livraison <input type="radio"/> Copier Adresse facturation	
* Adresse (facturation)	<input type="text"/>	* Adresse (livraison)	<input type="text"/>
Boîte postale	<input type="text"/>	Boîte postale	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>	Ville (livraison)	<input type="text"/>
Département	<input type="text"/>	Département (livraison)	<input type="text"/>
Code postal	<input type="text"/>	Code postal (livraison)	<input type="text"/>
Pays	<input type="text"/>	Pays	<input type="text"/>

----- snip -----

Maintenant vous pouvez écrire les informations suivantes sur votre commande fournisseur:

Note

Sur la version en cours vous ne pouvez pas choisir votre propre numéro de commande fournisseur.

Tableau 2.9. Liste par défaut des champs d'entrées des données principales pour des bons d'achat

Objet:	Vous devez donner un nom à ce bon de commande. Il est recommandé d'inclure un nom de compte unique.
Nom Fournisseur:	Vous devez sélectionner le nom du fournisseur qui est déjà stocké dans le CRM. Les champs d'entrée des informations sur l'adresse seront automatiquement remplis.
Ref demande:	Vous pouvez utiliser les numéros de référence de demande et l'indiquer ici.
Ref de suivi:	Vous pouvez entrer votre numéro interne ou celui du fournisseur ici.
Nom contact:	Vous pouvez sélectionner un contact relatif à cette commande. Il peut s'agir de votre fournisseur ou bien une personne qui travail avec vous sur cette commande.
Échéance:	Choir une date de fin prévue pour la commande fournisseur.
Transporteur:	Vous pouvez choisir votre transporteur préféré.
Commission:	Vous pouvez entrer la commission des ventes qui sont inclus dans votre commande fournisseur. Cette entrée à une valeur numérique.
Remise:	Vous pouvez entrer les informations des taxes si besoin. Notez que cette entrée à une valeur numérique.
Statut:	Si plus d'une personne est sur cette commande vous pouvez utiliser ce champ afin de distinguer les niveaux d'accomplissement.
Compte:	Vous devez sélectionner le compte relatif à cette commande fournisseur.
Assigné à:	Sélectionner l'utilisateur CRM qui est responsable de cette commande fournisseur. Vous pouvez seulement sélectionner un seul collaborateur ou groupe.


Note

Votre Administrateur système peut personnaliser les champs d'entrée.

La signification et la fonction des autres champs d'entrées de commande fournisseur sont identiques aux champs dans les devis comme décrit dans [Section: Devis](#).


Important

Si vous voulez avoir une copie en PDF de votre commande vous devez avoir établi à l'avance les informations de votre entreprise comme décrit dans [Section: Détails sur la Société](#).

Factures

Vous pouvez utiliser le système CRM pour créer des factures client. Cliquez sur l'icône [+] sur le menu *Commerce > Factures* ou de préférence utiliser le bouton [*Créer Factures*] sur la vue de détail d'un bon de commande. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de [Figure: Factures - Créer des factures et informations sur l'adresse](#).

Figure 2.33. Factures - Créer des Factures et informations sur l'adresse

Création Facture

Sauver Annuler

Basique		Plus	
Détail facture			
*Objet	<input type="text" value="INV1004"/>	Bon de commande	<input type="text"/>
		Ref client	<input type="text"/>
Nom contact	<input type="text"/>	Date facturation	<input type="text" value="01-08-2007"/>
Echéance	<input type="text" value="01-08-2007"/>	Commande fournisseur	<input type="text"/>
Remise	<input type="text"/>	Commission	<input type="text"/>
*Nom compte	<input type="text"/>	Statut	Créée
Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe <input type="text" value="admin"/>		
Informations personnalisés			
Modalités de paiement	<input type="text" value="Chèque"/>		
Adresse			
		<input type="radio"/> Copier Adresse livraison	<input type="radio"/> Copier Adresse facturation
* Adresse (facturation)	<input type="text"/>	* Adresse (livraison)	<input type="text"/>
Boite postale (facturation)	<input type="text"/>	Boite postale (livraison)	<input type="text"/>
Ville (facturation)	<input type="text"/>	Ville (livraison)	<input type="text"/>
Département (facturation)	<input type="text"/>	Département (livraison)	<input type="text"/>
Code postal (facturation)	<input type="text"/>	Code postal (livraison)	<input type="text"/>
Pays (facturation)	<input type="text"/>	Pays	<input type="text"/>

----- snip -----

Vous pouvez ajouter l'information suivante à votre facture:



Note Sur la version en cours vous ne pouvez pas choisir votre propre numéro de facture.

Informations sur les Factures

Tableau 2.10. Liste par défaut des champs d'entrées des données principales pour les factures

Objet:	Vous devez donner un nom à votre facture. Il est conseillé de choisir un nom unique et d'inclure le nom des clients.
Bon de commande:	Vous devez sélectionner un bon de commande qui se réfère à cette facture.
Ref facture:	Le système propose automatiquement un numéro de facture à chaque fois que vous créez une nouvelle facture en ajoutant 1 au numéro de la dernière facture. Vous pouvez définir votre propre format standard de numérotation comme expliqué dans la Section: Numérotation de la Facture - Personnalisation .
Ref client:	Vous pouvez utiliser les numéros client dans votre organisation. Demandez à votre département comptabilité et entrez ce numéro ici.
Date facturation:	Chaque facture doit avoir une date. Vous devez le noter ici.
Échéance:	Vous devez entrer la date de fin prévue pour cette facture.
Commande fournisseur:	Vous pouvez entrer les informations de la commande fournisseur qui se réfère à cette facture.
Remise:	Vous pouvez entrer les informations des taxes si besoin. Notez que cette entrée à une valeur numérique.
Commission:	Vous pouvez entrer la commission des ventes qui est inclus dans votre facture. Notez que cette entrée à une valeur numérique.
Nom compte:	Vous devez sélectionner un compte relatif à cette facture. Notez qu'en sélectionnant le compte, les champs de l'adresse seront remplis automatiquement.
Statut:	Si plus d'une personne travail sur cette facture vous pouvez utiliser le champ du statut afin de distinguer certains niveaux d'accomplissement.
Assigné à:	Sélectionner l'utilisateur CRM qui est responsable de ce bon de commande. Vous pouvez sélectionner seul collaborateur et groupe.



Note

Votre Administrateur système peut personnaliser les champs d'entrée.

La signification et la fonction des autres champs d'entrée dans Factures sont identiques aux champs des Devis comme décrit dans [Section: Devis](#).



Important

Si vous voulez avoir une copie en PDF de votre facture vous devez avoir établi à l'avance les informations de votre entreprise comme décrit dans [Section: Détails de la Société](#).

Marketing

Le CRM vous appuie dans vos efforts en marketing avec le module *Campagnes*. Cliquer sur [*Marketing*] pour ouvrir la liste de vos campagnes de marketing comme montré dans la [Figure: Campagne - Vue de la liste](#).

Figure 2.34. Campagnes - Vue de la Liste

Marketing > Campagnes

Supprimer | Changer assignation | Afficher 1 - 1 de 1 | Filtres: Tout | Créer | Éditer | Effacer

<input type="checkbox"/>	Nom campagne	Type	Statut	Revenu attendu	Clôture	Assigné à	Action
<input type="checkbox"/>	Conférence Utilisateur	Conférence	Planifié	250000	03-09-2007	Marketing Group	éditer Sup

Supprimer | Changer assignation | Afficher 1 - 1 de 1

Vous pouvez ajouter une nouvelle campagne en cliquant sur l'icône [+] en haut de la liste. Elle est montrée dans la [Figure: Nouvelle Campagne - Éditer](#).

Figure 2.35. Nouvelle Campagne - Éditer

Création Campagne

Basique			
Détail campagne			
*Objet	<input type="text"/>	Statut	<input type="text" value="--Aucun--"/>
Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe <input type="text" value="admin"/>	Produit	<input type="text"/>
Type	<input type="text" value="--Aucun--"/>	Echéance	<input type="text" value="01-08-2007"/> <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Public visé	<input type="text"/>	Panel	<input type="text"/>
Sponsor	<input type="text"/>	Nombre d'envoi	<input type="text"/>
Informations personnalisées			
pipi	<input type="text"/> <small>(dd-mm-yyyy)</small>	oui	<input type="checkbox"/>
	<input type="text"/>		
Evaluations			
Budget	<input type="text" value="0"/>	Coût actuel	<input type="text" value="0"/>
Réponse attendue	<input type="text" value="--Aucun--"/>	CA prévisionnel	<input type="text" value="0"/>
Ventes attendues	<input type="text"/>	Ventes	<input type="text"/>
Nombre de retour attendus	<input type="text"/>	Nombre de retour	<input type="text"/>
ROI attendu	<input type="text" value="0"/>	ROI	<input type="text" value="0"/>
Description			
Description	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		

Il vous est permis d'inclure les informations basiques suivantes:

Tableau 2.11. Liste par défaut des champs d'entrées de données principales pour les campagnes

Objet:	Vous devez indiquer l'objet de vos campagnes.
Type:	Vous pouvez sélectionner un type de campagne. Le CRM vient avec un ensemble de types prédéfinis qui peuvent-être changés par l'administrateur du système CRM.
Produit:	Vous pouvez choisir un produit à partir du catalogue de produit existant.
Statut:	Vous devez sélectionner un statut à vos campagnes. La liste fournie avec le CRM peut-être changé par l'administrateur du système CRM.
Échéance:	Vous pouvez choisir un statut de votre campagne. La liste qui vient avec le CRM peut être changée par l'administrateur du système CRM. Vous pouvez inclure la date quand la campagne sera terminée.
C.A prévisionnel:	Vous pouvez écrire le montant du C.A que vous prévoyez d'obtenir de la campagne.
Budget et Coût actuel:	Vous pouvez inclure le budget et les coûts de votre campagne
Réponse attendue:	Vous pouvez inclure le niveau des réponses que vous prévoyez d'obtenir de votre campagne.
Assigné à:	Vous devez assigner la campagne à un utilisateur ou à un groupe.
Nombre d'envoi:	Vous pouvez inclure le nombre d'envois que vous allez envoyer.
Sponsor:	Si vous avez un sponsor pour votre campagne vous pouvez le noter ici.
Public visé et Panel:	Vous pouvez définir le public et le panel que vous ciblez.
Ventes et ventes attendus:	Si vous pouvez mesurer le succès de votre campagne par le nombre de ventes vous pouvez le noter ici.
Nombre de retour et nombre de retour attendus:	Si vous prévoyez des réponses des clients vous pouvez les noter ici.
ROI et ROI attendu:	Si vous vous attendez à un retour d'investissement vous pouvez le noter ici.
Description:	Ici vous pouvez ajouter les informations complémentaires de la campagne.

Cliquer sur [*Sauver*] pour transférer vos données de campagne sur le CRM.

Pour travailler sur une campagne, ouvrez-le en cliquant sur le nom sur la liste. Immédiatement les données principales que vous venez de saisir sont affichées. Cliquez sur l'étiquette [*Informations complémentaires*] pour ajouter des contacts et des prospects à vos campagnes comme indiqués sur la [Figure: Campagne - Vue Détaillé Plus d'informations](#).

Figure 2.36. Campagne - Vue Détaillé Plus d'informations

[40] Conférence Utilisateur - Campagne Plus

Mis à jour il y a 19 jours (21 Aoû 2007)

Campagne
Plus

Contacts
Afficher 1 - 1 de 1
-- Sélectionner --
Charger une liste
Sélectionner Contacts
Créer Contact

Nom ▼	Prénom	Titre	Nom compte	Email	Téléphone (bureau)	Assigné à	Action
Durand						admin	éditer Sup

Prospects
-- Sélectionner --
Charger une liste
Sélectionner Prospects
Créer Prospect

Aucun

Affaires
Créer Affaire

Aucun

Activités
Créer Tâche

Aucun

Vous pouvez charger le contact existant ou des prospects à vos campagnes en faisant le choix approprié. Ou bien vous pouvez ajouter des contacts, des prospects, des affaires ou des activités à vos campagnes.

 **Note**

Le module sur le marketing sera plus développé dans la prochaine publication du CRM.

 **Astuces**

Dans la [Section: Courriels en masse](#) vous trouverez des instructions pour l'envoi massive des courriels à des contacts prédéfinis.

Entrées relatives aux produits

Le CRM utilise le terme « produit » comme un terme global pour tout type de marchandises ou de services que votre entreprise propose. De même comme dans un catalogue le CRM fournit des fonctions pour capturer et pour classer vos produits avec des prix et des fournisseurs divers. Ces informations peuvent-être utilisées activement dans le travail avec les clients.

Produits

Le CRM vous permet de lier les informations des produits avec votre processus de ventes. Pour entrer un nouveau produit, cliquez sur l'icône '+' du menu *Logistique > Produits* pour l'ensemble complet des options. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de la [Figure: Nouveau Produit - Éditer Données Principales](#).

Figure 2.37. Nouveau Produit - Éditer Données Principales

Commerce > Produits

Création Produit

Basique Plus

Sauver Annuler

Détail produit

*Produit	<input type="text"/>	Ref	<input type="text"/>
Actif	<input checked="" type="checkbox"/>	Fabriquant	--Aucun--
Catégorie	--Aucun--	Mise en vente	<input type="text"/>
Fin de vente	<input type="text"/>	Début de support	<input type="text"/>
Fin de Support	<input type="text"/>	Site web	http:// <input type="text"/>
Fournisseur	<input type="text"/>	N° Pièce	<input type="text"/>
Fournisseur N° Pièce	<input type="text"/>	N° de série	<input type="text"/>
Fiche produit	<input type="text"/>	Compta. Gné	300-Sales-Software

Détail tarif:

Tarif unitaire: (€)	<input type="text"/>	Taux de comission (%)	<input type="text"/>
VAT (%)	<input checked="" type="checkbox"/> 8.500		
Sales (%)	<input type="checkbox"/>		
Service (%)	<input type="checkbox"/>		

Description

Description

Sauver Annuler

Vous pouvez entrer les informations du produit ou du service suivantes:

Information sur le Produit

Tableau 2.12. Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations des produits

Produit:	Vous devez donner à chaque service ou produit un nom unique.
Réf:	Vous devriez donner à chaque produit un code unique de commande. Cela peut-être une combinaison de lettres et de nombres. Les clients doivent utiliser ce code avec leurs commandes.
Fabriquant:	Vous pouvez choisir un produit à partir de votre catalogue de produit existant.
Actif:	En marquant cette boîte de contrôle un produit devient actif et il est disponible à l'achat.
Catégorie:	Ici vous pouvez choisir une catégorie pour votre produit. Noter que l'administrateur de votre CRM peut modifier la liste de sélection.
Mise en vente/Fin de vente:	Vous pouvez choisir une période dans le temps dans laquelle votre entreprise peut vendre ce produit
Début Support/Fin de Support:	Vous pouvez choisir une période dans le temps dans laquelle ce produit est sous garantie.
Prospects/Comptes/Affaires:	Vous pouvez référer ce produit avec un prospect spécial, un compte ou une affaire. Noter que vous ne pouvez pas entrer directement une référence. Vous devez sélectionner une référence déjà existante dans les données du CRM.
Contact:	Vous pouvez sélectionner un contact de référence. Ce pourrait être par exemple une personne que vous pouvez contacter pour avoir plus d'information sur le produit.
Site Web:	Vous pouvez entrer un site Web avec plus d'information sur le produit.
Fournisseur:	Si vous vendez des produits d'un tiers vous sélectionner le fournisseur ici.
No Pièce:	Si chaque produit a leurs propres numéros, vous pouvez l'entrer ici.
Fournisseur No Pièce:	Si votre fournisseur vous a fourni le numéro de la pièce pour commander le produit, vous pouvez l'entrer dans ici.
No de Série:	Si chacun produits ont un numéro de série spécial, vous pouvez l'entrer ici.
Fiche Produit:	Vous pouvez entrer un nom pour la fiche technique du produit qui est disponible dans d'autres ressources.
Compta.Géné:	Cette entrée se rapporte à la Comptabilité Général et pourrait être utile si vous devez importer/exporter des articles de votre programme de comptabilité. Chaque compte de votre Compta. Géné a habituellement un numéro de référence.

Information sur les Prix

Tableau 2.13. Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations du prix des produits

Tarif Unitaire:	Vous devriez écrire un prix à l'unité. Ce prix peut être le prix courant que vous payez quand vous achetez ce produit à un tiers. Noter que le prix de vente peut être différent comme défini dans votre liste de prix (voir Section: Grille Tarifaire).
Taux de Commission:	Vous pouvez entrer votre commission en %.
TVA (%):	Vous pouvez écrire la taxe en % qui s'applique à un produit. Noter que l'administrateur de votre CRM configure le type de taxe et les taux comme expliqué dans Section: Calcul des Taxes . Seulement le type de taxe définis par l'administrateur sera montré. Vous pouvez changer le montant de la taxe mais pas le type si nécessaire.

Information sur le Stock

Le CRM vous soutient en gardant un stock de marchandises. Vous pouvez indiquer les informations du stock et choisir un responsable afin de maintenir le stock.

Tableau 2.14. Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations des produits en stock

Unité:	Vous pouvez écrire le type d'unités des marchandises de votre stock. Noter que cette liste peut être modifiée par l'administrateur de votre CRM.
Qté/Unité:	Vous pouvez entrer le nombre de marchandises par unité (par exemple 15 pièces de marchandises dans chaque unité).
Qté. en stock:	Vous pouvez écrire la quantité en stock. Cette information est utilisée par le CRM durant les devis, les commandes ou les factures. Toutes les fois que vous faites un devis etc... la quantité en stock est montrée et réduite automatiquement si vous vendez un produit.
Responsable Stock:	Vous devriez choisir un responsable pour maintenir le stock. Cette personne sera informée automatiquement par le CRM si des marchandises sont vendues.
Niveau de réapprovisionnement:	Ici vous pouvez entrer la quantité minimum de marchandises que vous voulez toujours avoir dans votre stock. Si le CRM détecte durant le processus de ventes que la quantité du stock se rapproche de la quantité minimum, la personne responsable du stock recevra des messages par email.
Qté. en commande:	Ici vous pouvez noter la quantité de marchandises que vous achetez habituellement.

Information sur l'image du produit:

Vous pouvez ajouter jusqu'à 6 images à votre produit. L'image doit être en format .jpg, .gif ou .png.

Avertissement

Ne pas utiliser les extensions écrites en majuscules (JPG, GIF, PNG).

Vous devriez maintenir la taille de l'image aussi petite que possible, afin d'éviter des téléchargements trop longs à chaque fois que vous montrez cette page CRM. Si vous ajoutez plus d'une image, vos images seront montrées dans un cube tournant comme suivant les indications de la prochaine [Figure: Affichage d'images multiples pour les produits](#) :

Figure 2.38. Affichage d'images multiples pour les produits

Détail image produit:



Description du produit

Ici vous avez un espace libre pour écrire plus d'informations sur le produit si besoin.

Note

L'administrateur de votre CRM peut modifier les champs d'entrée pour adapter aux besoins de votre entreprise.

Cliquer sur [*Sauver*] pour transférer les informations du produit dans système CRM. Après la sauvegarde, la vue détaillé de votre produit s'ouvrira. Vous verrez les données principales que vous venez juste de saisir.

Figure 2.39. Produit - Vue Détaillé - Plus d'informations

[60] Exemple de produit - Produit Plus

Mis à jour aujourd'hui (10 Sep 2007)

Produit	Plus
Tickets	Créer Ticket
Aucun	
Pièces jointes	Créer Note Créer Fichier
Aucun	
Devis	Créer Devis
Aucun	
Commande fournisseur	Créer Commande fournisseur
Aucun	
Bon de commande	Créer Bon de commande
Aucun	
Factures	Créer Facture
Aucun	
Grille tarifaire	Ajouter à Grille tarifaire
Aucun	
Prospects	Sélectionner Prospects
Aucun	
Comptes	Sélectionner Compte
Aucun	
Contacts	Sélectionner Contacts
Aucun	
Affaires	Sélectionner Affaire
Aucun	

Si vous cliquez sur l'étiquette [Plus] vous aurez la possibilité d'entrer des informations additionnelles ou de travailler avec le produit comme montré dans [Figure: Produit - Vue détaillé - Plus d'information](#).

Tableau 2.15. Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations complémentaires des produits

Tickets:	Ici vous trouverez tous les tickets relatifs aux produits. De tels tickets peuvent être basés sur plaintes des clients, des problèmes sur le produit, ou tous autres événements après les ventes. Vous pouvez trouver d'autres informations sur les billets dans la Section: Tickets .
Activités:	À cet endroit vous trouverez toutes les activités énumérées se rapportant à un produit. Vous pouvez également programmer de nouveaux événements ou tâches relatifs au produit.
Pièces jointes & Notes:	Ici vous pouvez ajouter des pièces jointes ou des notes à un produit. Ce pourrait être des fiches techniques, des images additionnelles du produit ou autres.
Devis:	Le CRM énumère tous les devis qui contiennent ce produit. Vous pouvez également créer un nouveau devis ici.
Bon d'achat:	Le CRM énumère tous les bons d'achats qui contiennent ce produit. Vous pouvez également créer une nouvelle commande ici.
Bon de commande:	Le CRM énumère tous les bons de commandes qui contiennent ce produit. Vous pouvez également créer un nouveau bon ici.
Facture:	Le CRM énumère toutes les factures qui contiennent ce produit. Vous pouvez également créer une nouvelle facture ici.
Grille tarifaire:	Le CRM énumère toutes les grilles tarifaires qui contiennent ce produit. Vous pouvez également créer une nouvelle grille ici.

Grille Tarifaire

Le CRM vous donne l'opportunité de travailler avec un nombre illimité de différentes listes de prix, appelé grille tarifaire. C'est par exemple très utile si votre entreprise a différents types de clients qui exigent différents types de prix. Vous pouvez utiliser la vente au détail, la distribution, la liste des prix des clients ou autres.

Création d'une Grille Tarifaire

Pour créer une nouvelle grille tarifaire cliquer sur l'icône [plus] sur le menu *Logistique > Grille Tarifaire*. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de la [Figure: Nouvelle Grille Tarifaire - Éditer](#).

Figure 2.40. Nouvelle Grille Tarifaire - Éditer

Logistique > Grille tarifaire

Création Grille tarifaire

Basique

Sauver Annuler

Grille tarifaire

*Objet Active

Information

Description

Sauver Annuler

Vous devez donner à cette Grille tarifaire un nom unique. Vous pouvez ajouter une description pour une référence futur. Marquer la case de contrôle [Active] si vous voulez que cette grille tarifaire soit disponible pour les devis, les commandes et les factures.

Cliquer sur [Sauver] pour créer cette nouvelle grille tarifaire sur votre système CRM. La vue détaillé de cette nouvelle grille tarifaire s'ouvrira comme montré dans [Figure: Grille Tarifaire - Vue Détaillée](#).

Figure 2.41. Grille Tarifaire - Vue Détaillée

[48] Grille tarifaire échantillon - Grille tarifaire

Mis à jour il y a 19 jours (21 Aoû 2007)

Grille tarifaire Plus

Editer Copier Supprimer

Grille tarifaire

Objet	Grille tarifaire échantillon	Active	Oui
Créé le	26-07-2007 12:09:20	Modifié le	21-08-2007 20:18:09

Information

Description Echantillon à titre d'exemple seulement

Editer Copier Supprimer

TAG CLOUD

ok

Éditer la Grille Tarifaire

Pour ajouter un produit à votre grille tarifaire cliquez sur l'étiquette *Plus* montrée sur la [Figure: Grille Tarifaire - Vue Détaillé](#). Vous pouvez ajouter un produit ou un service à votre grille tarifaire en cliquant sur le bouton [Sélectionner]. La nouvelle fenêtre qui s'ouvre, comme sur la [Figure: Grille Tarifaire - Liste de sélection des produits](#), énumère tous produits déjà stockés sur le CRM. Vous pouvez sélectionner les produits que vous voulez ajouter à cette grille tarifaire en sélectionnant la case de contrôle. Vous devriez également fixer une liste de prix du produit. Le prix que vous aurez écrit sera seulement valide pour cette grille tarifaire. Le prix unitaire établi dans le catalogue du produit sera montré comme référence.

Important

Seuls les produits activés sont disponibles à la sélection. Si vous ne voyez pas un produit dans la liste sélectionné, vous pouvez vérifier le statut du produit en ouvrant la vue détaillé de ce produit.

Figure 2.42. Grille Tarifaire - Liste de sélection des produits

Ajouter à la grille tarifaire
Annuler

<input type="checkbox"/>	Nom produit	Référence	Prix unitaire	Grille tarif
<input type="checkbox"/>	Assistance informatique et Internet	A2I	46.76	
<input checked="" type="checkbox"/>	Formation Informatique	FID	46.76	46.76
<input checked="" type="checkbox"/>	Exemple de produit		0.00	120.00

Cliquer sur [Ajouter à la Grille Tarifaire] pour sauvegarder votre sélection.

Fournisseurs

Le CRM vous permet d'entrer un nombre illimité de fournisseurs qui fournissent des marchandises ou des services à votre entreprise ou à vos clients. De tels fournisseurs sont stockés séparément et ne font pas partie des contacts ou la liste des comptes.

Pour entrer un nouveau fournisseur cliquer sur l'icône [plus] au menu *Logistique > Fournisseurs*. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme suivant les indications de la [Figure: Nouveau Fournisseur - Éditer](#).

Figure 2.43. Nouveau Fournisseur - Éditer courriel

Logistique > Fournisseurs

Création Fournisseur

Basique Plus

Sauver Annuler

Détail fournisseur

*Nom fournisseur	<input type="text"/>	Téléphone	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>	Site web	http:// <input type="text"/>
Code comptable	307-Service-Hardware Labor	Catégorie	<input type="text"/>

Sauver Annuler

Vous pouvez ajouter les informations de base suivantes:

Tableau 2.16. Liste par défaut des champs d'entrées de données principales sur les informations du fournisseur

Nom Fournisseur:	Vous devriez utiliser le nom de corporation du fournisseur pour n'importe quel nom entré.
Téléphone:	Vous pouvez entrer le numéro de téléphone de votre fournisseur.
Email:	Vous pouvez entrer l'adresse email de contact du fournisseur.
Site web:	Vous pouvez entrer le site Web du fournisseur.
Code comptable:	Cette entrée se rapporte au compte de la Comptabilité Générale. Chaque fournisseur dans votre Compta. Généré a normalement un numéro de référence.
Catégorie:	Vous pouvez entrer une catégorie si besoin.

Après avoir cliqué sur l'étiquette [Plus] vous pouvez remplir les informations sur le fournisseur en ajoutant l'adresse d'envoi et une description.



Note

L'administrateur de votre CRM peut personnaliser la fiche technique principale du fournisseur.

Cliquer sur [Sauver] pour transférer les informations du fournisseur sur le CRM. Vous pouvez regarder, parcourir et rechercher la liste entière de vos fournisseurs sur le menu *Logistique > Fournisseurs*.

Importation et exportation des produits

Par les fonctions d'exportation et d'importation vous pouvez échanger des données entre le logiciel CRM et un grand nombre de programmes de votre ordinateur. Toutes les données d'un produit peuvent être exportées ou importées.

Vous pouvez commencer à importer ou à exporter en cliquant sur le menu *Logistique > Produits* sur la barre de navigation de votre CRM. La liste de vos produits est montrée. Utiliser les icônes au dessus de la liste pour commencer l'importation ou l'exportation.



Note

Les icônes fonctionnent seulement si vous avez la permission de les utiliser. Ces privilèges sont établis par l'administrateur de votre CRM

Veillez vous référer à la [Section: Exportation et importation des prospects, des contacts et des comptes](#) pour des instructions complémentaires d'exportation et d'importation. Utiliser en conséquence la description du procédé d'importation pour les contacts. Vous pouvez trouver des échantillons de données d'importation dans la [Section: Format de données pour les importations](#). Utiliser de ce fait le format de données décrit dans cette section pour les dossiers de vos produits.

Chapitre 3. Travailler avec le système CRM

Table de matières

[Remarques générales](#)

[Travailler avec des listes](#)

[Tag Cloud](#)

[Fonction Tchat](#)

[Menu Outils](#)

[Travailler avec le processus de ventes](#)

[Travailler avec les Prospects](#)

[Travailler avec les Affaires](#)

[Travailler avec le S.A.V.](#)

[Rapports et Analyse](#)

[Synchronisation du CRM avec l'environnement Office](#)

Ce chapitre explique comment travailler efficacement avec le système CRM. Il vous donne des conseils pour l'utilisation du CRM durant le processus de ventes à partir des prospects jusqu'aux services de ventes.

Remarques générales

Travailler avec des listes

Si vous cliquez sur les menus appropriés au niveau de la barre de navigation, vous verrez une liste de toutes les données stockées sur le système CRM. Au cours du temps ces listes peuvent devenir intenses et très difficile à saisir. En outre, en raison de la taille de l'écran limitée seules quelques colonnes peuvent être montrées.

Par conséquent, il est approprié et également nécessaire d'adapter la liste aux besoins respectifs des utilisateurs. Généralement, chaque utilisateur peut créer différentes listes. Ces listes sont également à la disposition d'autres utilisateurs.

Le système CRM vous donne des possibilités diverses pour arranger les listes selon vos critères. Ainsi vous avez un outil très efficace pour contrôler de plus grandes données, pour être automatiquement au courant des changements ou bien pour sélectionner des données pour une utilisation plus avancée. Vous avez la possibilité de créer un nombre illimité de liste individuelle.

Adapter les listes aux besoins

Avec pour exemple la liste des comptes, nous vous expliquerons comment établir un affichage individuel. D'une façon générale ceci est valable pour toutes autres listes.

En principe vous pouvez établir les paramètres suivants:

1. le contenu des colonnes (ce qui sera montré),
2. l'intervalle de temps dans lequel des données ont été créées ou changées,
3. les divers opérations logiques 'ET' et 'OU' entre les données stockées dans le CRM.

Pour créer une nouvelle liste pour des comptes cliquer sur [Créer] comme suivant les indications de la [Figure: Accès à la création de la liste](#).

Figure 3.1. Accès à la création de la liste

Marketing > Comptes

Afficher 1 - 4 de 4
 Filtres: Tout

<input type="checkbox"/>	Nom compte ▼	Ville	Site web	Téléphone	Assigné à	Action
<input type="checkbox"/>	crm-now	Berlin	www.crm-now.com	+49 30 3900 1800	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	DUPOND	PARIS		0614772488	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Muster AG				admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Sample Inc.				admin	éditer Sup

Afficher 1 - 4 de 4
 Créer modèle d'email

La nouvelle fenêtre qui s'ouvre, comme sur la [Figure: Nouveau Filtre - Éditer](#) vous donne l'occasion de créer votre propre liste.

Astuces

Les listes individuelles facilitent beaucoup le travail avec le système CRM. Cependant, les erreurs dans la composition de la liste, spécialement avec les opérations ET et OU, peuvent mener à des résultats inattendus. Par conséquent, il est recommandé pour les utilisateurs non formés de commencer par les listes simples avec des filtres simples et logiques et enfin d'examiner les résultats soigneusement.

Figure 3.2. Nouveau Filtre - Éditer

Comptes > Nouveau filtre

Détails

*Nom du filtre: Définir par défaut Utiliser comme indicateur clé

Sélectionner colonne

Nom compte Assigné à Aucune Aucune

Aucune Aucune Aucune Aucune

Aucune

Filtres standards Filtres avancés

Filtre de temps

Sélectionnez une colonne : Comptes - Date de création

Sélectionnez durée : Personnalisé

Date de début : (dd-mm-yyyy)

Echéance : (dd-mm-yyyy)

Sauver Annuler

L'approche suivante est recommandée:

1. Écrire un nom court mais unique pour votre liste.
2. Choisir le contenu des colonnes. Garder à l'esprit que le plus de colonnes vous sélectionnez le plus d'espace vous aurez besoin sur votre écran.
3. Placer un filtre pour le temps si besoin. Placer des opérations logiques ET ou OU pour filtrer vos données.

Vous pouvez changer la liste par défaut en sélectionnant [*Définir par défaut*] sur la boîte de contrôle. Vous pouvez également sélectionner la liste créée pour être présente dans la colonne Indicateurs Clés située sur la page Accueil en cochant la boîte de contrôle [*Utiliser comme indicateur clé*]. Les fonctions de la métrique principale sont expliquées dans la section suivante. Quand c'est terminé cliquez sur [*Sauver*] pour vous transférer une nouvelle liste au CRM.

Les Indicateurs Clés

L'indicateur principal est situé sur votre page d'accueil. Elle peut vous donner une vue complète des données les plus importantes stockées dans votre système CRM. Cela en fournissant un résumé quantitatif d'information sélectionné selon vos critères.

Le contenu des Indicateurs Clés est défini par vos nouveaux filtres. Pour une introduction des nouveaux filtres vous pouvez regarder la [Section: Adapter les listes aux besoins](#). Si la boîte de contrôle *Utiliser comme indicateur clé* est cochée dans une liste, le CRM considérera cette liste faisant partie des Indicateurs Clés. En conséquence le CRM calculera automatiquement les données montrées dans les Indicateurs Clés.

Vous pouvez utiliser les Indicateurs Clés pour répondre à des questions tels que:

- Combien de devis sont envoyés aux clients?
- Combien de tickets pour un client spécial sont ouverts?
- Combien de potentiels de ventes attendront la dernière étape?

Vous pouvez avoir d'autres questions ou vous pouvez trouver vos propres critères. Les possibilités pour lister les Indicateurs de Clés sont seulement limitées par les possibilités du CRM de créer des listes.

i Astuces

Vous pouvez utiliser les Indicateurs Clés pour des processus critiques, afin de reconnaître immédiatement, si quelque chose a changé. Par exemple, un commercial peut voir immédiatement si l'équipe de service doit résoudre des tâches critiques avec un client spécial ; un manager peut observer le progrès d'un cycle de ventes; un collaborateur peut voir si l'entreprise a gagné de nouveaux clients etc...

Liste de Recherche

Si vous avez beaucoup d'entrées dans les listes des prospects, des contacts, des comptes et autres, une fonction de recherche vous aide à trouver rapidement une entrée spécifique. Cliquez sur l'icône de *la loupe* de la liste pour ouvrir l'affichage de recherche, comme dans l'exemple montré dans la [Figure: Recherche basique](#) pour les prospects.

Figure 3.3. Recherche basique



Avec la fonction basique de recherche vous pouvez rechercher des entrées liées au prénom, au nom, au nom de l'entreprise, au téléphone, au site Web, à l'adresse courriel et au propriétaire des données. En outre, vous pouvez rechercher par ordre alphabétique.

Si vous cliquez sur [*Recherche Avancée*] une nouvelle fenêtre de recherche s'ouvrira qui vous permettra une recherche plus détaillée basée sur des combinaisons logiques, comme suivant les indications de la [Figure: Recherche avancée](#).

Figure 3.4. Recherche Avancée



Vous pouvez ajouter autant de critères de recherche que vous avez besoin. Vous pouvez commuter entre la recherche basique et avancée à tout moment. Cliquez sur le bouton [*Recherche*] pour commencer votre recherche.

Tag Cloud

Les Tag Cloud sont conçus pour améliorer la rentabilité du CRM. Il aide à catégoriser les entrées du CRM basées sur un jugement ou une estimation des utilisateurs, indépendamment des catégories établies par le système CRM. Les Tag Cloud sont basés sur la prétention que les humains tendent à mettre des objets en commun basés sur des valeurs subjectif ou autres. En fait cela est une nouvelle façon de catégoriser les données stockées sur le système CRM.

Pour répondre à une telle exigence pour la catégorisation, les Tag Cloud fournissent les utilisateurs la possibilité de construire des catégories qui ne sont pas limitées à un simple module du CRM. Ces catégories sont indépendantes des catégories définies dans les données principales des entrées du CRM, habituellement la sélection des entrées de la liste. Par exemple, un commercial peut considérer une réunion, un client et une demande de service comme « important ».

Ces nouvelles catégories ou groupes peuvent être définis librement. Vous pouvez utiliser tous les termes tels que « important », « Proposition », « Berlin », « privé » ou « Printemps ». Vous pouvez ajouter de tels termes avec la fonction *Tag it* sur le Tag Cloud de n'importe quelle entrée du CRM qui peut être considérée de la même catégorie. Une entrée du Tag Cloud est montrée dans la [Figure: Tag Cloud](#).

! Important

Les Tags sont toujours des mots simples! Ne pas utiliser des phrases ou des expressions combinées.

Figure 3.5. Tag Cloud



Utiliser le terme énuméré dans Tag Cloud pour trouver toutes les entrées du CRM qui ont la même étiquette. Sur la page d'accueil toutes les étiquettes seront montrées. Les étiquettes d'une entité correspondante seront seulement montrées dans la vue détaillé. En cliquant sur l'étiquette de la page d'accueil, les entités étiquetées avec l'étiquette correspondante seront montrées. Vous pouvez supprimer l'étiquette du Tag Cloud. Vous pouvez également supprimer une étiquette en supprimant l'entité.

i Astuces

Plus il y a d'entrées CRM marquées avec la même étiquette, plus cette étiquette sera montrée dans le Tag Cloud.

Pour supprimer une étiquette déplacer le curseur de votre souris au-dessus du mot Tag. Une icône « x » apparaîtra. Cliquer sur cette icône pour supprimer l'étiquette. Alternativement vous pouvez supprimer l'entrée de vos données. Avec cette entrée l'étiquette sera également supprimée.

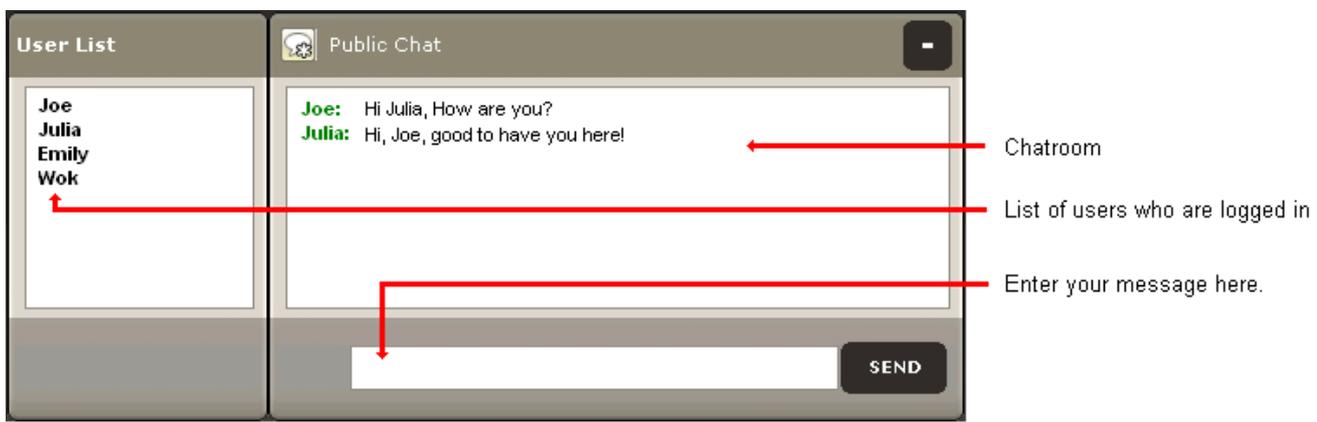
Fonction Tchatche

Les fonctions Tchatche qui sont offert par le système CRM donnent la possibilité de transmettre des messages instantanés sous une forme de communication en temps réel entre deux collaborateurs du CRM ou plus, basés sur un texte dactylographié.

Le système CRM donne aussi bien la possibilité d'utiliser une tchatche publique que privée dans des tchatches rooms. La tchatche publique permet à tous les utilisateurs du CRM de partager une tchatche room en commun où chaque utilisateur peut lire tous les messages et peut y contribuer si désirée. La tchatche privée sert seulement de plate forme aux communications entre deux utilisateurs.

Pour ouvrir une tchatche room, cliquez sur l'icône [Chat], qui est disponible sur chaque liste. Une nouvelle fenêtre du navigateur s'ouvrira, comme illustré dans la [Figure: Tchatche](#).

Figure 3.6. Tchatche



Pour contribuer aux tchatches, entrez votre message et cliquez sur [Send]. Votre message s'affichera dans la tchatche room. Mis à part la tchatche room, vous pouvez voir la liste des collaborateurs qui sont en ligne. Pour ouvrir une tchatche privée, cliquer sur le nom du collaborateur de votre choix. Une tchatche room privée s'ouvrira.

Menu Outils

Le CRM offre un ensemble d'outils additionnels qui sont utiles pour travailler quotidiennement avec des clients.

Le Rss est un flux, utilisé pour la syndicalisation du Web, les initiales signifie 'Really Simple Syndication'. Les flux Rss sont couramment utilisés par la communauté des bloggers pour partager de nouvelles dépêches, nouveautés ou bien le texte en entier et il peut même y avoir des dossiers multimédia en pièces jointes. Quelques fournisseurs permettent à d'autres sites Web d'incorporer leur flux Rss (syndiqué ou de courts résumés).

Le Rss est utilisé pour beaucoup de choses, y compris le marketing, rapports de bug, ou n'importe quelle autre activité impliquant les mises à jour ou les publications périodiques. Beaucoup de sociétés se tournent vers le Rss pour la diffusion des mis à jour et des nouveautés, remplaçant la distribution des mails et des faxes. Les médias utilisent également le Rss en déviant les sources de l'actualité traditionnelle.

Les utilisateurs du CRM peuvent recevoir constamment des flux au lieu d'en rechercher. Le système CRM fournit au menu *Outils > Rss* un lecteur Rss, qui peut vérifier la liste des flux au nom des utilisateurs et qui affiche tous les articles mis à jour qu'il peut trouver. Vous pouvez rechercher sur le Web les flux Rss qui vous intéresse. Chaque flux Rss a une adresse unique semblable aux liens Url. Pour observer un flux Rss vous devez entrer ces adresses dans le système CRM.

Mes Sites

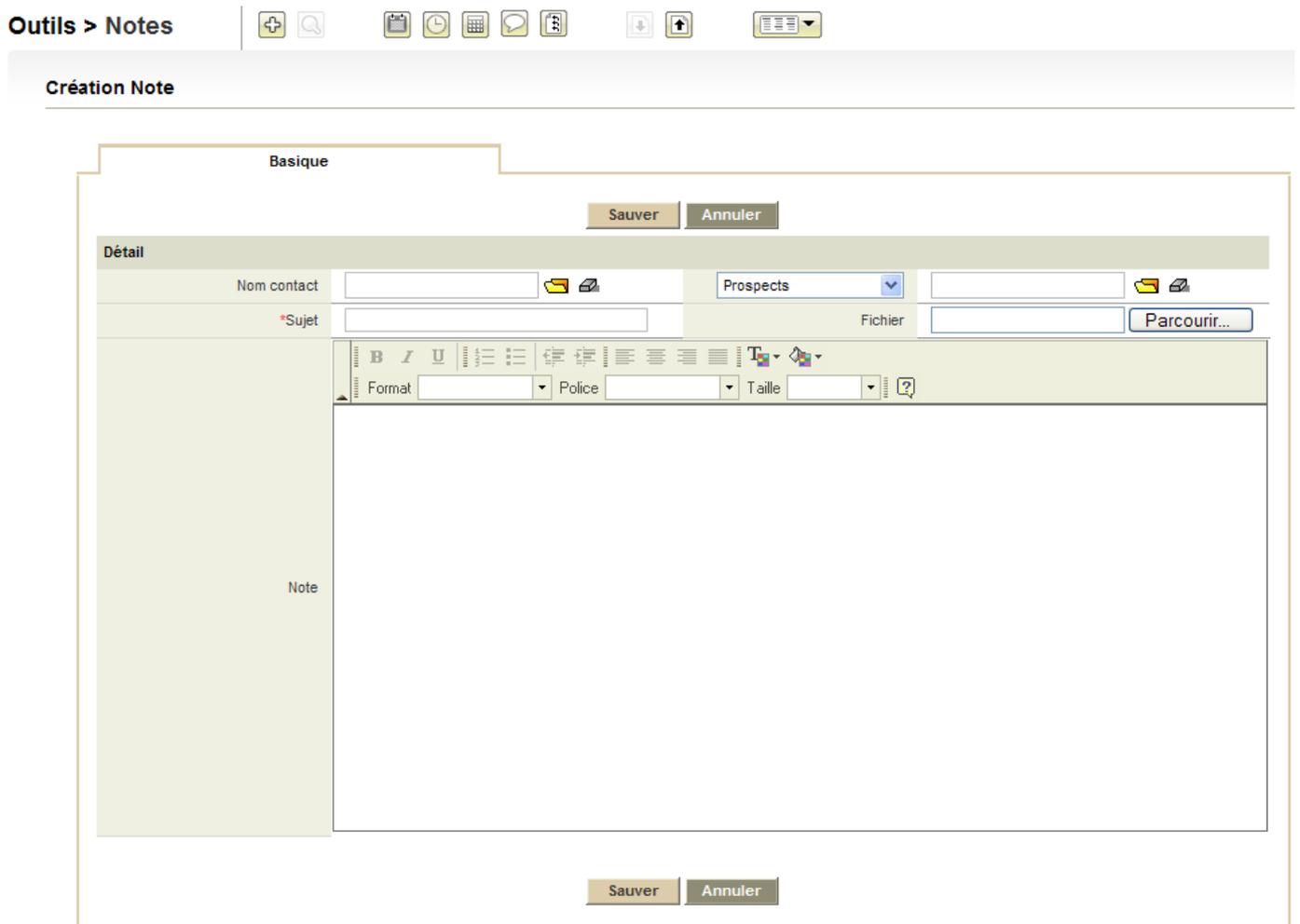
Vous pouvez lier le CRM avec d'autres sites Web qui sont intéressants pour vos affaires. Les utilisateurs n'ont pas besoin de laisser le système CRM accéder aux sites Web d'un tiers ou à d'autres sites Intranet ou Internet. Vous pouvez utiliser cette fonction par exemple pour observer les clients importants, votre propre site Web, ou les sites Web de vos concurrents. Il est également très utile pour suivre les expéditions, ou communiquer avec des fournisseurs basés sur le net.

Avant que vous puissiez voir n'importe quel site Web, vous devez marquer le site sur le menu *Outils > Marques pages*. Cliquer sur [*Gestion des sites*] pour entrer un nouveau site Web. Cliquer sur [*Marques pages*] pour voir vos sites favoris.

Notes

Les notes sont un outil pratique pour ajouter plus d'information aussi bien aux Contacts, aux Comptes, aux Prospects, aux Affaires, aux Produits, aux Factures, qu'au Commerce et au Bon de Commande. Vous pouvez écrire une note en utilisant le Menu-Rapide ou l'icône '+' sur la liste du menu *Outils > Notes*. Vous pouvez également ajouter des notes directement sur la liste détaillée de certains modules du CRM. Comme montré dans la [Figure: Notes - Éditer](#) vous pouvez également ajouter des fichiers aux notes.

Figure 3.7. Note - Éditer



Vous pouvez utiliser cette fonction par exemple pour rassembler des documents importants pour les opérations de votre entreprise.

Envoyer et recevoir des courriels.

Le système CRM offre des possibilités multiples pour inclure des courriels dans votre travail avec vos clients, vos collègues, vos fournisseurs et vos autres contacts. Vous pouvez envoyer des courriels à des contacts directement à partir du système CRM:

Ces fonctions sont expliquées dans la [Section: Envoyer des courriels](#) et dans la [Section: Les courriels de masse](#). Courriels reçus, envoyés ou transférés de votre bureau (ordinateur) au système CRM:

Le CRM vient avec un Outlook plugin et une extension de Thunderbird/Mozilla. Vous pouvez utiliser ces programmes additionnels sur votre ordinateur. Veuillez vous référer à la [Section: Synchronisation du CRM avec l'environnement Office](#) pour plus d'information.

Recevoir des courriels sur le système CRM de comptes mails personnels:

Les fonctions offertes pour recevoir des courriels sont expliquées dans la [Section: Recevoir des courriels](#). Pour les courriels sortants vous devez configurer un accès commun au serveur mail comme expliqué dans la [Section: Serveur Sortant](#). Vous devrez également configurer l'accès des serveurs individuels de réception de courriels pour chaque utilisateur individuel comme expliqué dans la [Section: Recevoir des courriels](#).

Envoyer des courriels

Si vous voulez utiliser le système CRM pour les courriels sortants, vous avez trois choix :

1. Vous pouvez créer un courriel depuis la vue détaillé d'un de vos prospects, contacts ou de vos comptes. En utilisant les détails du contact déjà stockés sur votre système CRM, le système s'assure que les courriels envoyés seront stockés comme référence dans les entrées existantes du contact. Vous pouvez voir de tels courriels sur la vue détaillé des contacts comme suivant les indications de la [Figure: Listing des courriels sur la vue détaillé des Contacts](#).

Figure 3.8. Listing des courriels sur la vue détaillé des Contacts

[66] Elisabeth Brown - Contact Plus
Mis à jour aujourd'hui (05 Oct 2007)

Contact
Plus

Affaires

Aucun

Créer Affaire

Activités

Aucun

Créer Tâche

Créer Activité

Emails

Afficher 1 - 1 de 1

Objet	Relatif à	Date d'envoi ▼	Assigné à	Action
Exemple d'email	Brown Elisabeth	18-09-2007	admin	éditer Sup

Créer Email

Vous pouvez sélectionner les destinataires sur la liste comme si bien représentée sur la [Figure: Sélection des courriels en masse](#) ou vous pouvez choisir vos destinataires sur le menu *Rédiger un message* comme sur la [Figure: Composer un courriel](#).

2. Vous pouvez choisir les contacts sur la liste comme montrée sur la [Figure: Sélection des courriels en masse](#).
3. Vous pouvez créer directement un courriel sur le menu *Messengerie*. Dans ce cas-ci la référence du contact doit être faite manuellement. Un exemple est montré sur la [Figure: Composer un courriel](#).

Figure 3.9. Composer un courriel

Rédiger un message

pour: Brown Elisabeth<elisabeth_brown@compa

Cc: Smith Mary<mary@demo.com>;

Bcc:

Objet:

Pièce jointe: Parcourir...

Sélectionner le modèle Sauver Envoyer Annuler

Format Police Taille

Sélectionner le modèle Sauver Envoyer Annuler

Vous pouvez rajouter des adresses courriels supplémentaires

Vous devez sélectionner le receveur via les contacts, les comptes existants, etc ...

! Important

Pour pouvoir envoyer un courriel, le système CRM doit accéder à votre serveur sortant de mail. L'installation de la connectivité du serveur est expliquée dans la [Section: Serveur sortant](#)

Sur le menu Rédiger un message, vous pouvez utiliser les champs d'entrée basiques comme la description suivante :

Tableau 3.1. Liste des champs d'entrées communes des courriels sortants

Pour:	Ici vous pouvez entrer les adresses mails des destinataires.
Cc:	« Cc » signifie Carbon Copy. Ici vous pouvez entrer les adresses mails des destinataires qui sont en copies.
Bcc:	« Bcc » signifie Blind Carbon Copy. Vous pouvez entrer des adresses mails additionnelles. Elles ne seront pas visibles des autres destinataires de ce mail.
Objet:	Vous devez entrer un sujet pour ce courriel.
Pièce jointe:	Vous pouvez ajouter une pièce jointe à votre courriel.  Note Sur la version en cours la taille maximum d'une pièce jointe pourrait être limitée à un fichier de 1 mb.
Description:	Ici vous pouvez écrire le message de votre courriel. Noter que le courriel sera envoyé par défaut en format Html. Vous pouvez utiliser la barre des outils pour améliorer la présentation de votre courriel.

 **Astuces**

Le système CRM peut stocker votre signature standard et l'ajouter automatiquement à votre message. La signature se configure dans le menu *Configuration* se trouvant sur la page d'accueil. Vous pouvez également trouver d'autres explications dans la [Section: Configuration des collaborateurs](#).

Les boutons placés sous le champ de description servent aux objectifs suivants :

Tableau 3.2. Liste des boutons de support pour les courriels sortants

Sélectionner le modèle:	Le CRM vous permet de travailler avec des modèles de courriels. Ces modèles doivent être conçus et stockés sur le système CRM comme expliqué dans la Section: Modèle de courriel
Envoyer:	Le courriel sera envoyé. Une signature sera ajoutée automatiquement si elle est définie avant.  Note Les courriels envoyés seront assignés à l'utilisateur qui l'a envoyé. Une copie du courriel sera envoyée automatiquement par le système CRM à l'utilisateur assigné.
Sauver:	Vous pouvez sauvegarder ce courriel sans l'envoyer. Le courriel sera stocké et listé quand vous cliquerez sur le menu <i>Ma Page > Messagerie</i> .
Annuler:	Vous pouvez annuler la rédaction de ce courriel. Tous les changements seront perdus.

Courriels en masse

Vous pouvez envoyer un courriel commun du CRM à plusieurs personnes en même temps. Vous pouvez utiliser cette fonction pour les envois de masse ou multiples à vos clients ou à d'autres contacts stockés dans votre CRM. Pour les courriels en masse, il est recommandé de créer un courriel à partir de la liste.

- Créer un filtre pour vos prospects, de vos contacts, ou de vos comptes. Utiliser les opérations de filtrage pour choisir les contacts désirés. Vous pouvez vous référer à la [Section: Adapter les listes aux besoins](#).
- Sauvegarder le filtre.
- Afficher le filtre. Sélectionner les contacts que vous voulez avoir comme destinataires de vos courriels en masse. Cliquer sur le bouton [Envoyer] en bas de la liste comme suivant les indications de la [Figure: Sélection des Emails en masse](#).

Figure 3.10. Sélection des courriels en masse

Commerce > Contacts

Supprimer | Changer assignation | Envoyer email | Afficher 1 - 2 de 2 | Filtres: Tout | Créer | Éditer | Effacer

<input type="checkbox"/>	Prénom	Nom ▼	Titre	Nom compte	Email	Téléphone (bureau)	Assigné à	Action
<input type="checkbox"/>	Elisabeth	Brown	DG	Sample Inc.	elisabeth_brown@company.com	+33142223333	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	John	Brown			john@demo.com		admin	éditer Sup

1 - Créez la liste des receveurs.
2 - Cliquez sur le bouton "Envoyer email"

Supprimer | Changer assignation | Envoyer email | Afficher 1 - 2 de 2 | Créer modèle de document

- La fenêtre *Rédiger un message* s'ouvrira comme montré sur la [Figure: Création des courriels en masse](#).

Figure 3.11. Création des courriels en masse

Rédiger un message

pour: Brown Elisabeth<elisabeth_brown@company.com>, Brown John<john@demo.com>, Contacts

Cc :

Bcc :

*Objet :

Pièce jointe :

B *I* U         

Format Police Taille

Éditer votre courriel. Vous pouvez également ajouter d'autres adresses de courriel que vous n'avez pas encore sélectionné.

- Cliquer sur le bouton [*Envoyer*] pour envoyer votre courriel immédiatement. Utiliser le bouton [*Sauver*], pour stocker le courriel sur le CRM sans l'envoyer. Avec le bouton [*Sélectionner un modèle*], vous pouvez sélectionner un modèle prédéfini de courriel.

Une référence de la copie du courriel envoyé sera stockée dans chaque contact individuel et sera affichée sur la liste détaillé.

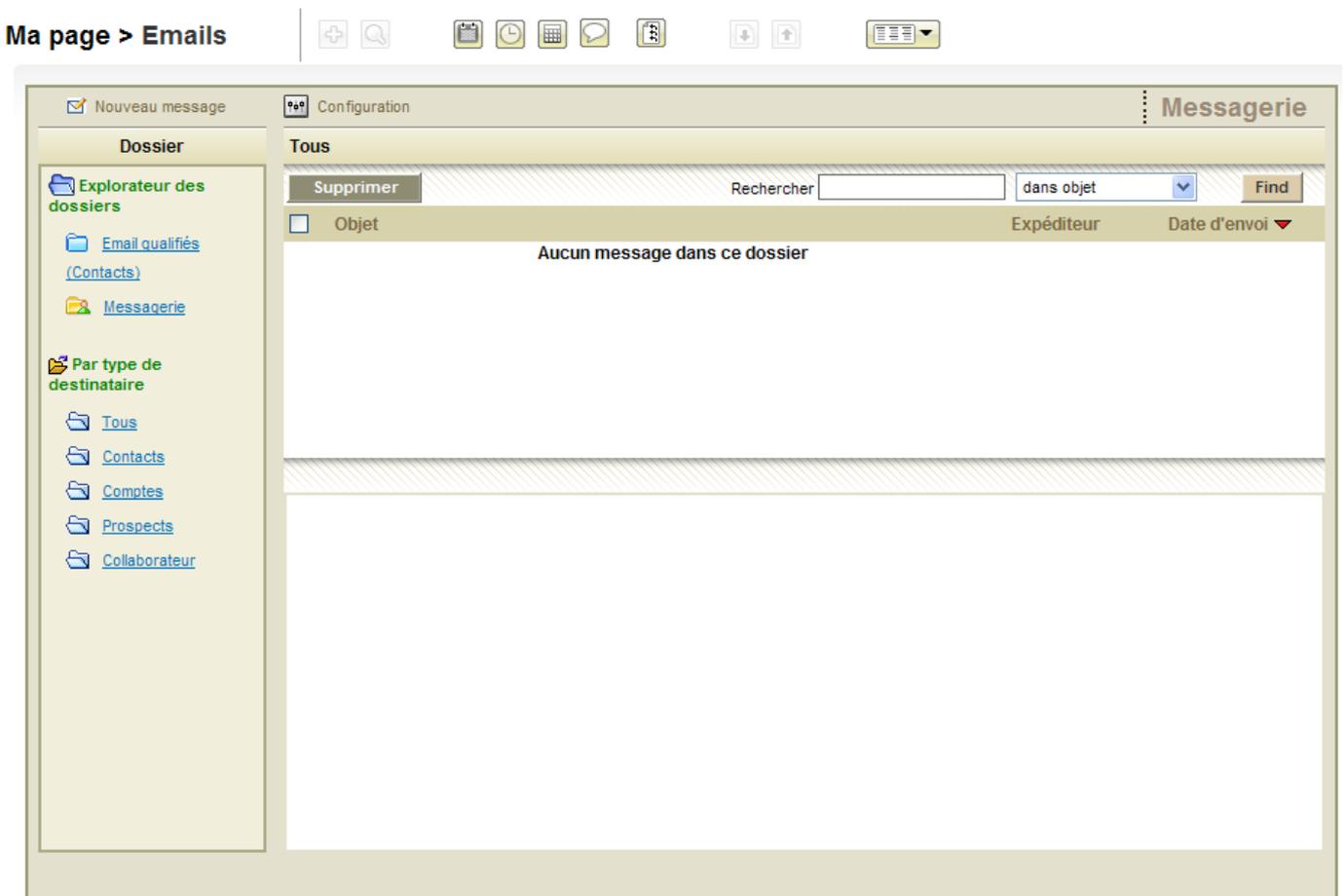
Recevoir des courriels

Si généralement vous recevez vos courriels à votre bureau, vous pouvez utiliser le plugin Outlook ou l'extension de Thunderbird pour transférer les courriels sélectionnés aux contacts stockés sur votre CRM. Veuillez vous référer à la [Section: Synchronisation du CRM avec l'environnement Office](#) pour d'autres descriptions.

De plus, vous avez la possibilité de recevoir des courriels directement sur le CRM. Avant que vous puissiez recevoir n'importe quel courriel sur votre CRM, vous devez avoir installé l'accès sur votre serveur de réception de courriel. La condition est qu'un utilisateur possède une entrée sur un serveur de courriel en dehors du système CRM.

Pour configurer l'accès au serveur de réception de courriel, cliquez sur le menu [*Ma page* > *Messagerie*] sur la barre de navigation. Vous n'avez pas besoin des privilèges administratifs pour cette opération. Le menu Emails s'ouvre, comme montré sur la [Figure: Menu Emails](#).

Figure 3.12. Menu Emails



Cliquer sur l'icône [*Configuration*] pour ouvrir le menu de configuration du serveur de mail comme suivant les indications de la [Figure: Détails du Serveur Mail Entrant](#).

Figure 3.13. Détails du Serveur Mail Entrant

Configuration de ma messagerie

Configuration de ma messagerie	
Adresse email	
Nom affiché	<input type="text"/> (exemple : John Fenner)
* Email	<input type="text"/> (exemple : johnfenner@xyz.com)
Serveur de mails entrants	
*Mail Server Name or IP	<input type="text"/>
*Nom d'utilisateur	<input type="text"/>
*Mot de passe	<input type="text"/>
Protocole	<input type="radio"/> IMAP2 <input checked="" type="radio"/> IMAP4
SSL Options	<input checked="" type="radio"/> No TLS <input type="radio"/> TLS
Certificate Validations	<input checked="" type="radio"/> Vérifier le certificat SSL <input type="radio"/> Ne pas vérifier le certificat SSL
Rafraichir toutes les	<input type="text" value="1 minute"/> ▼
Emails par Page	<input type="text" value="0"/>
Les options marquées * sont obligatoire Les options marquées ** ne sont pas supportées	
<input type="button" value="Sauver"/> <input type="button" value="Annuler"/>	

Vous devez saisir toutes les données de configuration comme décrit dans le tableau suivant. Veuillez demander à votre fournisseur de messagerie les informations requissent d'accès.

Tableau 3.3. Liste des configurations des champs d'entrées pour les Emails entrants

Nom affiché:	Vous devriez donner à chaque email un nom unique. Ce nom sera affiché sur la liste des comptes du serveur de mail.
Email:	Vous devez écrire l'adresse email que vous utilisez sur votre serveur de réception de mail.
Nom Serveur du Mail ou IP:	Vous devez écrire l'adresse de votre serveur de mail. Vous pouvez utiliser un nom ou l'adresse IP.
Nom d'utilisateur - Mot de passe:	Vous devez entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous utilisez pour accéder au serveur de mail.
Protocole:	Sur la version en cours, seul le protocole IMAP est entièrement fonctionnel. Le protocole POP sera disponible prochainement.
Options SSL:	Vous devez choisir si vous communiquez avec votre serveur mail crypté ou pas.
Certificat de Validation:	Si vous utilisez le mode crypté pour accéder au serveur de mail vous devez choisir oui ou non la vérification de la validité du certificat.
Messagerie interne:	Si configuré par votre fournisseur de service vous pouvez utiliser la messagerie interne pour envoyer des emails.
Refresh Timeout:	Vous pouvez changer le taux ici.
Emails par page:	Vous pouvez choisir le nombre d'email (webmails) que vous voulez afficher sur une seule page.

Cliquer sur [Sauver] pour configurer la fonction de messagerie sur le système CRM.

Tous vos emails sont organisés sur le menu *Ma page* > *Messagerie* comme montré sur la [Figure: Menu Emails](#).

Les boutons se trouvant au dessus de cette figure fournissent les fonctions suivantes :

Nouveau:

Il ouvre la fenêtre Rédiger un message.

Configuration:

Celui là ouvre la fenêtre de configuration pour vos emails entrants. Noter que l'administrateur configure le serveur de mail sortant.



Le CRM vient avec un ensemble des dossiers standard de mail:

Boîte de réception:

Ce dossier énumère tous vos emails entrants. De ce fait, les cas suivants sont distingués:

- Si un email vient d'un contact qui n'est pas lié à l'une des campagnes, le système placera automatiquement l'email dans le dossier *Emails Qualifiés (Contacts)* et sera ajouté et lié à ce contact.
- Si un email vient d'un utilisateur non défini, le système CRM créera un nouveau contact et y associera cet email.
- Si un email vient d'un prospect d'une Campagne, l'email du Prospect correspondant sera converti en un contact relié à la Campagne. Le système CRM trace le rapport des conversations des Prospects aux Contacts basé sur un pourcentage pour juger l'efficacité d'une Campagne.
- Si un email vient d'un Contact d'une Campagne, l'email sera ajouté et lié à ce Contact.

Tous les emails qualifiés seront déplacés automatiquement dans le dossier *Emails Qualifiés*.

Messages envoyés à:

Ce dossier énumère et classe tous les messages que vous avez envoyés par type de contact.

Vous pouvez rechercher des emails selon l'objet ou l'expéditeur ou les deux.

Important

Les emails reçus sont non protégés. Cela signifie que le CRM ne vérifie pas la présence de virus ou autres menaces qui sont fréquemment transmis par emails. Même si ces menaces ne peuvent endommager le CRM, on vous conseille de prendre des mesures de protections sur le serveur de réception de mail, particulièrement si vous projetez de télécharger le contenu du message sur votre ordinateur.

Travailler avec le processus de ventes

Le système CRM a été conçu pour vous soutenir dans toutes les phases de vos cycles de ventes, commençant par les prospects jusqu'aux entreprises en intégrant toutes les données appropriées.

Les processus de ventes sont définis différemment pour chaque entreprise. Cependant, il y a des principes communs pour le déroulement du travail, ce que le système CRM représente.

Les scénarios les plus communs pour les marchandises ou les services avec de plus longs cycles de ventes peuvent être :

1. Quand vous avez le premier contact d'un client vous créez un prospect. Actuellement vous ne savez pas si ce contact est sérieusement intéressé par les marchandises ou les services qu'offre votre entreprise. Vous pouvez rassembler autant d'informations que possible sur ce contact.
2. Maintenant les ventes vont commencer à fonctionner avec ce prospect. Vous pouvez organiser des réunions, faire des appels ou envoyer quelques emails jusqu'à ce que vous sachiez s'il y aura une opportunité commerciale.
3. Si vous découvrez que ce prospect ne va pas plus loin, vous placez le statut du prospect dans «*lost lead*» et laissez le là. Si ce prospect semble prometteur pour vos affaires vous le convertirez jusqu'au potentiel de vente.
4. Pendant la conversion le CRM créera un potentiel de vente, un compte et un contact en utilisant les données que vous avez déjà rassemblées. Le prospect sera alors supprimé.
5. Maintenant vous commencez à travailler avec le potentiel de vente. Vous indiquez le progrès en plaçant les différentes étapes de ventes.

Les informations sur un contact et un compte relatif à votre potentiel de vente sont la base pour vous et vos collègues pour travailler avec un client potentiel. Vous pouvez utiliser cette information pour programmer et contrôler des activités, pour distribuer des tâches, pour prévoir les revenus, pour comprendre le procédé de décision d'achat d'un client et beaucoup plus.

Travailler avec les Prospects

Un prospect représente la première étape du processus de vente et donc le point de départ pour beaucoup d'activités. Afin de pouvoir travailler efficacement avec des prospects le système CRM vous fournit un ensemble d'outils.

Liste des Prospects

Vous pouvez accéder à la liste détaillée des prospects sur le menu *Commerce > Prospects* comme montré sur la [Figure: Liste des Prospects](#).

Figure 3.14. Liste des Prospects

Commerce > Prospects

Supprimer Envoyer email Changer assignation Changer statut Afficher 1 - 3 de 3 Filtres: Tout Créer | Éditer | Effacer

<input type="checkbox"/>	Nom ▼	Prénom	Société	Téléphone	Site web	Email	Assigné à	Action
<input type="checkbox"/>	Brown	Elisabeth	X-ceed inc 99	(244) 419-0431	www.x-ceedinc99.com	elizabeth_brown@x-ceedinc99.com	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Carpenter	John	Exemple inc.	+33148525252	www.demo.com	jc@demo.com	standarduser	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Davis	Jennifer	Vtiger	(327) 509-5159	www.vtiger.com	jennifer_davis@vtiger.com	admin	éditer Sup

Supprimer Envoyer email Changer assignation Changer statut Afficher 1 - 3 de 3 Créer modèle de document

Sur ce menu vous pouvez:

- *Supprimer:* Cochez le prospect qui doit être supprimé et cliquez sur le bouton approprié.
- *Envoyer email:* Cochez le prospect que vous voulez envoyer un mail et cliquez sur le bouton approprié. Vous pouvez vous référer à la [Section: Envoyer des Emails](#) pour plus d'instructions.
- *Changer le statut:* Le statut d'un prospect représente le statut de votre travail avec un prospect. Le CRM vous permet d'avoir plusieurs statuts pour un prospect. Noter que l'administrateur de votre système peut changer la liste des statuts. Cochez le prospect qui doit être changé et à cliquez sur le bouton approprié. Une fenêtre intempestive s'ouvrira, choisissez le nouveau statut.
- *Changer assignation:* Les collaborateurs/groupes assigné ne peuvent être que les utilisateurs du CRM. Cochez le prospect qui doit être changé et cliquez sur le bouton approprié. Noter que l'accès est transféré et contrôlé par le nouveau collaborateur/groupe assigné.
- *Créer, éditer et effacer les filtres:* Comme décrit dans la [Section: Adapter les listes aux besoins](#) vous pouvez changer le contenu de votre liste basé sur les filtres.
- *Créer modèle d'email:* Cochez le prospect qui doit être fusionné, sélectionnez un modèle et cliquez sur le bouton approprié. Vous pouvez vous référer à la [Section: Modèles de courriel pour Fusion](#) pour plus d'informations.

Lier des Prospects avec d'autres entrées du CRM

Vous pouvez lier un prospect avec d'autres activités telles que les appels, les réunions ou les tâches et aussi avec les emails, les pièces jointes, les notes ou les produits. Pour établir de tels liens vous pouvez utiliser l'une des manières suivantes:

1. A partir de la liste détaillée des prospects:

Ouvrez un prospect existant et créer les nouvelles entrées liées à ce prospect.

2. A partir d'une entrée directe:

Cliquez sur [*Créer Évènement*], [*Créer Tâche*], [*Créer Note*] ou bien [*Créer Produit*] sur le menu *Création rapide* de votre système CRM ou ouvrez une entrée existante. Sélectionnez le Prospect relatif comme référence avant de sauvegarder vos entrées. Les informations seront liées au prospect et seront disponible dans la liste détaillé des prospects.



Note

Tous les liens établis seront également disponibles dans les potentiels de ventes après une conversion comme expliqué dans la [Section: Créer des Affaires à partir des Prospects](#).

Travailler avec les Affaires

Dans les processus de ventes, les affaires sont les successeurs logiques des prospects. Par conséquent, vous devriez créer un processus de vente à partir d'un prospect et transférer toutes les informations disponibles du prospect à une affaire, comme expliqué dans la prochaine section. De plus, vous pouvez directement créer une affaire (voir la [Section: Entrée directe des Affaires](#)). Les affaires sont caractérisées par le fait de l'intérêt évident que porte un client potentiel pour ce qu'offre votre société (produit/service). Les ventes prévoient qu'une proposition peut être faite à l'avenir et que ce soit approprié d'assurer les données des prospects.

Créer des Affaires à partir des Prospects

Pour créer une affaire basé sur un prospect existant, vous devez commuter sur la lites détaillé des prospects comme sur la [Figure: Vue Détaillé du Prospect - Données Principales](#).

Figure 3.15. Vue Détaillé du Prospect - Données Principales

Commerce > Prospects

[54] Carpenter John - Prospect
Mis à jour il y a 37 jours (09 Sep 2007)

Prospect Plus

Editer Envoyer email Convertir Copier Supprimer

Détail prospect

Prénom	Mr. John	Téléphone	+33148525252
Nom	Carpenter	Téléphone (mobile)	+33688232323
Société	Exemple inc.	Fax	+33148525255
Titre	Chef d'équipe	Email	jc@demo.com
Origine	Salon	Site web	www.demo.com
Secteur	Finance	Statut	Contacté
C.A. annuel (€)		Note	Actif
Effectif	30	Assigné à Collaborateur	standarduser
Yahoo ID		Créé le	10-08-2007 12:46:29
Modifié le	09-09-2007 17:35:54		

Actions

- Créer Activité
- Créer Tâche

TAG CLOUD

Sélectionnez un modèle de document pour publipostage:

Créer modèle de document

-----snip-----

Cliquez sur le bouton [*Convertir*]. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme montré sur la [Figure: Conversion des Prospects](#).

Figure 3.16. Conversion des Prospects

Détail conversion	
Assigné à	standarduser
Nom compte	Exemple inc.
Ne pas créer d'affaire sur cette conversion	<input type="checkbox"/>
*Nom affaire	Exemple inc.-
*Echéance	<input type="text"/> (dd-mm-yyyy)
Montant	<input type="text"/>
*Phase de vente	Prospecting

Sauver Annuler

Avec la conversion d'un prospect les opérations suivantes seront automatiquement exercées par le système CRM:

- La création de nouvelles entrées pour les *Comptes* et les *Contacts*. Le transfert de toutes les données d'un prospect dans les nouvelles entrées.
- La création d'une affaire liée au nouveau compte et au nouveau contact créé récemment.
- La suppression d'un prospect.

**Note**

La transformation d'un prospect ne peut être annulée.

En référence à la [Figure: Conversion des Prospects](#) vous pouvez contrôler la conversion en faisant les entrées suivantes:

Tableau 3.4. Liste des configurations pour la conversion des prospects

Assigné à:	Ici vous devez choisir à qui sera assigné les données après la conversion.
Nom compte:	Ici vous pouvez voir le nom du compte comme stocké avec le Prospect.
Ne pas créer d'affaire sur cette conversion:	Si vous cochez cette boîte de contrôle, les nouvelles entrées d'un compte et d'un contact seront créées par la conversion. Il n'y aura aucune affaire lié à cette conversion. Vous pouvez utiliser cette fonction si vous avez l'intention de stocker les informations d'un compte et d'un contact qui ne sont pas liées à de prochaines affaires mais assez importantes pour être énuméré dans le système CRM.
Nom affaire:	Ici vous devez entrer un nom unique pour votre nouvelle affaire. Cela coule de source d'inclure le nom du compte afin de maintenir un nom clair et structuré.
Échéance affaire:	Vous devez sélectionner la date limite que vous prévoyez pour cette affaire. Vous aurez la possibilité de la changer plus tard si besoin. C'est par exemple une information utile pour créer des prévisions.
Montant affaire:	Vous devez entrer le montant potentielle des affaires que vous prévoyez de faire. Vous pouvez les changer plus tard. Ce montant pourrait être utilisé pour des prévisions.
Phase de vente:	Vous devez entrer une phase de vente de l'affaire. Les phases de ventes peuvent être définies et changées par l'administrateur du CRM.

Cliquez sur *[Sauver]* pour exécuter la conversion.

Après la conversion une nouvelle fenêtre montrant la vue détaillé du compte que vous venez juste de créer s'ouvrira. Vous trouverez également dans la section *Informations Complémentaires* les liens relatif aux contacts et aux affaires.

Votre nouvelle affaire est maintenant listée sur la liste des affaires comme montré sur la [Figure: Liste des Affaires](#).

Figure 3.17. Liste des Affaires

<input type="checkbox"/>	Nom affaire ▼	Nom compte	Phase de vente	Origine	Echéance	Assigné à	Action
<input type="checkbox"/>	CRM Inc.	crm-now	Prospection	Salon	21-07-2007	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	Sample Inc.	Sample Inc.	Prospection	Conférence		admin	éditer Sup

Note

Le contenu de cette liste peut-être configuré librement. Mis à part cela, ces listes peuvent-être automatiquement évaluées par le système CRM, afin de se référer à certains évènements. Vous pouvez trouver plus d'informations en relation avec ce topic dans la [Section: Travailler avec des listes](#).

Changer la liste des Affaires

Vous pouvez atteindre la liste détaillée des prospects sur le menu *Commerce > Affaires* comme montré sur la [Figure: Liste des Affaires](#).

Sur ce menu vous pouvez:

- *Supprimer:* Cochez les affaires qui doivent être supprimées et cliquez sur le bouton approprié.
- *Changer l'assignation:* Les personnes assignées ne peuvent être que les utilisateurs du CRM. Cochez les affaires qui doivent changer d'utilisateur et cliquez sur le bouton approprié. Noter que l'accès sera contrôlé par la nouvelle personne assigné et suivant sa nouvelle configuration.
- *Créer, éditer, effacer et utiliser des filtres:* Comme décrit dans la [Section: Adapter les listes aux besoins](#) vous pouvez changer le contenu de votre liste basée sur les filtres.
- *Chercher:* Comme décrit dans la [Section: Liste de recherche](#), vous pouvez réduire le nombre des affaires qui sont affichées en utilisant les filtres de la fonction avancée de recherche.

Utiliser la vue détaillée des Affaires

Vous pouvez utiliser la liste détaillée des affaires pour lier une affaire avec d'autres entrées du CRM. Sur la vue détaillé cliquez sur l'étiquette [].

Sur ce menu vous pouvez:

- *Activités Assigné aux Affaires:* Vous pouvez assigner n'importe quelle activité à un potentiel de vente.
- *Contacts Assignés aux Affaires:* Vous pouvez assigner chaque personne qui a été stockée sur le CRM à un potentiel de vente.
- *Produits Assignés aux Affaires:* Vous pouvez ajouter n'importe quel produit ou service énuméré dans votre catalogue de produit à un potentiel de vente.
- *Phases de Ventes:* Dans les potentiels de vente vous avez la possibilité d'indiquer différentes phases de ventes. Cela vous aide à documenter le développement de la relation client. Les informations sur les phases de ventes passées sont loguées par le système CRM.



Note

Le CRM fournit un ensemble d'étapes de ventes par défaut. L'administrateur de votre système peut les changer selon les exigences de votre entreprise.

- Chaque changement de l'étape de ventes crée automatiquement une entrée dans l'Historique des Phases de Ventes. Cette entrée inclut:
 - La quantité du potentiel,
 - les étapes de ventes,
 - la probabilité,
 - la date limite prévue,
 - et la date de modification.
- *Pièces jointes Assignées aux Affaires:* Vous pouvez ajouter n'importe quel type d'attachement à un potentiel de vente.
- *Devis:* Le menu énumère les devis existants pour une affaire et vous permet de créer de nouveaux devis.
- *Bon de commande:* Le menu énumère les commandes existantes de ventes pour une affaire et vous permet de créer de nouveaux ordres.
- *Historique des Activités:* Vous pouvez voir toutes les activités passées liées à une affaire.

Envoyer des courriels aux Contacts liés aux Affaires

Afin d'envoyer un email à un contact qui est énuméré sur la liste détaillé des affaires, vous devez choisir ce contact en cliquant sur son nom. La vue détaillé de ce contact s'ouvrira. Procéder comme décrit dans [Section: Envoyer des courriels](#).

Astuces

Vous pouvez envoyer un seul email à plusieurs contacts, en créant une liste spéciale et en utilisant la fonction courriel de masse comme expliqué dans la [Section: Envoyer des courriels en masse](#).

Lier des Affaires avec d'autres entrées du CRM

Vous pouvez lier une affaire avec d'autres activités telles que les appels, les réunions ou les tâches avec des contacts, des produits, des pièces jointes, des notes, des devis ou des bons de commandes. Pour établir de tels liens vous pouvez utiliser une des manières suivantes:

1. Par la vue détaillé des affaires

Ouvrir une affaire existante et créer de nouvelles entrées liées à cette affaire comme décrit dans [Section: Utiliser la vue détaillée des Affaires](#).

2. Par une entrée directe

Cliquer sur [*créer événement*], [*créer tâche*], [*créer notes*], [*créer devis*] ou [*créer bon de commande*] sur le menu *Création rapide* de votre système de CRM ou ouvrir une entrée existante. Choisir l'affaire relative comme une référence avant de sauvegarder vos entrées. L'information sera liée à l'affaire et sera disponible sur la vue détaillé des affaires.

Travailler avec le S.A.V.

Le système CRM offre des possibilités confortables pour maintenir les relations clients importantes après qu'une transaction ait été faite avec les fonctions du Service Après vente.

Pourquoi devriez-vous utiliser le S.A.V.?

- Le S.A.V. vous aide pour rassembler et régler les demandes des clients, les enquêtes, les perturbations, les problèmes etc. liés aux marchandises ou aux services vendus.
- Les fonctions du S.A.V. tiennent les utilisateurs et les clients du CRM au courant sur le statut atteint en ce qui concerne la réponse aux messages des clients.
- Le personnel du service a un outil très efficace pour garder la trace des plaintes des clients ou des exigences liées aux clients ou les produits ou tous les deux.
- Le personnel des ventes et le management peuvent obtenir rapidement une vue d'ensemble des activités du service après vente liées aux clients ou les produits ou tous les deux.
- L'utilisateur ou le client du CRM obtiennent un accès commode à la Foires Aux Questions (FAQ). Cela pourrait vous aider votre société à maintenir les demandes de service après vente à un niveau peu élevé et à maintenir des procédures standard en répondant aux demandes des clients.

Les possibilités du CRM de fournir la FAQ aussi bien que des Tickets sont prolongées par les fonctions du Portail client comme expliqué dans le manuel Portail Client.

Tickets

Dans le CRM les Tickets peuvent-être n'importe quel genre de demandes de service des clients se produisant après des ventes. Les Tickets sont énumérés sur le menu *S.A.V. > Tickets*.

Création de nouveaux Tickets

Pour créer un nouveau ticket, ouvrir le menu S.A.V. > Ticket suivant les indications de la [Figure: Tickets - Liste](#) avec deux entrées témoin. Vous pouvez utiliser l'icône de la loupe pour rechercher la liste. Vous pouvez également utiliser ce menu pour changer le propriétaire du ticket, supprimer les tickets non désirés, placez des filtres pour la liste ou fusionner les informations du ticket avec des modèles.

Figure 3.18. Tickets - Liste

S.A.V. > Tickets

Supprimer | Changer assignation | Afficher 1 - 3 de 3 | Filtres: Tout | Créer | Editer | Effacer

<input type="checkbox"/>	Ref ▲	Titre	Relatif à	Statut	Priorité	Assigné à	Action
<input type="checkbox"/>	15	Webmaster		En Cours	Urgente	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	14	Does not work		En Cours	Normale	admin	éditer Sup
<input type="checkbox"/>	13	demarrage Windows Serveur		Ouvert	Elevée	admin	éditer Sup

Supprimer | Changer assignation | Afficher 1 - 3 de 3 | Créer modèle de document

Cliquez sur l'icône '+' pour ouvrir un nouveau ticket comme montré sur la [Figure: Ticket - Nouveau](#).

Figure 3.19. Ticket - Nouveau

S.A.V. > Tickets

Création Ticket

Basique

Sauver | Annuler

Détail ticket

Assigné à: Collaborateur Groupe

Priorité:

Engagement:

Catégorie:

*Titre

Description

Sauver | Annuler

Vous devriez entrer toutes les informations possibles. Utiliser la Priorité, la Sévérité et la Catégorie pour évaluer le ticket. En détail vous devriez fournir les informations suivantes:

Tableau 3.5. Liste par défaut des champs d'entrées pour les tickets

Assigné à:	Vous pouvez assigner le ticket à une personne qui est listé comme un utilisateur du CRM ou à un groupe d'utilisateur. Cette personne ou groupe sera responsable pour répondre à la demande du client.
Priorité, Sévérité et Catégorie:	Vous pouvez choisir les entrées appropriées basées sur leur importance. Cela peut aider votre personnel de service à programmer leur travail et le management d'être informer.
Titre:	Vous devriez donner à chaque ticket un nom unique.
Contacts, Comptes:	Vous devriez lier ce ticket à un contact ou à un compte spécifique.
Nom du Produit:	Vous pouvez lier ce ticket avec des marchandises ou des services que votre société a vendu.
Statut:	Vous devriez définir le statut réel du ticket.
Pièces jointes:	Vous pouvez ajouter une pièce jointe à ce ticket.
Description:	Vous devriez écrire une courte description de la cause de ce ticket.

 **Astuces**

L'administrateur de votre CRM peut ajouter des champs additionnels à vos tickets ou changer le contenu de la liste.

 **Attention**

Si vous avez l'intention d'utiliser le Portail Client, vous pouvez vérifier l'information donnée par les clients avant de changer la configuration afin de préserver la confidentialité des données internes.

Travailler avec des Tickets

Dans la [Figure: Tickets - Liste](#) un ticket témoin est déjà énuméré. Pour travailler avec un ticket, cliquez sur le nom du ticket; Une nouvelle fenêtre s'ouvrira suivant les indications de la Figure: [Vue Détaillé des Tickets - Information Principale](#).

Figure 3.20. Vue Détaillé du Ticket - Information Principale

S.A.V. > Tickets

[13] démarrage Windows Serveur - Tickets
 Mis à jour aujourd'hui (21 Oct 2007)

Tickets Plus

Editer Convertir en faq Copier Supprimer

Détail ticket

Assigné à Collaborateur	admin	Relatif à	
Priorité	Elevée	Nom produit	
Engagement	Mineure	Statut	Ouvert
Catégorie	Windows	Créé le	04-06-2007 12:47:17
Modifié le	21-10-2007 01:10:16	Pièces jointes	
Titre	démarrage Windows Serveur		

Description

Description

Détail solution

Solution

Commentaires

Commentaires

Ajouter commentaire

Editer Convertir en faq Copier Supprimer

TAG CLOUD
 ok
Sélectionnez un modèle de document pour publipostage:
 Créer modèle de document



Sur ce menu vous pouvez:

- *Éditer, Copier ou Supprimer un ticket:* La fonction *Éditer* vous autorise vous et vos collègues de changer les entrées et de faire des commentaires avant ou après qu'une solution ait été trouvée. Noter que vous pouvez entrer des données sans ouvrir la fonction *Éditer*. Faites glisser le curseur de votre souris sur la vue détaillé jusqu'aux champs appropriés pour faire vos entrées.

Avec la fonction Copier, vous pouvez dupliquer un ticket. Cette fonction pourrait-être utile pour dédoubler le ticket. Utiliser la fonction Supprimer soigneusement. C'est peut-être préférable de maintenir un ticket dans la liste et de changer son statut.

- *Conversion de la FAQ:* Vous pouvez recevoir des demandes fréquentes de client concernant le même sujet. Cette fonction vous permet de convertir un ticket dans la FAQ comme expliqué dans la prochaine section.
- *Ajouter une étiquette:* Vous pouvez utiliser cette fonction pour établir vos propres priorités comme expliqué dans la [Section: Tag Cloud](#).
- *Fusionner l'information du ticket avec un modèle:* Vous pouvez utiliser cette fonction pour fusionner l'information d'un ticket avec un modèle d'Email.

Sur la [Figure: Ticket - Éditer](#) vous pouvez modifier les données principales.

Figure 3.21. Ticket - Éditer

S.A.V. > Tickets



[13] démarrage Windows Serveur - Edition Ticket
 Mis à jour aujourd'hui (21 Oct 2007)

Ticket

Sauver
Annuler

Détail ticket

Assigné à	<input checked="" type="radio"/> Collaborateur <input type="radio"/> Groupe admin	Contacts	<input type="text"/>
Priorité	Elevée	Nom produit	<input type="text"/>
Engagement	Mineure	Statut	Ouvert
Catégorie	Windows	Pièces jointes	<input type="text"/> Parcourir...
*Titre	démarrage Windows Serveur		

Description

Description	Problème avec le démarrage du serveur. Il reboote à chaque fois.
-------------	--

Détail solution

Solution	Demarrer avec le CD de secours et vérifier le disque pour enlever les corruptions.
----------	--

Commentaires

Commentaires

Ajouter commentaire	Vendre un CD de secours.
---------------------	--------------------------

Sauver
Annuler



Chaque ticket peut passer par différentes étapes de fonctionnement et sera fermer tôt ou tard. Le CRM vous aidera à maintenir l'avancement du travail et d'enregistrer les changements.

N'importe quel utilisateur du CRM peut envoyer un commentaire. Les commentaires seront montrés dans l'ordre chronologique et l'utilisateur du CRM sera indiqué. A la fin du cycle d'un ticket, vous pouvez présenter la solution.

Tous les changements d'un ticket seront montrés dans l'historique du ticket. Les informations vous permettent de découvrir:

- Qui a changé l'information du ticket?
- Quels changements ont été faits?
- Quand le changement a été fait?

Cliquez sur l'étiquette *Plus* pour voir ou ajouter des activités, des notes ou des pièces jointes.

Questions Fréquemment Posées (FAQ)

Le système CRM vous permet d'avoir une liste FAQ. La FAQ se rapportent à des questions énumérées et à des réponses, tous censées être fréquemment demandé dans un certain contexte, et concernant une question particulière. Vous pouvez utiliser ceci par exemple:

- Comme base de connaissance pour informer vos clients au sujet de vos produits, services ou procédures,
- pour vos employés afin d'être informer sur des procédures d'affaires internes,
- pour votre personnel de service afin de discuter des procédures pour aider les clients,

et beaucoup plus.

Vous pouvez atteindre la liste FAQ sur le menu S.A.V. > FAQ. Cliquez sur l'icône [+] en haut de la liste pour entrer une nouvelle FAQ. Sur la [Figure: Création FAQ](#) vous pouvez voir l'écran de la nouvelle entrée dans la FAQ. Vous pouvez entrer une question et une réponse.

Figure 3.22. Création FAQ

S.A.V. > Faq

Création Faq

Basique

Sauver Annuler

Information

Nom produit Catégorie Général

Statut Brouillon

* Question

* Réponse

Sauver Annuler

De plus, vous pouvez

- lier cette entrée à un produit ou un service offert par votre société,
- assigner une catégorie pour cette entrée,



Note

L'administrateur de votre système CRM peut changer les catégories.

- établir un statut pour cette entrée.



Attention

La FAQ est également montré sur le Portail Client. Vous pouvez contrôler les entrées de la FAQ qui sont éditées sur le Portail Client. Seul les entrées avec le statut édité seront visibles ici.



Rapports et Analyse

Le CRM vous donne plusieurs possibilités pour évaluer vos données selon des critères que vous aurez choisis à l'avance.

Tableau de bord:

Le tableau de bord vous donne une représentation graphique des données de vos ventes et services.

Rapports:

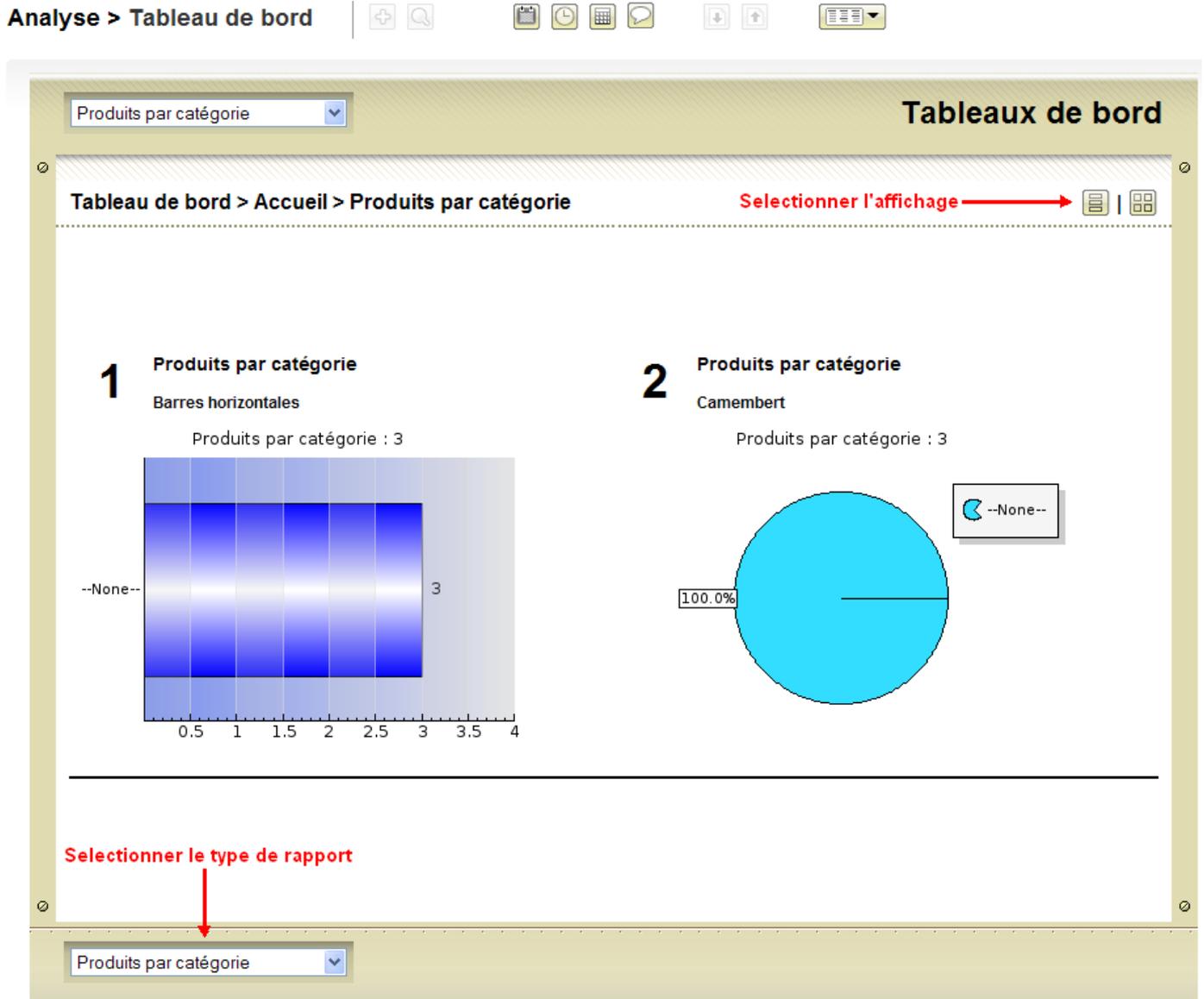
Vous pouvez récapituler vos données stockées dans le CRM par des rapports. Vous avez un ensemble de rapports prédéfinis disponibles que vous pouvez adapter à vos besoins.

Vous devriez utiliser ces derniers rapports et ces dispositifs d'analyse du CRM pour obtenir une vue d'ensemble des activités relatives à un client et pour tirer des conclusions sur la façon d'améliorer votre processus de ventes.

Tableau de bord

Vous pouvez atteindre la fonction du Tableau de bord sur le menu *Analyse > Tableaux de bord*. Le tableau de bord inclut une représentation graphique des données relatives aux ventes et aux services comme en partie montrées dans la [Figure: Tableau de bord](#).

Figure 3.23. Tableau de bord



Vous pouvez commuter entre différents rapports. Des rapports tels que le Tableau de bord, vous autorise à modifier la période aussi bien que le type de données incluses. Cliquez sur [*Éditer*] pour modifier la configuration. Utiliser le bouton 'Ctrl4 de votre clavier pour sélectionner des données multiples afin d'être montrés.

Note

La période de temps utilisée sur le tableau de bord ne met pas à jour automatiquement. Vous devez placer la période requis et vous devriez cliquer sur [*Actualiser*] pour vous assurer que les données actuelles sont montrés.

Les étapes de ventes, le statut comme les autres sources d'information utilisées peuvent-être changées par l'administrateur de votre système CRM.

Rapports

Vous pouvez obtenir un rapport par n'importe quelles données que vous entreposé dans votre CRM dans le menu *Analyse > Rapports* suivant les indications de la [Figure: Rapports](#).

Le CRM vous offre un générateur de rapport aussi bien qu'un concepteur de rapport.

Générateur de rapport:

Le générateur de rapport vous fournit les rapports que vous pouvez voir à l'écran ou exporter comme dossier PDF ou Excel.

Concepteur de rapport:

Le concepteur de rapport vous permet de choisir les données que vous voulez voir dans un rapport et modifier leur représentation.

Le CRM vient avec une sélection riche de rapports standards comme illustré dans la figure précédente. Chacun de ces rapports vient selon deux types :

Rapport Tabulaire:

Le rapport tabulaire est la manière la plus simple et la plus rapide d'obtenir une liste de vos données.

Compte rendu de rapport:

Les comptes rendus vous permettent de regarder vos données avec des totaux partiels et toute autre information résumée.

Dans la section suivante nous vous expliquerons comment modifier des rapports ou même installer vos propres dossiers de rapport.

Figure 3.24. Rapports

Analyse > Rapports

Comptes et contacts			
#	Nom	Description	Outils
1	Contacts par compte	Contacts en relation avec un compte	
2	Contacts sans compte	Contacts isolés	
3	Contacts par affaires	Contacts en relation avec une affaire	

Prospects			
#	Nom	Description	Outils
1	Prospects par origine	Prospects par origine	
2	Prospects par statut	Prospects par statut	

Affaires			
#	Nom	Description	Outils
1	Pipeline	Pipeline	
2	Affaire gagnée	Affaire remportée	

Activités			
#	Nom	Description	Outils
1	Activité du mois dernier	Activité du mois dernier	
2	Activité du mois en cours	Activité du mois en cours	

Tickets			
#	Nom	Description	Outils
1	Tickets par produits	Tickets relatif à un produit	
2	Tickets par priorité	Tickets par priorité	
3	Tickets ouverts	Tous les tickets ouverts	

Produits			
#	Nom	Description	Outils
1	Détails produits	Produit & contact	
2	Produits par contacts	Produits en relation avec des contacts	

Devis			
#	Nom	Description	Outils
1	Devis en cours	Les devis en cours	
2	Rapport devis en cours	Rapport devis en cours	

Commandes			
#	Nom	Description	Outils
1	Commandes par contact	Commande liée aux contacts	
2	Rapport détaillé des commandes	Rapport détaillé des commandes	

Factures			
#	Nom	Description	Outils
1	Rapport détaillé des factures	Rapport détaillé des factures	

Ventes			
#	Nom	Description	Outils
1	Rapport détaillé des ventes	Rapport détaillé des ventes	

Campagnes			
#	Nom	Description	Outils
1	Prévisionnel campagne	Prévisionnel campagne	

Cliquez ici pour créer un nouveau dossier

Nouveau rapport ...

Créer Dossier ...

Déplacer ...

Supprimer rapport ...

Rapports - Éditer

Pour changer un rapport existant cliquez sur le nom du Rapport. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira qui énumèrent le rapport choisi et qui vous autorise à personnaliser le rapport.

Figure 3.25. Vue détaillé des rapports

The screenshot shows the 'Prospects par origine' report editing page. At the top left, there is a link '<Retour aux rapports'. Next to it is a button labeled 'Personnaliser rapport', which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. To the right, there is a section titled 'Autres rapports du même dossier :' with a dropdown menu currently showing 'Prospects par origine'. Below this, there are four input fields: 'Sélectionner colonne' (set to 'Prospects - Créé le'), 'Filtre de temps' (set to 'Personnaliser'), 'Date de début' (with a calendar icon and format '(dd-mm-yyyy)'), and 'Date de fin' (with a calendar icon and format '(dd-mm-yyyy)'). A 'Générer' button is centered below these fields. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Export PDF', 'Export XLS', and 'Imprimer'. Below the buttons, the report title 'Prospects par origine' and the text 'Aucun filtre sélectionné' are displayed on the left, and 'Total : 3 Enregistrements' is displayed on the right. The page is flanked by dashed lines with the text 'snip' on both sides.

Pour ouvrir un nouveau rapport ou pour changer un rapport existant, cliquez sur *Personnaliser Rapport* comme indiqué sur la [Figure: Vue détaillé du Rapport](#). Suivre les instructions.

Pour créer un nouveau rapport, cliquez sur l'icône *Nouveau Rapport* comme montré sur la [Figure: Rapports](#). D'abord on vous demande le module CRM qui fournit les données pour le rapport. Basé sur ce choix les champs disponibles pour les rapports seront choisis par le système CRM.

La fenêtre intempesive affichera les prochaines étapes pour la création d'un rapport comme suivant les indications de la [Figure: Nouveau rapport](#).

Figure 3.26. Nouveau Rapport

Nouveau rapport Rapports personnels

1. Détails

Détails
Saisissez un nom & une description pour ce rapport

Nom :

Dossier :

Description:

Suivre les instructions.

 **Attention**

Sur la version en cours, le CRM ne contrôle pas s'il y a assez d'espace pour un fichier PDF. Si vous choisissez trop de colonnes, vous ne pourrez pas obtenir une exportation utile du PDF.

 **Note**

Concevoir un rapport peut-être une tâche très complexe. Vous devriez commencer par un rapport très simple et vérifier fréquemment vos résultats avant de commencer à utiliser les fonctions de filtres.

Si la conception de votre rapport est finie, cliquez sur [*Suivant*] pour sauvegarder votre configuration et pour mettre en marche le générateur de rapport. Immédiatement,

- vous pouvez voir le rapport sur votre écran,
- vous pouvez exporter le rapport comme un fichier PDF ou Excel, et
- vous pouvez imprimer le rapport.

Personnaliser les Dossiers Rapport

Pour créer votre propre fichier rapport, cliquez sur l'icône [*Créer Nouveau Fichier*] comme sur la [Figure: Rapports](#). Dans la nouvelle fenêtre, vous pouvez donner à ce dossier un nom et une description.

Cliquez sur [*Sauver*] pour créer un nouveau dossier. Vous pouvez utiliser ce dossier pour stocker vos propres rapports modifiés ou non. Le nouveau dossier sera énuméré au menu *Analyse > Rapports*.

**Note**

Vous pouvez créer n'importe quel rapport à énumérer dans vos propres dossiers. Choisir votre dossier dans l'étape 1 du nouveau procédé de création de rapport.

Sur le menu *Analyse > Rapports* vous pouvez aussi déplacer ou supprimer les rapports en cliquant sur les boutons ou icônes appropriés.

Synchronisation du CRM avec l'environnement Office

Le CRM vient avec un ensemble de programmes qui augmentent la fonctionnalité de votre environnement office en liant votre ordinateur avec le système CRM.

Extension de Thunderbird

Thunderbird/Mozilla est un programme Open Source qui fonctionne sous les logiciels d'exploitation Windows, de Mac et de Linux. Il vous permet d'envoyer et de recevoir des emails et un carnet d'adresse y est inclus. Avec l'aide du programme d'extension de Thunderbird vous pouvez :

- envoyer les emails que vous avez reçus au CRM et les stocker en référence au contact approprié.
- envoyer des informations sur le contact depuis votre webmail jusqu'au CRM.
- recevoir des informations sur un contact depuis votre CRM.

Veillez consulter le manuel concernant les extensions de Thunderbird pour de plus amples informations.

Outlook Plugin

MS Outlook est le plus commun dans l'environnement Office. Outlook Plugin augmente la fonctionnalité des perspectives et autorise la synchronisation des données entre Outlook et le système CRM. En détail vous pouvez:

- transférer n'importe quel Email au système CRM et l'ajouter au contact approprié.
- synchroniser votre agenda.
- synchroniser vos contacts.
- synchroniser vos notes.
- synchroniser vos tâches.

Veillez consulter le manuel d'Outlook plugin pour de plus amples informations.

Chapitre 4. Tâches Administratives

Table de matières

[Rôle basé sur la sécurité basique](#)

[Introduction au rôle basé sur la sécurité](#)

[Définition des Termes](#)

[Administration du CRM](#)

[Gestion des accès et utilisateurs](#)

[Studio](#)

[Modèles de communication](#)

[Autres réglages](#)

[Portail Client](#)

Ce chapitre explique comment le système CRM peut-être configuré par des utilisateurs avec des privilèges administratifs.

Il est très important que l'administrateur du système CRM soit capable de configurer le CRM selon le but prévu et selon les processus des affaires de la société. N'importe quel administrateur habile sait qu'il est important de savoir comment les choses marchent et aussi comment les choses sont faites. Par conséquent, les sections suivantes décrivent non seulement les fonctions du CRM mais également les fondations du rôle basé sur la sécurité et d'autres questions liées aux affaires qu'un administrateur devrait considérer.

Rôle basé sur la sécurité basique

Avec la dernière version du CRM, le rôle basé sur la sécurité a été mise en application pour contrôler qui a le droit de parcourir, de supprimer ou de mettre à jour l'information stockée sur le CRM. C'est une amélioration significative, facilitant le système CRM, le rendant plus flexible, et plus facile de le mettre en application pour de grandes sociétés.

Cette section explique comment commencer à travailler avec les configurations de sécurité du CRM et le concept du rôle basé sur la sécurité comme elle est fournie par le système CRM. C'est une vue d'ensemble de tous les types de considérations qu'un administrateur devrait rencontrer avant de commencer à installer le système CRM.

Introduction au rôle basé sur la sécurité

Le système CRM fonctionne sur la base d'une gestion de sécurité du dernier cri, qui utilise les concepts des rôles, semblable à l'exécution de la sécurité dans beaucoup de logiciels d'exploitation courant. Le rôle basé sur la sécurité (aussi appelée Droits d'Accès) est établie sur le lieu même où les utilisateurs sont authentifiés, qui est le processus d'identification de l'utilisateur. Une fois identifiés, les rôles et les permissions sont assignés.



Note

Le rôle basé sur la sécurité indique et impose une politique de sécurité spécifique de la société d'une manière à ce qu'elle s'intègre naturellement à une structure d'organisation.

Le rôle basé sur la sécurité est devenue le modèle prédominant pour le contrôle d'accès avancé parce qu'elle réduit la complexité et le coût de l'administration de sécurité.

Tandis que le rôle basé sur la sécurité peut-être surpuissant dans des configurations triviales (par exemple, des petites sociétés avec quelques utilisateurs qui tous ont le droit de parcourir, de supprimer ou de mettre à jour toutes les données) il devient un outil extrêmement puissant pour manipuler des environnements complexes. Ceci inclut des configurations de sociétés typiques où les diverses équipes de ventes ou bien les équipes de service à la clientèle doivent parcourir, supprimer ou mettre à jour des données reliées à des clients tandis qu'en même temps les permissions sur de telles données peuvent changer selon la fonction ou la tâche d'un employé au sein de la société. Ce concept est particulièrement approprié aux sociétés:

- qui veulent simultanément avoir un plus grand nombre de personnes travaillant avec le CRM,
- qui veulent restreindre au minimum les possibilités pour différents collaborateurs de parcourir, de supprimer ou de mettre à jour, et
- qui veulent mettre en application un ordre hiérarchique de privilège.

Bien que le rôle basé sur la sécurité ne favorise aucune politique de protection individuel, il a été prouvé qu'il pouvait soutenir plusieurs principes et politiques de sécurité bien connus qui sont importants pour des entreprises commerciales et gouvernementales qui traitent des informations non classés mais sensibles. Ces politiques peuvent-être imposées quand des profils sont autorisés pour un rôle, quand des collaborateurs sont autorisés comme membres d'un rôle, au moment de l'activation du rôle (par exemple, quand un rôle est établi en tant qu'élément de la session active d'un collaborateur), ou bien quand un collaborateur essaye d'effectuer une opération sur des données.

Définition des Termes

Définition des Collaborateurs

Il y a deux types de collaborateurs pour le logiciel CRM:

- Utilisateur standard (Standard User)
- Administrateur (Admin)

Les utilisateurs standard ont un accès limité au système CRM pour lire, créer/modifier et supprimer; ils ont seulement un accès limité spécifique de personnalisation.

Les administrateurs sont capables de contrôler le logiciel en entier, cela comprend:

- la gestion des collaborateurs et des équipes et leurs privilèges d'accès,
- la personnalisation de l'interface utilisateur du CRM,
- la création de modèles de communications,
- le réglage de toute la configuration de l'organisation,
- changer les mots de passe, désactiver des collaborateurs, et voir le journal de connexion, et
- changer les privilèges d'accès aux modules pour chaque rôle, ils fixent les règles de partage (lecture, ajout/modification, suppression).

Sur la [Figure: Fonction Spéciale d'Admin](#) vous pouvez voir la vue détaillée d'un collaborateur fourni par la fonction de gestion du CRM. En cochant la boîte de contrôle d'Admin n'importe quel utilisateur peut obtenir des privilèges d'administration et devenir un administrateur.

Figure 4.1. Fonction spéciale d'Admin sur le Menu Collaborateurs



Configuration > Collaborateurs > "StandardUser "

Affichage des informations relative à "StandardUser "

Afficher le journal
Copier
Editer

1. Informations

Nom utilisateur	standarduser	<input checked="" type="checkbox"/> Admin	off
Mot de passe	Changer mot de passe	Email	standarduser@vtigerservices.com
Statut	Active	Prénom	
Devise	Euro : €	Nom	StandardUser
Vue par défaut prospect	Aujourd'hui	Rôle	Technicien
Vue activités par défaut	Cette année		

----- snip
snip -----

 **Note**

L'administrateur a tous les privilèges dans l'organisation.

Définition des Rôles

Le noyau du rôle basé sur la sécurité tient du concept de rassembler des permissions dans les rôles, qui peuvent-être accordés aux utilisateurs standard. Chaque rôle est basé sur un ou plusieurs profils. C'est l'adhésion d'un collaborateur dans des rôles qui détermine les privilèges autorisés à exécuter. La sécurité de l'administration avec le rôle basé sur la sécurité détermine les opérations qui doivent-être exécutées par des personnes dans des cas précis, assigner des employés à des rôles appropriés. Le cadre du rôle basé sur la sécurité prévoit des rôles exclusifs aussi bien que des rôles ayant des responsabilités et des privilèges.

Par exemple, on peut permettre quelques opérations générales du CRM pour tous les employés, alors que d'autres opérations peuvent-être spécifiques à un rôle. La hiérarchie des rôles et une manière normale d'organiser des rôles dans une organisation et de définir la relation et les attributs des rôles. La complexité présentée par des rôles exclusifs ou la hiérarchie des rôles règle qui peut effectuer telles ou telles actions, est de même manipulées par les configurations du rôle basé sur la sécurité.

Les plus grands avantages du rôle basé sur la sécurité sont les possibilités administratives qu'il soutient. L'adhésion d'un collaborateur dans des rôles peut-être assignée et retirée facilement et les nouvelles adhésions établies si besoin. Les collaborateurs n'ont pas la permission d'effectuer des opérations seul mais plutôt le contraire les opérations sont associés aux rôles. L'association de rôle avec de nouvelles opérations peut-être établie de même que les opérations passées peuvent-être supprimées car les fonctions d'organisation changent et évoluent. Ce concept de base a l'avantage de simplifier la compréhension et la gestion des privilèges. Les rôles peuvent-être mis à jour sans pour autant mettre directement à jour les privilèges pour chaque collaborateur.

Important

Chaque utilisateur créé dans le système CRM doit-être associé à un rôle. Un rôle doit-être associé au moins à un profil.

En outre, différents utilisateurs (exemple, John, Marie) pourraient-être assignés à un ou plusieurs rôles, où les rôles sont basés sur les responsabilités et les compétences du travail du collaborateur dans l'organisation. Les collaborateurs devraient-être assignés à des rôles multiples pour refléter le fait que certains utilisateurs se connectent au système dans une fonction différente selon les tâches. Par exemple, le collaborateur 'John' peut avoir le rôle de 'Chef des Ventes' parce qu'il est le chef des ventes dans votre société, de même il peut avoir le rôle 'Admin' car il est aussi l'administrateur du système CRM. Si John veut travailler comme administrateur il devra se connecter en tant que tel et vice et versa si il veut travailler en tant que chef des ventes. Il est possible de laisser la possibilité à John de se connecter au système avec le même mot de passe, indépendamment s'il agit en tant qu'administrateur ou bien comme chef des ventes.

Note

Les collaborateurs avec un rôle quel qu'il soit, peuvent toujours lire, créer/modifier et supprimer toutes les données possédées par les collaborateurs se trouvant en dessous d'eux hiérarchiquement.

Pour que le système CRM atteigne sa pleine capacité, les mécanismes d'accès doivent être en place, c'est eux qui peuvent régulariser l'accès des utilisateurs d'une manière à faire face à vos affaires aujourd'hui. Le rôle de sécurité de base tient compte des spécifications et de l'application d'une variété de politiques de protection qui peuvent être travaillées sur la base d'une 'entreprise par une entreprise'. Le but de la configuration du rôle de sécurité de base est de fournir ce service de contrôle d'accès. Une fois que le cadre de sécurité est établi pour l'organisation, les principales actions administratives sont le retrait et l'octroi des utilisateurs en dehors et dans des rôles selon ce que le travail dicte. Ces tâches de maintenance sont facilement exécutées à l'aide des outils de configurations et de réglages du système CRM.

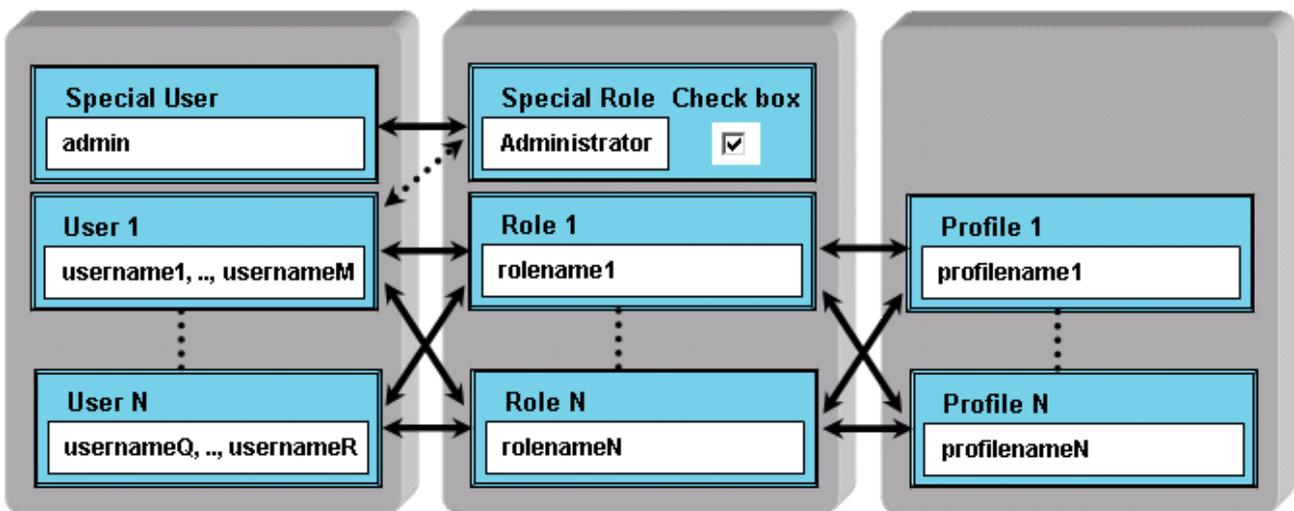
Définition des Profils

Les Profils sont utilisés pour définir les privilèges pour exécuter les opérations du système CRM. D'une perspective fonctionnelle, la notion centrale du rôle basé sur la sécurité est que les profils représentant des actions sont liés aux rôles et les utilisateurs convenables deviennent membres des rôles.

Les rapports entre les collaborateurs, les rôles, et les profils sont dépeints sur la [Figure: Relations entre Collaborateurs, Rôles et Profils](#) comme des relations multiples. Par exemple, un utilisateur standard peut être associé à un ou plusieurs rôles par différents noms de collaborateurs, et un rôle simple peut avoir un ou plusieurs collaborateurs. Les rôles peuvent être créés pour des positions de travail différentes dans une organisation. Par exemple, un rôle peut inclure le représentant ou l'assistant des ventes d'une société.

Les Profils qui sont associés avec des rôles contraignent les membres du rôle à un ensemble spécifique d'actions. Par exemple, dans une organisation de ventes le rôle du représentant des ventes peut inclure la création, l'édition des opérations, et la suppression de leur propre comptes; Le rôle d'un assistant peut-être limité à parcourir l'information existante d'un représentant des ventes, et le rôle du chef des ventes peut-être de passer en revue toutes les données de ventes.

Figure 4.2. Relations entre les collaborateurs, les rôles et les profils



L'association des profils avec des rôles au sein d'une société peut-être conforme aux règles que vous vous imposez vous même. Les profils peuvent-être indiqués de manière à être utiliser dans la démonstration et l'application des règlements. Par exemple, un assistant peut-être contraint à ajouter une nouvelle entrée dans l'historique d'un client plutôt que d'avoir la possibilité généralement de modifier le journal des ventes.

Les privilèges d'accès basés sur des profils sont établis par l'administrateur su système CRM. L'administrateur doit établir ces privilèges en configurant le système CRM. De ce fait les types de privilèges suivants sont disponibles:

- La permission d'utiliser certains modules du CRM.
- La permission de regarder des données dans certains modules du CRM.
- La permission d'éditer ou de changer des données dans certains modules du CRM.
- La permission de supprimer des données dans certains modules du CRM.
- La permission d'exporter des données de certains modules du CRM.
- La permission d'importer des données vers certains modules du CRM.

Le système CRM s'assure qu'un utilisateur peut exercer certaines opérations seulement si l'utilisateur a les privilèges appropriés.

! Important

Noter les règles générales suivantes:

- les privilèges spéciaux sont toujours supérieurs aux privilèges normaux
- les privilèges retirés remplacent toujours les privilèges accordés
- Dans le système CRM il y a des règles spéciales, elles sont marquées comme "Important"

De ce fait, le système CRM distingue les types de privilège suivants:

Tableau 4.1. Types de Privilège aux Profils

<p>Privilèges Globaux:</p>	<p>Quand vous créez un profil, les privilèges globaux vous permettent de décider si le simple privilège de regarder ou d'éditer toute information/modules du système CRM est donné:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Afficher tout</i>: Un utilisateur avec un rôle basé sur un profil qui autorise que l'on regarde toutes les données, peut visionner toutes les données dans l'organisation entière. Vous ne devriez pas donner ce privilège si vous voulez mettre en application des règles restreintes d'accès. • <i>Éditer tout</i>: Un utilisateur avec un rôle basé sur un profil qui autorise l'édition de toutes les données, peut créer/éditer toutes les données dans l'organisation entière. Vous ne devriez pas donner ce privilège si vous voulez mettre en application des règles restreintes d'accès. <p>! Important</p> <p>Les privilèges globaux dans les Profils dépassent les permissions qui sont définis par les privilèges des Modules, des Champs et des Outils comme expliqués ci-dessous.</p> <p>Par exemple, supposons qu'un profil n'a pas accès au module d'une Affaire via les Privilèges des Modules. Même là un utilisateur peut voir les données du module de l'Affaire si les permissions de la section <i>Afficher Tout</i> (ci-dessus) sont établies dans les Privilèges Globaux du profil des utilisateurs.</p>
<p>Privilèges pour chaque Modules/Étiquettes:</p>	<p>L'option pour établir des privilèges aux étiquettes vous permet de décider quels étiquettes ou quels modules doivent être montré. Dans ce but le CRM affiche tous les modules disponibles.</p>
<p>Privilèges Champs:</p>	<p>L'option pour établir des privilèges standards vous permettent de décider si les privilèges de Création ou d'Édition, de Suppression, et de Lecture en relation avec les modules du CRM sont donnés. Dans ce but le CRM affiche tous les modules disponibles.</p> <p>! Important</p> <p>Les Champs Personnalisés sont inclus. Par conséquent, vous devriez avoir créé d'abord vos champs personnalisés avant de commencer à établir les privilèges des champs.</p>
<p>Outils:</p>	<p>De nombreux modules du CRM viennent avec des fonctions de service (outils) telles que l'Importation, l'Exportation, la Fusion, et la Conversion des Prospects. L'option pour placer des privilèges de service (outils) vous permet de décider si ces fonctions seront disponibles pour les rôles qui sont basés sur un profil spécifique.</p>

! Important

Les privilèges définis par des profils dépassent par défaut la configuration des Règles de Partage et les Règles de Partage d'un utilisateur défini.

Par exemple, supposons que la configuration des règles de partage permet à un utilisateur de regarder les Affaires d'autres utilisateurs. Cependant, si le profil n'autorise pas l'accès au module de l'Affaire ces privilèges d'accès sont retirés.

Définition des Groupes

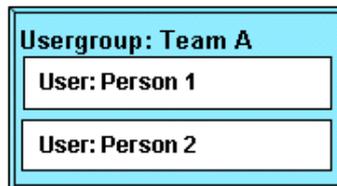
Pour une meilleure gestion le système CRM autorise le regroupement des collaborateurs, des rôles, des rôles avec des subordonnés et des groupes d'utilisateurs dans des équipes. Il est important de comprendre, que les équipes ne sont pas un outil pour définir les configurations de sécurité. C'est plutôt les groupes d'utilisateurs qui sont habitués à contrôler l'accès des données.

! Important

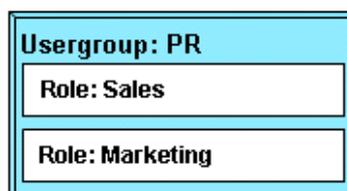
Notez que les configurations de groupe dépassent ceux du profil. Les privilèges de groupe peuvent devenir restreints par la personnalisation de la configuration des règles de partage.

Groupe d'Utilisateurs

Le système CRM fournit des fonctions pour définir des groupes d'utilisateurs, parfois appelés équipe. Vous pouvez donner à ces groupes leur propre nom et assigner un nombre illimité. Comme exemple un groupe appelé Équipe A est montré sur la [Figure: Groupe d'Utilisateurs - Exemple](#).

Figure 4.3. Groupe d'utilisateurs - Exemple**Groupe basé sur des Rôles**

Vous pouvez également établir les groupes qui sont basés sur des rôles. Ce pourrait-être une fonction utile si vous ne connaissez pas les différents utilisateurs et leurs tâches au sein de votre société. Un exemple est montré sur la [Figure: Groupe Basé sur des Rôles - Exemple](#).

Figure 4.4. Groupe basé sur des Rôles - Exemple

Dans ce groupe tous les utilisateurs qui ont le rôle de 'Vente' ou 'Marketing' sont des membres de ce groupe. Si vous assignez une saisie de données sur le système CRM à ce groupe, tous les membres deviennent propriétaires de cette entrée.

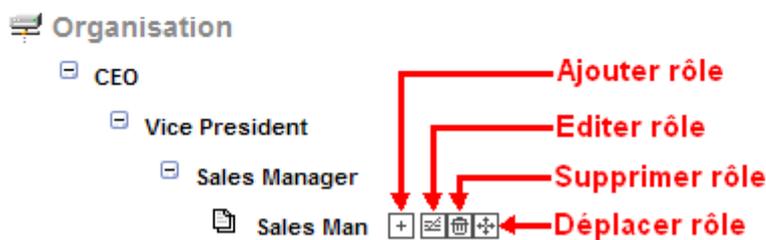
Groupe basé sur des Rôles avec des Subordonnés

En plus du rôle simple basé sur des groupes vous pouvez également établir des groupes qui incluent des subordonnés. Cela signifie que les utilisateurs qui sont affectés aux rôles se situant en dessous du rôle sélectionné, seront inclus. Les figures suivantes illustrent ceci. Supposons que votre société a établi un ordre hiérarchique comme suivant les indications de la [Figure: Exemple de Hiérarchie](#).

Figure 4.5. Hiérarchie - Exemple



Rôles & Hiérarchie



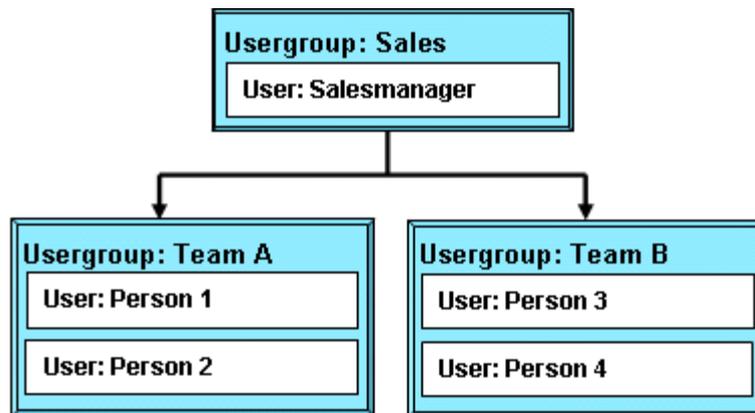
Dans cette figure les rôles de 'Ventes' (Sales) ont un rôle de subordination comme 'Assistant des Ventes' et le rôle 'Assistant Marketing'. Si vous créez un groupe d'utilisateur comme suivant les indications de la [Figure: Groupe basé sur des Rôles avec des Subordonnés - Exemple](#) tous les utilisateurs avec des rôles liés avec les ventes et le marketing, y compris les assistants deviendront des membres de ce groupe.

Figure 4.6. Groupe basé sur des Rôles avec des Subordonnés - Exemple



Groupe basé sur des Groupes

Vous pouvez établir des groupes où les membres sont également des groupes. Cela signifie, que tous les utilisateurs membres d'un groupe sélectionné deviendront également des membres du nouveau groupe. Supposons que vous voulez établir une hiérarchie comme montré sur la [Figure: Échantillon Hiérarchique pour des Groupes](#). Basé sur ces structures vous pouvez créer un groupe d'utilisateur 'Ventes' où les groupes 'Équipe A' et 'Équipe B' sont des membres. Dans cet exemple les groupes de l'Équipe A et B sont établis avec des utilisateurs comme membres.

Figure 4.7. Modèle Hiérarchique pour des Groupes

Si vous assignez une entrée de données au groupe "Ventes" (sales) les personnes de 1 à 4 deviendront tous les propriétaires de cette entrée avec tous les privilèges.

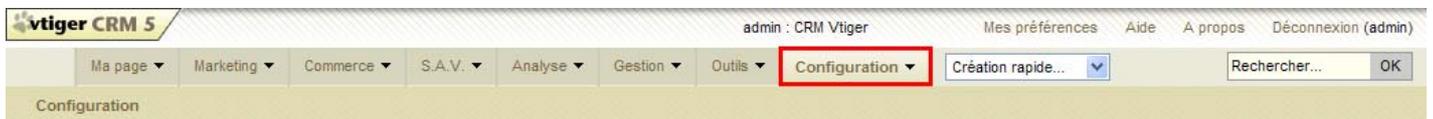
Administration du CRM

Cette section explique les tâches administratives requises pour contrôler le système CRM. Elle décrit :

- la gestion de l'utilisateur et la configuration de la sécurité de base,
- la configuration des entrées standard et des champs personnalisés,
- la configuration des modèles et des autres outils pré-réglés, et
- la configuration du système de base.

Pour les utilisateurs avec des privilèges d'administration le système CRM affiche un bouton additionnel [*Configuration*] sur la barre de navigation comme montré sur la [Figure : Bouton Additionnel de Configuration](#)

Figure 4.8. Bouton Additionnel de Configuration



Astuces

Il est conseillé qu'un seul ou un nombre limité d'utilisateurs obtiennent les privilèges de gestion.

En cliquant sur ce bouton une fenêtre de la configuration CRM s'ouvrira, seuls les administrateurs y auront accès.

Gestion des accès et Utilisateurs

Les fonctions de gestion de l'utilisateur sont le noyau de la gestion de sécurité du système CRM. Il contrôle l'accès au système CRM basé sur les privilèges d'utilisateurs. Les sections suivantes expliqueront en détail le but de ces fonctions et les dispositifs disponibles. Vous pouvez regarder quelques exemples simples d'organisation de la configuration dans l'[Annexe : Exemples de Gestion](#) pour davantage de référence.

Gestion basiques des accès et utilisateurs

Du point de vue de l'organisation, la gestion des utilisateurs signifie la gestion des privilèges. Essentiellement, l'utilisation des privilèges dépend du nombre d'utilisateurs et de la structure de la société. Dans les petites entreprises où il y a peu d'utilisateurs, il y a peu de conditions pour une gestion de privilège. Avec un nombre croissant d'utilisateurs la complexité des relations entre les utilisateurs augmente et habituellement elle développe la nécessité d'assigner et d'administrer des privilèges.

Le système de CRM offre un système de privilège basé sur les règles simples suivantes :

- Qui peut voir certaines données ?
- Qui peut changer certaines données ?
- Qui peut supprimer certaines données ?
- Qui peut créer certaines données ?



Dans le système CRM, les cessions de privilège signifie principalement le retrait des privilèges. Ceci est utile et nécessaire en pratique quand vous travailler avec le CRM comme illustré dans les exemples suivants:

- Un collègue de vente trouverait sûrement désagréable, si quelqu'un d'autre change les données des clients.
- Les informations personnelles demeurent confidentielles seulement si on ne permet pas à d'autres collègues de les voir.
- Le gestionnaire de l'entreprise ne veut pas que tout le monde puisse voir le montant du chiffre d'affaire.
- On permet à seulement une personne de changer le produit ou le catalogue de service.

Par conséquent, il est nécessaire que les cessions de privilège d'un utilisateur soient vraiment basées sur des conditions d'affaires comme décrit dans les exemples suivants:

- Seul le personnel des ventes est autorisé à changer les données relatives aux clients.
- La secrétaire n'a pas accès au chiffre d'affaire.
- Seul le chef des produits est autorisé à changer les prix des services ou des marchandises offerts par la société.
- Seul le dirigeant est autorisé à voir les données du CRM.
- Personne n'est autorisé à exporter des contacts.

Vu les possibilités actuelles du CRM à contrôler les privilèges des utilisateurs vous devriez configurer votre système dans l'ordre suivant:

Établir par défaut les Privilèges d'Organisation:

Les Privilèges d'Organisation devraient être créés en premier. Ils servent de base pour les cessions de privilège valident pour tous les utilisateurs.

Créer des Profils:

Les profils servent de base pour les cessions de privilège des utilisateurs. Dans n'importe quelle organisation il y a habituellement des utilisateurs différents avec des tâches différentes, comme les ventes, le service, le secrétariat ou l'administrateur du CRM. Selon le type d'utilisateur, les privilèges pour accéder aux données et pour utiliser les modules du CRM et ses fonctions sont assignés.

Définir les Rôles:

Les rôles sont basés sur des profils et liés avec l'ordre hiérarchique de la société. Ils définissent les privilèges globaux pour chaque utilisateur.

Définir les Équipes:

Les grandes organisations peuvent définir des équipes pour améliorer la rentabilité du système CRM.

Créer des Collaborateurs:

Les privilèges des différents collaborateurs sont définis par des rôles. Vous devez assigner un rôle à un collaborateur.

 **Astuces**

Ne jamais utiliser le rôle «d'Admin» pour votre travail quotidien avec le système CRM. Il est conseillé de créer des collaborateurs différents à la place. Plus tard, si vous voulez supprimer un collaborateur, vous pouvez assigner toutes les données de ce dernier à un nouveau collaborateur.

De simples collaborateurs n'ont besoin d'aucune gestion de privilège. Ils ont et ont besoin de tous les privilèges pour accéder et pour changer toutes les données stockées dans le CRM. Néanmoins il est utile de connaître les bases des cessions de privilège. Ceci pourrait-être nécessaire si des collaborateurs additionnels seront demandés à l'avenir.

Un nombre restreint de collaborateurs, qui utilisent le système CRM, devraient être au courant des solutions simples offerts par les cessions de privilège. Ceci inclut spécialement:

- L'interdiction que d'autres utilisateurs du CRM voient des données confidentielles.
- L'interdiction que d'autres utilisateurs puissent supprimer ou modifier des données.

Dans une petite organisation il y a habituellement aucune hiérarchie définie entre les collègues. Une gestion de privilège complexe ne doit pas être développée. Cependant, s'il devient nécessaire d'égréner les privilèges plus finement, vous devriez commencer par l'utilisation de différents profils. Chaque utilisateur individuel peut obtenir son propre profil avec certains privilèges.

Pour fournir un grand nombre de collaborateurs au sein d'une organisation avec différents privilèges d'utilisateur, une structure claire des cessions de privilège est nécessaire. Il est préférable de relier les privilèges des collaborateurs avec la position ou les tâches de chaque collaborateur individuel ou des équipes commerciales.

La version actuelle du CRM supporte une gestion de privilège finement égrené.

Gestion des Accès et Utilisateurs

Dans les sections suivantes, la gestion des utilisateurs est expliquée dans l'ordre du menu. Veuillez noter que la configuration complète des utilisateurs se fait en plusieurs étapes dans un certain ordre comme expliqué dans les sections précédentes.

Configuration des Collaborateurs

Pour créer ou pour gérer des utilisateurs cliquez sur le menu *Collaborateurs* pour ouvrir la liste des collaborateurs comme sur la [Figure: Liste des Collaborateurs](#).

Figure 4.9. Liste des Collaborateurs

 **Configuration > Collaborateurs**
Gestion des collaborateurs ayant un accès CRM

Liste collaborateur

						Nouveau collaborateur
#	Outils	Utilisateur , Nom & rôle	Email	Téléphone	Admin	Statut
1	 	admin Administrator (CEO)	info@gpcservices.com		on	Actif
2	  	Brown Brown Joe (Technicien)	infos@mahiconsultant.com		off	Actif
3	 	standarduser StandardUser (Technicien)	standarduser@vtigerservices.com		off	Actif

Haut de la page

Editer
Copier
Supprimer

Cette liste inclut le nom, le rôle, l'adresse Email et d'autres détails pour chaque utilisateur individuel.



Note

La liste inclut tous les utilisateurs qu'ils soient actifs ou pas.

Vous pouvez éditer ou supprimer des utilisateurs sur cette liste, cliquez sur l'icône [*Poubelle*].



Important

Cette fonction supprime le collaborateur choisi mais pas les données. On vous demandera qui vous voulez assigner en tant que nouveau propriétaire des données. Vous ne pouvez pas supprimer les utilisateurs fournis par défaut du système CRM.

Cliquez sur le nom de l'utilisateur/collaborateur pour ouvrir la vue détaillé d'un utilisateur particulier comme montrée sur la [Figure: Vue détaillée des Utilisateurs](#). Cela inclut les données principales d'utilisateur liées à la connexion, au rôle et à toute autre information sur l'utilisateur. Les privilèges ne sont pas montrés. Ces privilèges sont définis par les profils et l'organisation des configurations comme il vous sera expliqué plus tard.

Figure 4.10. Vue détaillée des Utilisateurs

Afficher Audit Trail

Copier

Editer

1. Informations

Nom utilisateur	standarduser	Admin	off
Mot de passe	<input type="button" value="Changer mot de passe"/>	Email	standarduser@vtigerservices.com
Statut	Active	Prénom	
Devise	Euro : €	Nom	StandardUser
Vue par défaut prospect	Aujourd'hui	Rôle	Vice President
Vue activités par défaut	Cette année		

2. Informations complémentaires

Fonction		Fax	
Département		Email (Autre)	
Téléphone (bureau)		MSN ID	
Téléphone (mobile)		Supérieur hiérarchique	
Téléphone (Domicile)		Téléphone (Autre)	
Format des dates	yyyy-mm-dd	Signature	1570499353400
Notes	1730475584256		

3. Information adresse

Adresse		Pays	
Ville		Code postal	
Département			

4. Ma photo

Image/Photo		
-------------	--	--

5. Composition de ma page



6. Mon équipe



7. Historique connexion



Avec l'aide des boutons qui sont montrés ci-dessus vous pouvez effectuer les opérations suivantes:

Afficher Audit Trail:

Ce bouton ouvre une nouvelle fenêtre qui fournit des informations détaillées sur le journal de connexion. Notez que cette fonction doit être autorisée par l'administrateur du système CRM, comme expliqué dans la [Section: Audit Trails](#).

Copier:

Ce bouton vous permet de copier les données des utilisateurs. C'est utile si vous devez configurer plusieurs utilisateurs avec des réglages identiques.

Éditer:

Ce bouton vous permet d'éditer les données principales de l'utilisateur.

Les champs d'entrées de la section "*1. Informations*" comme affichés sur la [Figure: Vue Détaillée des Utilisateurs](#) ont les significations suivantes:

Tableau 4.2. Liste par défaut des champs d'entrées pour les utilisateurs et les Rôles

Nom utilisateur:	Chaque utilisateur doit donner un nom unique et sécurisé. Utiliser au moins 8 chiffres. Une fois créés ses noms ne pourront pas être changés.
Admin:	Vérifier cette boîte seulement si vous voulez créer un utilisateur avec des privilèges d'administrateur, indépendante du rôle.  Avertissement Les utilisateurs avec des privilèges d'administration peuvent voir et modifier les réglages et toutes les données.
Mot de passe:	Vous devriez donner un mot de passe unique et sécurisé. Utiliser au moins 8 chiffres. Par contre le mot de passe peut-être changé.
Prénom et Nom:	Écrire le nom et prénom de l'utilisateur ici. Le prénom sera utilisé comme message de bienvenu. Si vous n'écrivez pas de prénom le nom sera utilisé comme message de bienvenu.
Rôle:	Comme expliqué avant, les rôles définissent les privilèges d'un utilisateur. Un rôle doit être assigné à chaque utilisateur individuel et doit être créé avant. Vous pouvez trouver des informations additionnelles dans la Section: Rôles des Collaborateurs .
Email:	Entrer l'adresse email de cet utilisateur. Cette adresse sera utilisée par le CRM pour les emails sortants.
Statut:	Vous pouvez définir si l'utilisateur est actif ou inactif. Les utilisateurs inactifs n'ont pas le droit de se connecter.
Vue activités par défaut:	Ici vous pouvez définir la vue des activités par défaut et décider comment les activités seront présentées à l'utilisateur sur la page d'accueil.
Vue par défaut prospect:	Ici vous pouvez régler la vue par défaut du prospect et décider comment les prospects seront présentés à l'utilisateur sur la page d'accueil.
Devise:	Vous pouvez définir les devises de cet utilisateur ici. Notez que les devises utilisées par le système CRM sont définies par le menu <i>Configuration devise</i> .

! Important

Le nom Utilisateur et le mot de passe doivent être une combinaison de lettres minuscules ou capitales et de chiffres. Il est recommandé que vous utilisiez au moins 8 chiffres. Le plus de chiffres vous aurez, plus l'accès au CRM sera sécurisé. Il n'est pas autorisé d'utiliser les caractères spéciaux comme <<->>, <</>> ou les umlaut (tel que ä, ö, ü or ß) utilisés dans d'autres langues; les noms avec des espaces ou des apostrophes ne sont pas autorisés.

Vous pouvez ajouter plus d'informations dans la section "2. *Informations complémentaires*":

Tableau 4.3. Liste par défaut des champs d'entrées sur les informations complémentaires des utilisateurs

Fonction, Département:	Vous pouvez entrer le nom de la fonction que l'utilisateur a dans la société et son département.
Supérieur hiérarchique:	Vous pouvez choisir le supérieur hiérarchique de l'utilisateur. Notez que c'est seulement une référence et cela n'influence pas les réglages de sécurité.
Email (autre):	Vous pouvez entrer une adresse email additionnelle pour cet utilisateur particulier.
Msn Id:	Vous pouvez écrire l'identifiant Msn de cet utilisateur. Il peut être utilisé comme une option additionnelle en envoyant des emails.
Signature:	Vous pouvez entrer une signature pour vos emails. Cette signature sera ajoutée automatiquement à chaque email qui sera envoyé par le CRM.
Téléphone mobile, bureau, domicile et autre:	Vous pouvez entrer des informations additionnelles de contact.
Date Format:	Vous pouvez changer le format de la date pour cet utilisateur.
Notes:	Vous pouvez entrer tout autre informations additionnelles liées à cet utilisateur.

Utiliser la section "3. *Information Adresse*" pour écrire les informations sur l'adresse des utilisateurs. Dans la section "4. *Ma photo*" vous pouvez stocker une photo de l'utilisateur. Dans la section "5. *Composition de ma page*" vous décidez ce qui sera affiché sur la page d'accueil du CRM d'un utilisateur particulier. Cliquez sur "" ou "" pour faire votre choix.

Les entrées dans la section "6. *Mon équipe*" et "7. *Historique connexion*" sont là seulement pour information. Ils ne peuvent pas être édités. "*Mon équipe*" affiche les membres de l'équipe d'un utilisateur en particulier. "*Historique connexion*" montre à chaque fois qu'un utilisateur s'est connecté sur le système CRM.

Note

Les informations sur l'utilisateur ne sont visibles par d'autres utilisateurs.

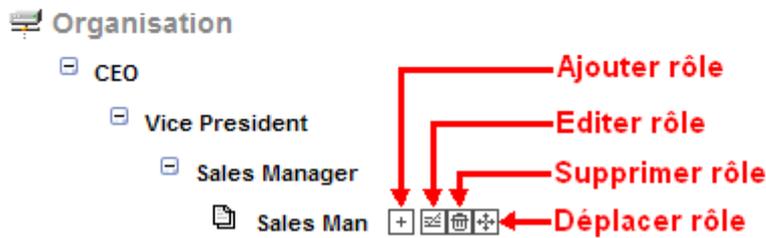
Rôles

Le terme Rôles et leurs fonctions ont été expliqué dans la [Section: Définition des Rôles](#). Cliquez sur le menu *Rôles* pour ouvrir la vue hiérarchique des rôles comme suivant les indications de la [Figure: Exemple Hiérarchique d'une Société](#).

Figure 4.11. Exemple hiérarchique d'une société



Rôles & Hiérarchie



Sur ce menu vous pouvez ajouter, éditer, déplacer ou supprimer des rôles. Déplacer le curseur de la souris de votre ordinateur sur l'entrée du rôle. Vous verrez un ensemble d'icônes qui vous permettront d'effectuer ces opérations.

La fonction "Ajouter" crée un nouveau rôle qui sera situé au niveau hiérarchique une ligne en dessous d'un rôle existant. La [Figure: Rôle - Éditer](#) affiche un échantillon pour l'édition d'un rôle existant ou nouveau. Vous devez donner au rôle un nom unique et décider quels profils seront associés à un rôle particulier. En outre, le rôle supérieur sera montré.

Figure 4.12. Rôle - Éditer



Propriété de "Sales Man"

Sauver Annuler

*Nom du rôle	Sales Man
Supérieur hiérarchique	Sales Manager
Profil	

Profils disponibles

Membres

Administrator
Sales Profile
Support Profile
Guest Profile

>>

<<

Profils assignés

Membres of "Sales Man"

Sales Profile



Note

Les collaborateurs peuvent toujours regarder, éditer, supprimer toutes les données d'un autre collaborateur se trouvant en dessous d'eux hiérarchiquement.

Profils

Tous les rôles sont basés sur des profils comme expliqué dans la [Section: Définition des Profils](#). Avec des profils vous réglez les privilèges d'utilisateur d'accéder, de modifier ou de supprimer des données.

! Important

Veillez noter les règles spéciales qui s'appliquent aux profils par rapport à d'autres réglages de sécurité comme décrit dans la [Section: Définition des Profils](#).

Cliquez sur le menu *Profils* pour ouvrir la liste de vos profils comme sur la [Figure: Profils - Liste](#). Ici vous pouvez voir la liste de tous les profils qui ont été définis dans votre système CRM. Le CRM vient avec un ensemble de profils prédéfinis que vous pouvez utiliser et modifier mais pas supprimer.

Figure 4.13. Profils - Liste



#	Outil	Nom profil	Description
1		Administrator	Admin Profile
2		Sales Profile	Profile Related to Sales
3		Support Profile	Profile Related to Support
4		Guest Profile	Guest Profile for Test Users

Cliquez sur le nom du profil pour voir tous les détails. La configuration des privilèges ont été déjà expliqués dans la [Section: Définition des Profils](#). Vous pouvez changer le profil en cliquant sur le bouton [*Éditer*].

Pour créer un nouveau profil cliquez sur le bouton [*Nouveau Profil*]. Suivre les instructions fournies:

Etape 1:

Donner au profil un nom unique et une description. Choisir si vous voulez utiliser un profil existant comme modèle. Il est recommandé d'utiliser cette option.

Figure 4.14. Nouveau Profil - Étape 1

Configuration > Privilèges
Gestion des droits sur le système

Etape 1 sur 2 : Privilèges par profils
Assistant de création profil

* Nom profil :

Description :

Je désire créer un profil de base et éditer ses privilèges (Recommander)

Profil de base:

(OU)

Je préfère créer les privilèges partant de zéro (Configuration avancée)

Suivant > Annuler

Cliquez sur [Suivant] pour continuer.

Étape 2:

Le menu de l'étape 2 est affiché sur la [Figure: Nouveau Profil - Étape 2](#). Dans cette étape vous configurez les privilèges d'accès pour tous les modules. D'abord vous pouvez choisir dans les champs d'entrées des *Privilèges Globaux* si le profil autorise la lecture ou l'édition de toutes les données.

Figure 4.15. Nouveau Profil - Étape 2

 Configuration > Privilèges du profil > Visualise "Exemple"
Afficher les privilèges pour "Exemple"

Etape 2 de 2 : Définir les privilèges pour <Exemple>
Utilisez les options ci-dessous pour définir les privilèges d'accès

Terminé **Annuler**

Privilèges globaux

Afficher tout
Autoriser "Exemple" à afficher toutes les informations / modules du CRM

Editer tout
Autoriser "Exemple" à éditer toutes les informations / modules du CRM

Définir les privilèges pour chaque module

modules à afficher	Editer permissions			Champs & Outils
	Créer/Editer	Afficher	Supprimer	
<input checked="" type="checkbox"/> Tableaux de bords				
<input checked="" type="checkbox"/> Affaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> * Nom affaire	<input checked="" type="checkbox"/> Montant	<input checked="" type="checkbox"/> * Compte		
<input checked="" type="checkbox"/> * Echéance	<input checked="" type="checkbox"/> Type	<input checked="" type="checkbox"/> Suivant		
<input checked="" type="checkbox"/> Origine	<input type="checkbox"/> * Phase de vente	<input checked="" type="checkbox"/> * Assigné à		
<input checked="" type="checkbox"/> Probabilité	<input checked="" type="checkbox"/> Campagne	<input checked="" type="checkbox"/> Créée le		
<input checked="" type="checkbox"/> Modifiée le	<input checked="" type="checkbox"/> Description			
<input checked="" type="checkbox"/> Importer	<input checked="" type="checkbox"/> Exporter			
<input checked="" type="checkbox"/> Contacts	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

snip **snip**

Cliquez sur ce bouton pour afficher le menu de selection

Alors vous pouvez configurer les privilèges d'accès pour chaque module individuel du CRM. Vous pouvez sélectionner Créer/Éditer, Lire et Supprimer des privilèges aussi bien que les champs devant être affichés dans chaque module. Cliquez sur [Terminé] pour sauvegarder votre profil sur le système CRM.

! Important

Veillez noter que les réglages des *Privilèges Globaux* sont toujours supérieurs par rapport aux autres privilèges.

Noter qu'un nouveau profil a toujours un *propriétaire* mais peut-être édité indépendamment. Dans l'[Annexe: Exemples d'Administration](#) vous trouverez des échantillons pour la configuration d'un profil.

! Important

Le système CRM utilise les profils en rapport avec les privilèges d'accès des modules et des champs comme décrit dans la [Section: Partage des Accès](#) et [Section: Organisation par Défaut des Champs d'Accès](#).

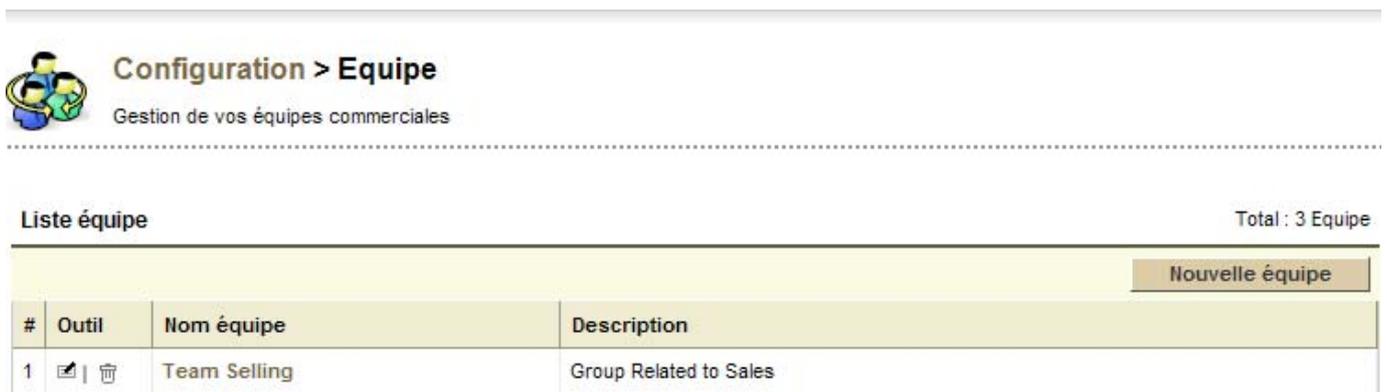
Équipes

Les équipes sont un outil très efficace afin de résumer les utilisateurs et les privilèges comme expliqué dans la [Section: Définition des Équipes](#). N'importe quel type de rapport peut être utilisé pour constituer une équipe, comme:

- collaborateurs se trouvant au même endroit
- collaborateurs ayant une tâche commune
- collaborateurs se trouvant dans le même département
- collaborateurs ayant le même travail
- collaborateurs ayant les mêmes intérêts

Cliquez sur le menu *Équipes* pour ouvrir la liste détaillée comme suivant les indications de la [Figure: Équipes - Liste](#). Vous pouvez voir une liste de toutes les équipes existantes.

Figure 4.16. Équipes - Liste



#	Outil	Nom équipe	Description
1	 	Team Selling	Group Related to Sales

Cliquez sur le nom d'une équipe pour obtenir des détails comme montré sur la [Figure: Vue Détaillée des Équipes](#). La vue détaillée énumère le nom, la description et les membres de cette équipe. Vous pouvez changer les réglages de l'équipe en cliquant sur le bouton [*Éditer*].

Figure 4.17. Vue détaillée des équipes

Propriété de "Team Selling" Editer	
Nom équipe	Team Selling
Description	Group Related to Sales
Membres	Roles Sales Manager
	Role and Subordinates Sales Man
	Collaborateurs standarduser

Pour créer une nouvelle équipe cliquez sur le bouton [*Nouvelle équipe*]. La nouvelle fenêtre d'entrée comme montrée sur la [Figure: Équipe - Éditer](#) vous permet de définir les conditions pour une équipe.

Figure 4.18. Équipes - Éditer

Propriété de "Team Selling" Sauver Annuler	
*Nom équipe	<input type="text" value="Team Selling"/>
Description	<input type="text" value="Group Related to Sales"/>
Membres	
Membres & entités disponibles Entité: <input type="text" value="Equipe"/>	Membres sélectionnés <div style="border: 1px solid green; padding: 5px;"> Membres de "Team Selling" Roles::Sales Manager RoleAndSubordinates::Sales Man User::standarduser </div>
<input type="text" value="Membres de Entité"/> <div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>	<input type="button" value="»"/> <input type="button" value="«"/>

D'abord, donnez à l'équipe un nom et une courte description. Choisissez alors les critères pour l'adhésion de cette équipe. La fonction de filtrage aussi bien que la fonction de recherche vous permet de choisir des membres rapidement. Comme expliqué dans la [Section: Définition des Équipes](#) vous pouvez choisir aussi bien les utilisateurs, les rôles et subordonnés que les autres équipes membres d'une équipe.

Cliquez sur [*Sauver*] pour stocker votre nouvelle équipe sur le système CRM. L'assignation d'un utilisateur à une équipe sera également montrée sur la vue détaillé des utilisateurs comme sur la [Figure: Vue Détaillée des Utilisateurs](#).

Droits d'Accès

Le système CRM vous autorise à établir les privilèges par défaut des grandes organisations qui sont valide. C'est le but de ce type de privilège de donner à un administrateur les outils qui permettent un réglage rapide et global de la sécurité.

! Important

Les profils ne tiennent pas compte du partage des privilèges d'une grande organisation!

Les privilèges des droits d'accès incluent les *Privilèges Globaux d'accès* et les *Privilèges d'accès Personnalisés*. Par défaut les droits d'accès permettent à tous les utilisateurs d'utiliser tous les dispositifs du CRM qui ne sont pas limités par des profils. Dans la plupart des cas il n'y a aucune raison de les changer. Cependant, si besoin vous pouvez limiter l'accès à différents modules dans votre organisation.

! Important

Si vous faites des changements aux règles de partage vous devez cliquez sur le bouton [*Recalculer*] pour rendre vos changements valides! Attention, basé sur le nombre d'utilisateurs et des règles de partage, le procédé de recalcule peut prendre quelques minutes.

Allez sur le menu *Droit d'accès* pour obtenir une vue d'ensemble des réglages. Par défaut le système CRM vient avec des *Privilèges Globaux d'accès*, pour les modules les plus importants du CRM voir la [Figure: Privilèges Globaux d'Accès- Liste](#). Ces privilèges commandent le partage des données au niveau de l'organisation.

Figure 4.19. Privilèges Globaux d'Accès - Liste

Configuration > Droit d'accès
 Gestion des privilèges d'accès aux modules pour chaque rôle

1. Règles de partage générale

Affaires	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Affaires
Comptes & Contacts	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Comptes & Contacts
Prospects	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Prospects
Agenda	★ Privé	L'utilisateur ne vois pas les données des autres Agenda
Tickets	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Tickets
Devis	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Devis
Commande fournisseur	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Commande fournisseur
Bon de commande	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Bon de commande
Factures	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Factures
Campagnes	★ Public: Lecture, Ajout/Modification, Suppression	Collaborateur est autorisé à Lecture, Ajout/Modification, Suppression les autres Campagnes

Les types de partage suivants peuvent être établis:

Tableau 4.4. Types de Partage

Type:	Description:
Privé	Seul le propriétaire et les utilisateurs avec un rôle se trouvant au dessus du propriétaire dans la hiérarchie des rôles, peuvent lire, créer/modifier, supprimer et faire un compte rendu sur ces privilèges. Cela signifie que par défaut un utilisateur spécifique peut regarder seulement les données établies qui appartiennent à des utilisateurs, à des équipes où l'utilisateur est membre, à des utilisateurs subordonnés et des données partagées.
Public Lecture seul	Tous les utilisateurs peuvent regarder et faire un compte rendu mais ils ne peuvent pas les modifier ou les supprimer. Seul le propriétaire et les utilisateurs se trouvant au dessus du propriétaire dans la hiérarchie des rôles, peuvent faire des changements.
Public Lire/Créer/Modifier	Tous les utilisateurs peuvent lire, créer/modifier les privilèges. Seul le propriétaire et les utilisateurs se trouvant au dessus du propriétaire dans la hiérarchie des rôles, peuvent faire des suppressions.
Public Lire/Créer/Modifier/Supprimer	Tous les utilisateurs peuvent faire des lectures, des modifications et des suppressions.

 **Important**

Veillez noter les règles suivantes:

- Les privilèges de partage d'une organisation par défaut sont dépassés par les réglages du profil.
- Pour le module des Activités, la valeur du privilège de partage d'une organisation par défaut est établie sur *Privé* et ne peut être changée.
- Indépendamment des règles de partage, les utilisateurs se trouvant au dessus du propriétaire dans la hiérarchie des rôles, peuvent regarder et éditer toutes les données qui appartiennent ou qui sont partagées avec des utilisateurs, si cela n'est pas interdit par le profil.
- Quand un compte a été établi comme *Privé* l'accès aux affaires, tickets, devis, bon de commandes, bon d'achats, et factures de ce compte sont eux aussi *Privé*. Vous devez avoir au moins un accès de lecture pour pouvoir ajouter des activités ou d'autres données associées à ce compte.

 **Note**

Ici vous ne pouvez pas changer les privilèges d'accès à l'agenda. Vous pouvez le régler dans le menu de configuration de l'agenda comme décrit dans la [Section: Partage de l'Agenda](#).

En plus, vous pouvez créer des règles de partage définies par Les Règles de Partage Personnalisés. Ces fonctions permettent aux administrateurs d'accorder sélectivement l'accès aux données à un ensemble d'utilisateurs.

Ces règles peuvent être créées pour partager des données reliées à des modules entre les entités suivantes:

- D'un rôle à un rôle
- D'un rôle à un rôle avec des subordonnés
- D'un rôle à une équipe
- D'un rôle avec des subordonnés à un rôle
- D'un rôle avec des subordonnés à un rôle avec des subordonnés
- D'un rôle avec des subordonnés à une équipe
- D'une équipe à un rôle
- D'une équipe à un rôle avec des subordonnés
- D'une équipe à une équipe

Le partage des règles peut être créé pour les modules suivants:

Tableau 4.5. Règles de Partage pour les Modules

Règles de Partage Prospects:	Les prospects appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout. Les emails reliés à un prospect seront également partagés.
Règles de Partage Comptes:	Les comptes appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout. Les emails reliés à un compte seront également partagés.
Règles de Partage Affaires:	Les affaires appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout. Les devis et les bons de commande liés à une affaire seront également partagés en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.
Règles de Partage Tickets:	Les tickets appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.
Règles de Partage Email:	Les emails appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.
Règles de Partage Devis:	Les devis appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout. Les bons de commandes liés aux devis seront également partagés en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.
Règles de Partage Commande Fournisseur:	Les commandes fournisseur appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.
Règles de Partage Bon de Commande:	Les bon de commandes appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout. Les factures liées aux bons de commandes seront également partagés en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.
Règles de Partage Factures:	Les affaires appartenant à des utilisateurs d'un rôle/rôle subordonnés/ ou une équipe donnée peuvent être partagés avec des utilisateurs d'un autre rôle/rôle subordonnés/équipe en Lecture Seul ou avec la permission de Lecture/Ajout.

! Important

Le partage des règles créées pour les modules des comptes s'appliquera automatiquement aux modules des contacts.

! Important

Veillez noter les règles de partage général suivant:

- La visibilité peut être prolongée mais elle ne peut pas être cachée.
- Le partage des règles ne peut pas indiquer le partage des données entre deux utilisateurs. (Si vous voulez faire cela, veuillez vous référer à l'[Appendice: Exemple II - Gérer de simples hiérarchies.](#))
- Le partage des règles s'applique à toutes les données existantes et aux données qui seront ajoutées à l'avenir.
- Le nombre des règles de partage qui peuvent être définies pour un rôle/rôle subordonnés ou une équipe n'est pas limité.

Champs

La fonction disponible sur le menu Champs par défaut est utilisée pour commander la visibilité des champs dans divers modules pour l'organisation entière. Vous pouvez utiliser cette fonction pour cacher ou montrer les entrées des champs.

Par défaut le CRM est configuré à ce que les données principales fournies par le système CRM soient affichées. Comme exemple, dans la [Figure: Gestion des Champs pour l'Agenda](#) vous pouvez voir par défaut les champs pour le calendrier. Si vous voulez limiter l'accès à des champs spécifiques, vous pouvez éditer et changer les réglages pour chaque module individuel du CRM.

Figure 4.20. Gestion des Champs pour l'Agenda

Configuration > Champs
Gestion des champs affichés ou masqués pour chaque module

Agenda ▼			
Agenda			
✓ Sujet	✓ Assigné à	✓ Date & heure de début	✓ Heure
✓ End Time	✓ Echéance	✓ Relatif à	✓ Contact
✓ Statut	✓ Statut	✓ Priorité	✓ Envoyer notification
✓ Créé le	✓ Modifié le	✓ Type	✓ Visibilité
✓ Description	✓ Durée	✓ Durée minutes	✓ Localisation
✓ Envoyer rappel	✓ Récurrence	✓ Sans heure	

i Astuces

Les réglages des champs d'accès par défaut incluent les champs personnalisés que vous avez pu avoir créés avant.

Les privilèges des champs par défaut peuvent être définis pour les modules suivants: les Prospects, les Comptes, les Affaires, l'Agenda, les Tickets, la FAQ, la Grille Tarifaire, les Commandes Fournisseurs, les Factures, les Devis, les Emails, les Produits, les Fournisseurs, les Notes, et les Bon de Commandes.

! Important

Veillez noter les règles suivantes:

- Il n'est pas possible de neutraliser les champs obligatoires dans les modules.
- Les champs d'accès de l'organisation par défaut dépassent le niveau du champ d'accès du profil.

Par exemple, supposons que le profil autorise la lecture du champ du site web dans les prospects. Cependant, si ce champ n'a pas été autorisé au niveau des réglages des champs d'accès, il ne sera affiché.

Systeme de Journalisation - Audit Trails

Vous pouvez vous demander ce qu'un utilisateur particulier a pu faire sur le système CRM. Pour ce type d'audit, ouvrez le menu *Information système de journalisation Audit Trail*.

! Important

Veillez vérifier les réglementations légales de votre pays ou les procédures de votre société avant de commencer l'audit trail. Dans certains pays ou sociétés il est illégal d'enregistrer les données d'un utilisateur sans mettre au courant les utilisateurs que vous collecter de telles informations.

Sur la [Figure: Audit Trail - Configuration du Menu](#) vous pouvez voir la configuration du menu de l'audit trail.

Figure 4.21. Audit Trail - Configuration du Menu



Configuration > Information système de journalisation Audit Trail	
Afficher journaux des collaborateurs accédant au CRM	
Information système de journalisation Audit Trail	
Activer Audit Trail	<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner collaborateur	admin
Affichier Audit Trail	

Pour configurer l'audit trail d'un utilisateur particulier, sélectionnez un nom d'utilisateur sur le menu déroulant et cochez la boîte de contrôle. Immédiatement vous allez voir un message qui indiquera que l'audit trail a été autorisé.

Pour voir les données collectées, sélectionnez les noms d'utilisateur et cliquez sur le bouton [*Afficher Audit Trail*]. Une nouvelle fenêtre qui affichera les données collectées s'ouvrira, comme montré sur la [Figure: Audit Trail - Rapport](#).

Figure 4.22. Audit Trail - Rapport

Information système de journalisation Audit Trail			
Module	Action	Ref	Action Date
Settings	SettingsAjax		2007-08-12 22:22:13
Settings	AuditTrailList		2007-08-12 22:22:04
Settings	index		2007-08-12 22:22:01

Vous pouvez arrêter un audit trail en décochant la boîte de contrôle d'un utilisateur particulier. Immédiatement vous allez voir un message qui indiquera que l'audit trail a été enlevé.

! Important

Veillez noter que l'audit trail pour plusieurs utilisateurs peut ralentir le système CRM.

Journal de Connexions

Comme administrateur du système CRM vous voudriez savoir qui a accès au système. Sur ce menu vous pouvez avoir le journal de connexion pour chaque utilisateur individuel. Ouvrez le menu et sélectionnez un utilisateur alors vous verrez les détails de connexions de cet utilisateur comme montré sur la [Figure: Journal de Connexions](#).

Figure 4.23. Journal de Connexions

Settings > User Login History
Display login history of users

User Login History

Select User:

Login History

Showing 1 - 1 of 1

User Name	User IP	Sign in Time	Sign out Time	Status
Person1	172.34.88.55	2006-09-18 22:00:52	2006-09-18 22:01:37	Signed off

Studio

Le studio vous autorise à personnaliser vos données principales et de modifier le contenu de la pick-liste dans chaque module individuel comme expliqué dans les sections suivantes.

Configuration des champs personnalisés.

Vous pouvez configurer vos propres champs d'entrées pour la plupart des modules du CRM. Si vous voulez créer de tels champs personnalisés allez sur le menu Champs personnalisés. Selon les modules du CRM sélectionnés, le menu affiche les champs personnalisés existants. La [Figure: Configuration des Champs personnalisés - Liste](#) montre par exemple le contenu des comptes.

Figure 4.24. Configuration des Champs personnalisés - Liste

Configuration > Configuration des champs personnalisés
 - Créer et gérer les champs personnalisés

Champs spéciaux pour "Prospects" Module Sélectionnez un module pour afficher ses champs personnalisés :

Mise en correspondance des champs personnalisés			Créer champ			
#	Label	Format	Mettre en correspondance avec d'autres modules			Outils
			Comptes	Contacts	Affaires	
1	PurchaseLimit	Texte				Editer → Supprimer →

Note: Seul le module prospect permet une mise en correspondance des champs spéciaux avec les autres modules.

Pour créer un nouveau champ personnalisé, sélectionnez en premier le module CRM désiré. Vous pouvez ajouter un nouveau champ personnalisé au module sélectionné en cliquant sur le bouton [Créer Champs Personnalisé]. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira comme indiqué sur la [Figure: Créer des Champs Personnalisés](#).

Figure 4.25. Créer des Champs Personnalisés

Ajouter champs ✕

Sélectionner un type de champ

- Texte
- Nombre
- Pourcentage
- Monétaire
- Date
- Email

Label:

Longueur:

1-Selectionner le type de champs

2-Remplir les détails du type de champs

Maintenant vous devez sélectionner le format des données en premier. Le CRM vous propose plusieurs options. Vérifier bien que chaque champ personnalisé porte un nom unique.

Tableau 4.6. Types de Champs Personnalisés

Type:	Contenu:
Texte	[Longueur:] Entrer le chiffre maximum de caractères, exemple "10" pour dix caractères.
Nombre	[Longueur:] Entrer le chiffre maximum, e.g. "10" pour dix chiffres; [Positionnement des décimales]: Entrer le chiffre du positionnement des décimales que vous voudriez avoir, exemple "0" n'a pas de positionnement décimale, "1" crée un positionnement décimale, comme 55.4 etc...
Pourcentage	[Longueur:] Entrer le chiffre maximum, e.g. "3" pour trois chiffres; [Positionnement des décimales]: Entrer le chiffre du positionnement des décimales que vous voudriez avoir, exemple "0" n'a pas de positionnement décimale, "1" crée un positionnement décimale, comme 55.4 etc...
Devise	[Longueur:] Entrer le chiffre maximum, e.g. "6" pour six chiffres; [Positionnement des décimales]: Entrer le chiffre du positionnement des décimales que vous voudriez avoir, exemple "0" n'a pas de positionnement décimale, "1" crée un positionnement décimale, comme 55.4 etc...
Date	Donnez juste un nom à l'étiquette.
Email	Donnez juste un nom à l'étiquette.
Phone	Donnez juste un nom à l'étiquette.
Liste de Choix (Pick List)	Vous pouvez créer une liste de choix en utilisant une nouvelle ligne pour chaque entrée.
URL	Donnez juste un nom à l'étiquette.
Case à cocher	Ici vous pouvez définir la case à cocher (oui/non). Donnez juste un nom à l'étiquette.
Zone de texte	Ceci est un champ où vous pouvez entrer au maximum 255 caractères de texte.
Liste de choix multiples	Vous pouvez créer une liste de choix en utilisant une nouvelle ligne pour chaque entrée. La différence avec les listes de choix (pick list) c'est qu'ici vous pouvez sélectionner des entrées multiples en même temps.
Skype	Vous pouvez utiliser ce champ personnalisé pour lier le système CRM avec l'application Skype. Donnez juste un nom unique à cette étiquette. Vous pouvez entrer un numéro de téléphone Skype ou un ID, pour plus d'informations à propos de Skype regardez le site http://www.skype.com .

 **Astuces**

Vous devriez écrire noter le contenu de la sélection pour référence. Vous en aurez besoin si vous avez envie de convertir les prospects en affaires comme décrit dans les sections suivantes.

Champs personnalisés pour les Prospects

Les champs personnalisés pour les prospects sont spéciaux. Vous pouvez décider quoi faire avec le contenu stocké dans ces champs quand vous convertissez un prospect en affaires. Vous pouvez laisser ces informations ou bien mettre en correspondance le contenu de ces champs avec d'autres modules comme les affaires, les comptes ou les contacts.

Vous devriez adopter la procédure qui suit pour préparer le transfère des champs personnalisés des prospects:

1. Créer des champs personnalisés pour les affaires, les comptes ou les contacts en référence aux champs personnalisés des prospects. Exemple, si vous devez créer un champ personnalisé "numéro de compte" pour les prospects, vous devriez créer un champ personnalisé pour les affaires, appelé "compte No". Il est recommandé de ne pas utiliser le même nom.

 **Attention**

Le format des champs personnalisés des prospects et des champs personnalisés correspondants aux affaires, aux comptes, ou aux contacts doivent être absolument identique!

2. Ouvrez le module des prospects dans *Studio*>*Champs Personnalisés*>*Module Prospects*.
3. Cliquez sur le bouton [*Mise en correspondance des champs personnalisés*] (seulement affiché pour les Prospects). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, comme montré sur la [Figure: Types de Champs Personnalisés](#).

Figure 4.26. Types de Champs Personnalisé

 **Configuration > Configuration des champs personnalisés**
- Créer et gérer les champs personnalisés

Edition des champs mis en correspondance

#	Etiquette	Types de champs	Mettre en correspondance avec d'autres modules		
			Comptes	Contacts	Affaires
1	PurchaseLimit	Texte	--Aucun--	--Aucun--	--Aucun--

1. Tous les champs spéciaux créés pour les prospects sont affichés. Sélectionnez les champs à mettre en correspondance que vous voulez avoir dans comptes, contacts ou affaires. Dans l'échantillon affiché sur la [Figure: Types de Champs Personnalisés](#) vous pouvez voir que "Purchase Limit" a été assigné. Cliquez sur [*Sauver*] pour transférer vos réglages sur le système CRM.

Quand c'est terminé, la mis en correspondance est lié et elle sera utilisé quand vous convertissez un prospect en affaire comme décrit dans la [Section: Créer des Affaires à partir des Prospects](#).

Éditeur de Liste

Les listes de choix sont des menus déroulants qui se trouvent sur plusieurs modules du CRM. Ce menu vous autorise à définir le contenu des listes de choix. Cliquez sur le menu Éditeur de liste pour avoir une vue générale des modules du CRM ayant incluent les listes de choix, comme indiqué sur la [Figure: Éditeur de Liste](#).

Figure 4.27. Éditeur de Liste

1. Sélectionnez module

Sélectionnez les modules CRM: Agenda

2. Liste disponible pour Agenda

Statut	Editer	Priorité	Editer
Non commencé		Haute	
En cours		Normale	
Terminé		Basse	
En attente			
Reporté			
Planifié			

Pour modifier le contenu de la liste de choix sélectionnez en premier un module du CRM. L'affichage des listes de choix disponible changera en conséquence. Pour changer le contenu d'une liste de choix cliquez sur [Éditer]. Sur la nouvelle fenêtre qui va s'afficher faites les changements nécessaires.

Important

Le contenu de certaines listes de choix ne peut pas être changé. Ce contenu est défini par les réglages du système. Veuillez contacter le fournisseur de votre système CRM si le contenu offert ne convient pas à vos attentes et besoins.

Cliquez sur [Sauver] pour transférer vos changements sur le système CRM.

Modèles de communication

Les modèles de communication essaient de vous aider à travailler avec le CRM plus efficacement. Le CRM vous autorise à créer et utiliser des modèles d'email et de documents, pour établir des notifications automatiques pour des événements particuliers et afin de gérer votre stock. Les sections suivantes expliquent les détails.

Modèles d'Emails

Si vous utilisez le CRM pour envoyer fréquemment des emails standards il est très utile d'avoir de tels modèles d'email disponible. Pour voir n'importe quelle liste de modèles d'email existant cliquez sur le menu *Modèles d'email*. Le CRM a déjà des modèles comme listés sur la [Figure: Modèles d'email - Liste](#). Vous pouvez modifier ou créer un nombre illimité de nouveaux modèles. Notez que ces modèles peuvent être publics ou bien privé. Les modèles publics sont disponibles par tous les utilisateurs du CRM. Les modèles privés sont seulement utilisés par des utilisateurs spéciaux.

Figure 4.28. Modèles d'Email – Liste

Configuration > Modèles d'email
Gestion des modèles d'email pour les emails en masse et les campagnes

Modèles d'email

Supprimer		Nouveau modèle	
#	Sélectionner	Modèles d'email	Description
1	<input type="checkbox"/>	Thanks Note	Note of thanks
2	<input type="checkbox"/>	Target Crossed!	Fantastic Sales Spree!
3	<input type="checkbox"/>	Follow Up	Follow Up of meeting
4	<input type="checkbox"/>	Address Change	Address Change
5	<input type="checkbox"/>	Accept Order	Acknowledgement/Acceptance of Order
6	<input type="checkbox"/>	Goods received acknowledgement	Acknowledged Receipt of Goods
7	<input type="checkbox"/>	Acceptance Proposal	Acceptance of Proposal
8	<input type="checkbox"/>	Pending Invoices	Payment Due
9	<input type="checkbox"/>	Announcement for Release	Announcement of a release

Cliquez sur [Modèles d'email] afin de voir la vue détaillée d'un modèle existant comme montré sur la [Figure: Modèle d'Email - Vue Détaillée](#). Notez sur cette figure l'accentuation des valeurs des champs de fusion. Les valeurs du champ de fusion sont utilisées dynamiquement pour inclure des données du CRM aux emails.

Figure 4.29. Modèle d'Email - Vue Détaillée

Configuration > Modèles d'email > Visualise "Thanks Note"
Gestion des modèles d'email pour les emails en masse et les campagnes

Propriété de "Thanks Note" Editer

Nom	Thanks Note
Description	Note of thanks
Dossier	Public

Modèles d'email	
Objet	Thanks Note
Message	Dear < contacts first name > Thank you for your confidence in our ability to serve you. We are glad to be given the chance to serve you.I look forward to establishing a long term partnership with you. Consider me as a friend. Should any need arise,please do give us a call. Sincerely, < Users - signature >

Vous pouvez inclure les champs de fusion dynamique dans vos modèles comme montrés sur la [Figure: Modèle d'Email - Vue Détaillée](#). Le dialogue des champs de fusion vous soutient à définir la syntaxe des champs de fusion. Utilisez les fonctions copier/coller de votre ordinateur pour entrer les codes des champs. Vous devez remplir tous les champs obligatoires.

Figure 4.30. Modèle d'Email - Éditer



Configuration > Modèles d'email > Edition "Thanks Note"

Gestion des modèles d'email pour les emails en masse et les campagnes

Propriété de "Thanks Note"

Sauver

Annuler

*Nom	Thanks Note
Description	Note of thanks
Dossier	Public

Modèles d'email

*Objet	Thanks Note
Message	<p>Dear < contacts first name ></p> <p>Thank you for your confidence in our ability to serve you. We are glad to be given the chance to serve you.I look forward to establishing a long term partnership with you. Consider me as a friend. Should any need arise,please do give us a call.</p> <p>Sincerely, < Users - signature ></p>

Etape 1. Sélectionner un type de champ

--Aucun--

Etape 2.

--Aucun--

Etape 3.

contacts first name

! Important

Veillez utiliser seulement les champs de fusion dynamiques qui sont reliés à un module du CRM pour lequel vous créez un modèle. Par exemple, si vous créez un modèle pour les Prospects vous pouvez seulement utiliser les champs de fusion disponibles sur la liste déroulante des prospects.

i Astuces

Vous pouvez cloner des modèles. Editez un modèle existant et stockez-le sous un nom différent.

Cliquez sur [*Sauver*] pour transférer votre modèle au système CRM.

Modèles d'emails pour fusion et publipostage

Le système CRM vous autorise à fusionner les données stockées avec votre application MS Word de votre environnement office. C'est très utile si vous devez écrire fréquemment une lettre, un devis ou d'autres documents avec l'application MS Word dans votre environnement Office.

Important

Les modèles de fusion d'email doivent d'abord être créés sur votre environnement office. Vous aurez besoin du plugin MS Office fourni avec le système CRM. Veuillez vous référer à l'[Appendice: Ressources](#) pour plus de détails.

Pour télécharger un modèle sur le système CRM cliquez sur le bouton [Ajouter Modèle] du menu *Modèles d'emails pour fusion et publipostage* comme montré sur la [Figure: Modèle de Fusion - Liste](#). Sur ce menu vous pouvez voir une liste de tous les modèles existants et vous pouvez cocher et supprimer les modèles dont vous n'avez plus besoin.

Figure 4.31. Modèle de Fusion - Liste



The screenshot shows the 'Configuration > Modèles de fusion > Nouveau modèle' page. The breadcrumb trail is 'Configuration > Modèles de fusion > Nouveau modèle'. Below the breadcrumb is the text 'Gestion des modèles d'email'. The main form is titled 'Nouveau modèle' and has two buttons: 'Sauver' and 'Annuler'. The form contains three fields: 'Fichier du modèle' with a text input and a 'Parcourir...' button; 'Description' with a large text area and vertical scroll arrows; and 'Module' with a dropdown menu currently set to 'Prospects'.

L'édition de nouveaux modèles est montrée sur la [Figure: Modèle de Fusion - Editer](#). Vous pouvez y ajouter une petite description et sélectionner si ce modèle s'applique au module des Prospects, des Comptes, des Contacts ou des Tickets. Après vous devez indiquer la location du modèle désiré en parcourant dans votre ordinateur ou le réseau.

Figure 4.32. Modèle de Fusion - Editer


Configuration > Modèles de fusion > Nouveau modèle
 Gestion des modèles d'email

Nouveau modèle Sauver Annuler

* Fichier du modèle	<input type="text"/> Parcourir...
Description	<input type="text"/>
Module	Prospects ▼

Notifications et Rappels

Le CRM peut envoyer automatiquement des notifications à propos d'évènements spéciaux par emails. Cliquez sur le menu *Notifications et Rappels* pour voir le statut de la notification et des rappels et tous les types de message comme indiqués sur la [Figure: Notifications et Rappels - Liste](#).

Figure 4.33. Notifications et Rappels - Liste


Configuration > Notifications et rappels
 Gestion des notifications qui vous alertent en cas d'activité importante

Notifications et rappels				
#	Notification	Description	Statut	Outil
1	Notification tâche retardée	Envoi un message si une tâche est repoussée de plus de 24h	Active	
2	Notification affaire importante	Envoi une notification à la conclusion d'une affaire importante	Active	
3	Notification ticket en attente	Envoi une notification quand des tickets sont en attente	Active	
4	Notification seuil de ticket élevé	Envoi une notification quand une entité se vois assigné de nombreux tickets.	Active	
5	Notification début de support	Envoi une notification quand le support technique prend effet	Active	
6	Notification fin de support	Envoi une notification quand le support arrive à expiration	Active	
7	Notification rappel agenda	Notify before an event to occur based on the reminder set	Active	


Note

Dans la version actuelle l'administrateur du CRM ne peut pas modifier les raisons des notifications. Votre fournisseur CRM peut vous aider à configurer le seuil des valeurs pour le retard des tâches et des tickets en attente. Trop de tickets sont reliés à des comptes particuliers, et trop de dates de support de début et de fin sont reliés à des clients.

Utiliser l'icône [*Outil*] pour activer ou désactiver une notification et pour déterminer le contenu d'une notification. Toutes les notifications actives seront envoyées par email quand les conditions sont réunies. Elles seront envoyées au propriétaire d'un contact, d'une affaire ou d'un ticket en particulier.

Notifications des Inventaires.

Vous pouvez utiliser le système CRM pour des notifications automatiques dans la gestion des inventaires si certaines conditions sont requises. Cliquez sur le menu *Notification d'inventaire* ou bien regardez la [Figure: Notifications des Inventaires](#) pour une description de ces conditions.

Figure 4.34. Notifications des Inventaires

 **Configuration > Notifications d'inventaire**
Gestion des notifications sur les stocks

Notifications d'inventaire			
#	Notification	Description	Outils
1	Notification de stock durant la génération de facture	Lorsque la quantité en stock arrive sous le seuil de réapprovisionnement, une notification sera envoyée au responsable des stocks.	
2	Product Stock Notification during Quote Generation	During quote generation if the product stock in warehouse is lesser than the quantity mentioned in quote then this notification will be sent to the product handler	
3	Product Stock Notification during Sales Order Generation	During sales order generation if the product stock in warehouse is lesser than the quantity mentioned in sales order then this notification will be sent to the product handler	

Veuillez noter que vous pouvez assigner les produits traités pour différentes marchandises ou services sur le catalogue des produits comme décrit dans la [Section: Entrées relatives aux produits](#). Vous pouvez déterminer quel messages seront envoyés aux acheteurs de votre société. Cliquez sur l'icône [*Outils*] relié à une notification pour faire des modifications.

Conditions Particulières

Vous pouvez stocker les termes et les conditions particulières par défaut de votre société sur le CRM. Cliquez sur [*Editer*] sur le menu *Conditions Particulières* pour ouvrir la vue d'édition comme montré sur la [Figure: Stock Conditions Particulières - Vue Détaillée](#).

Figure 4.35. Stock Conditions Particulières - Vue Détaillée

 **Configuration > Stock Conditions particulières**
Modifier le texte affiché dans Conditions particulières

Conditions particulières	Editer
<p>Le client doit conserver à fin de contrôle, les factures remises par le prestataire de services qui précisent les dates et durées des interventions.</p>	



Note

L'espace disponible est limité à 255 caractères.

Entrez vos informations. Cliquez sur [*Sauver*] pour transférer ces informations sur le CRM. Ces termes et conditions seront disponibles comme entrées par défaut toutes les fois que vous créez un nouveau devis, une nouvelle commande ou une nouvelle facture.

Autres réglages

Avec l'aide des fonctions de configuration vous pouvez indiquer les informations sur votre société, configurer le serveur mail, votre serveur de sauvegarde, et vos devises par défaut.

Détails sur la Société

Si vous utilisez le CRM pour créer des sorties en format Pdf pour vos devis, vos commandes ou vos factures vous devez définir les informations concernant votre société.

Important

Le système CRM utilise les informations de votre société en créant des sorties en Pdf. Si ces informations ne sont pas disponibles alors vous créez un Pdf, un message d'erreur sera présenté.

Sur le menu *Configuration de la Société* cliquez sur le bouton [Editer] pour entrer les informations de votre société suivant les indications de la [Figure: Configuration de la Société - Vue Détaillée](#). Vous devez compléter tous les champs d'entrée.

Figure 4.36. Configuration de la Société - Vue Détaillée



Configuration > Société

Information sur votre entreprise

Société
Editer

Société	PC Global Services
Logo	
Adresse	16 D chemin de Malacher
Ville	Meylan
Département	Isère
Code postal	38240
Pays	SIRET 449 273 4522 00060
Téléphone	0825 12 25 12
Fax	RIB 30003 01015 00020421834 39
Site web	Agrément n° 2007-1-38.003 délivré le 30 Janvier 2007

Assurez vous que la taille du logo de votre société rentre dans l'espace disponible mis à cet effet pour les sorties en format Pdf. Le logo fourni doit être dans le format *.png ou *.jpg. La taille recommandée est de 150x60 pixel environ.

Serveur Mail

Si vous voulez envoyer des emails du système CRM ou si vous voulez recevoir des notifications vous devez configurer le serveur mail sortant.

i Astuces

Tous les utilisateurs du CRM devront utiliser le même serveur mail sortant. Si un utilisateur envoie un email en utilisant le CRM, l'adresse email des utilisateurs comme définie pour chaque utilisateur individuel dans la configuration des utilisateurs sera utilisé automatiquement comme adresse d'envoi de l'email.

Cliquer sur [Editer] du menu *Configuration du serveur mail* pour entrer votre configuration du serveur mail comme suivant les indications de la [Figure: Configuration du serveur Mail - Editer](#).

Demander à votre fournisseur de service les données d'accès. Assurez-vous que l'on peut atteindre le serveur par le système CRM.

Figure 4.37. Configuration du serveur Mail - Editer



Configuration > SMTP

Gestion du serveur de mail sortant (SMTP)

Serveur de mail (SMTP)		Sauver	Annuler
Serveur de mail sortant	<input type="text" value="smtp.at.demo.com"/>		
Nom d'utilisateur	<input type="text" value="demouser"/>		
Mot de passe	<input type="password" value="....."/>		
Authentification requise ?	<input checked="" type="checkbox"/>		

! Important

Votre serveur mail sortant doit être accessible depuis Internet.

Serveur Ftp

Le système CRM vous permet de faire une sauvegarde des données de votre propre serveur Ftp. Si configuré le CRM fera une sauvegarde de toutes les données chaque fois que l'utilisateur *Admin* se déconnecte. Chaque sauvegarde créera un nouveau dossier sur le serveur de sauvegarde. Assurez-vous d'avoir assez d'espace disponible sur le disque. Les noms de ces dossiers sont créés automatiquement sous le format suivant : « sauvegarde-<date>-<heure>.sql ».

! Important

Il n'est pas suffisant que l'utilisateur Admin quitte le site Web du CRM depuis le navigateur. Vous devez vous déconnecter complètement pour commencer le procédé de sauvegarde.

i Astuces

Selon la vitesse de votre ligne d'accès au serveur Ftp, une sauvegarde de toute la base de données pourrait ralentir votre procédé de déconnexion. Si vous n'avez pas besoin de faire de telles sauvegardes fréquemment, vérifiez avec le fournisseur de votre système CRM pour d'autres procédures de sauvegardes.

Cliquer sur le bouton [Editer] du menu *Configuration du serveur de sauvegarde* pour saisir les données de votre serveur comme suivant les indications de la [Figure: Configuration du Serveur de sauvegarde \(ftp\)- Vue Détaillée](#).

Demander à votre fournisseur de service Ftp les données d'accès. Vous pouvez activer ou non la sauvegarde en cochant la boîte de contrôle.

Figure 4.38. Configuration du Serveur de sauvegarde (ftp)- Vue Détaillée

Cliquez sur [*Sauver*] pour transférer votre configuration sur le système CRM.

Propriétaires de Module

Chaque module du CRM a un propriétaire. Par défaut ce propriétaire est l'utilisateur « admin ». Sur la version en cours cette fonction fonctionne seulement pour les Tickets par rapport au Portail Client. Ne pas changer les autres réglages!

Vous pouvez assigner les Tickets à un autre utilisateur du CRM. Quand un ticket provenant du Portail Client a été créé ce ticket sera assigné au propriétaire correspondant au module (utilisateur). L'utilisateur assigné obtiendra une notification immédiate par email au sujet de la création du ticket. C'est par exemple utile pour la gestion active des Tickets.

Devises

Cliquer sur [*Configuration Devise*] pour configurer votre large système de devises utilisées. Vous pouvez ajouter un nombre illimité de devises, en cliquant sur le bouton [*Nouvelle devise*] comme suivant les indications de la [Figure: Configuration des Devises](#).

Figure 4.39. Configuration des Devises

#	Outils	Nom	Code	Symbole	Taux de conversion	Statut
1		Euro	EURO	€	1.000	Active
2		US Dollar	USD	\$	1.425	Active

Vous pouvez également supprimer ou éditer des devises existantes en cliquant sur les icônes appropriées. Pour de nouvelles devises vous devrez fournir les informations suivantes, comme montrées sur la [Figure: Devises - Editer](#).

Figure 4.40. Devises - Editer



Configuration > Configuration devise > Nouvelle devise

Gestion des devises et taux de change

"Nouvelle devise" Sauver Annuler

*Nom	<input type="text" value="Euro"/>
*Code	<input type="text" value="EURO"/>
*Symbole	<input type="text" value="€"/>
*Taux de conversion (Devise de base - Euro)	<input type="text" value="1.000"/>
Statut	<input type="text" value="Active"/> ▼

Tableau 4.7. Information sur les Devises

Type:	Contenu:
Nom:	Le nom de la devise, par exemple "US Dollar".
Code:	Le nom court de la devise, par exemple "Dollar".
Symbole:	Entrez le symbole de la devise. Ce symbole sera utilisé sur le CRM pour toute les informations sur les prix, par exemple "\$".
Taux de Conversion:	Entrez le taux de conversion en relation avec la devise de base du CRM (Euro). La devise de base est la première devise sur votre liste des devises.
Statut:	Vous pouvez activer ou non une devise. Les devises inactives ne peuvent pas être assignées aux utilisateurs comme décrit dans la Section: Gestion des Utilisateurs .

Cliquez sur [Sauver] pour transférer la configuration des devises sur le système CRM.

Calcul des Taxes.

Dans toutes les phases du processus de ventes le système CRM considère tout les types de taxes qui peuvent s'appliquer aux ventes des produits ou des services. Cela peut inclure des taxes locales, fédéraux aussi bien que des impôts spéciaux. Ces taxes peuvent être calculées individuellement pour que chaque produit ou service soit vendu ou ces taxes peuvent être calculées pour la totalité. Vous pouvez vous référer à l'article [Détail des Produits dans les Devis](#) pour de plus amples informations au sujet de l'utilisation de la configuration des taxes. Le système CRM peut inclure des taxes quand il calcule des prix pour les devis, les commandes ou les factures. Pour changer la configuration des taxes existantes cliquez sur le bouton [Editer] du menu *Configuration des Taxes* comme montré sur la [Figure: Configuration des Taxes - Liste](#).

Figure 4.41. Configuration des Taxes - Liste

Configuration > Configuration des taxes
Gestion des taxes

Taxes produits			Frais expédition et transport		
	Ajouter Taxe	Editer		Ajouter Taxe	Editer
VAT	5.500 %	<input checked="" type="checkbox"/>	VAT	5.500 %	<input checked="" type="checkbox"/>
Sales	0.000 %	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales	0.000 %	<input checked="" type="checkbox"/>
Service	0.000 %	<input checked="" type="checkbox"/>	Service	0.000 %	<input checked="" type="checkbox"/>

Pour ajouter les nouvelles taxes utilisez le bouton *Ajouter Taxe*. Vous pouvez définir autant de taxes supplémentaires que vous avez besoin. Entrer vos taxes en pourcentage (%). Notez que vous ne pouvez pas supprimer les taxes par défaut comme elles sont fournies par le système CRM. Cependant, vous pouvez désactiver des taxes non nécessaires en cliquant sur la boîte de contrôle appropriée.

Cliquez sur [*Sauver*] pour transférer la configuration de vos taxes sur le système CRM.

Information Système

Si vous cliquez sur le menu *Information Système* les détails au sujet du serveur sur lequel le système CRM fonctionne seront affichés. Vous pouvez utiliser ces informations pour vérifier les ressources du matériel disponibles de votre serveur.

Serveur Proxy

Si votre société utilise un serveur proxy pour accéder à Internet vous pouvez utiliser le menu *Configuration du Serveur Proxy* comme montré sur la [Figure: Configuration du Serveur Proxy - Editer](#) pour entrer les informations du serveur. Ces informations pourraient être nécessaires par votre système CRM quand vous utilisez le lecteur des flux Rss ou pour accéder à des pages Web comme décrit dans la [Section: Mes Sites](#).

Figure 4.42. Configuration du Serveur Proxy - Editer

Configuration > Configuration proxy
Configuration du serveur proxy pour l'accès aux flux RSS sur Internet

Configuration proxy

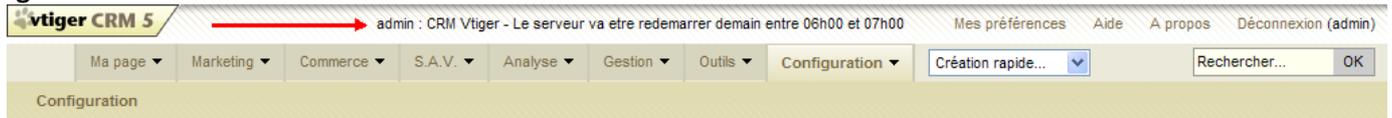
*Adresse serveur	<input type="text" value="dug.crm-now.com"/>
*N° de port	<input type="text" value="2211"/>
*Nom d'utilisateur	<input type="text" value="demouser"/>
*Mot de passe	<input type="password" value="....."/>

Vous devez écrire toute les informations. Veuillez prendre contact avec votre fournisseur de service pour les informations requises. Cliquez sur [*Sauver*] pour transférer les réglages sur le système CRM.

Annonces

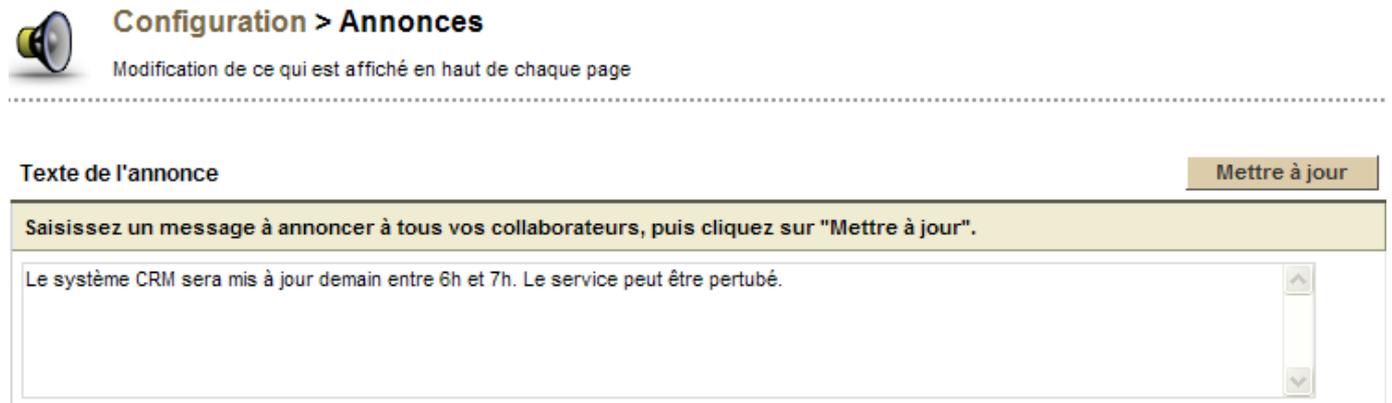
Les administrateurs du système ou les utilisateurs avec des privilèges d'administration sont équipés d'une fonction qui permet de fournir une annonce à tous les utilisateurs du CRM. Une telle annonce sera montrée au dessus du système CRM comme illustré sur la [Figure: Vue de l'Annonce](#).

Figure 4.43. Annonces - Vue



Vous pouvez éditer une annonce en cliquant sur le bouton du menu *Annonces* pour ouvrir la vue d'édition comme présenté sur la [Figure: Annonces - Edition](#)

Figure 4.44. Annonces - Editer



Cliquer sur [*Sauver*] pour que votre annonce soit rendue publique. Vous pouvez voir l'annonce quand vous quittez le menu Configuration.

Réglage Numérotation de Facture

Tandis que le système CRM utilise son système interne de numération pour toutes les données stockées dans le système, vous pouvez définir votre propre système de numérotation pour les numéros de vos factures. Vous devriez définir votre système de numérotation en cliquant sur le bouton du menu *Réglage numérotation de facture* comme indiqué sur la [Figure: Réglage Numérotation de Facture](#).

Figure 4.45. Réglage Numérotation de Facture



Vous devez définir une chaîne de caractères qui fournisse le numéro des factures à l'avant et suivi des premiers numéros pour vos factures. Cliquer sur [*Sauver*] pour rendre votre système de numérotation actif. Ce système sera maintenant utilisé pour toutes les factures comme décrit dans la [Section: Factures](#).

Vue des Modules par Défaut

La vue détaillée des entrées du CRM offre une étiquette *Plus*, qui fournit des informations additionnelles liées à une entrée. Vous pouvez changer la *Vue Plane*. Les informations additionnelles seront énumérées en dessous des données principales comme montré sur la [Figure: Vue Détaillée par Défaut et la Vue Plane](#).

Notez qu'après le changement la vue détaillée de tous les modules du système CRM change aussi.

Figure 4.46. Vue Détaillée par Défaut et la Vue linéaire

[77] DURAND - Contact Plus
Mis à jour il y a 2 jours (19 Oct 2007)

Contact Plus

Affaires Créer Affaire

Aucun

Activités Créer Tâche Créer Activité

Aucun

Emails Créer Email

Aucun

----- snip -----

Affichage par onglet (par défaut) de la vue détaillée

[77] DURAND - Contact
Mis à jour il y a 2 jours (19 Oct 2007)

Contact

Éditer Envoyer email Copier Supprimer

Détail contact

Prénom		Téléphone (bureau)	
Nom	DURAND	Téléphone (mobile)	
Compte		Téléphone (domicile)	
Origine	--Aucun--	Téléphone (Alt.)	0614772488
Fonction		Fax	

----- snip -----

Informations complémentaires

Description

Affaires Créer Affaire

Aucun

Activités Créer Tâche Créer Activité

Aucun

Emails Créer Email

Aucun

----- snip -----

Affichage linéaire de la vue détaillée

Assistant de Migration

Si vous voulez transférer vos données d'une version antérieure du système CRM sur une nouvelle version, vous aurez besoin de mettre à jour votre base de données. Vous pouvez le faire sur le menu *Migrer depuis une version antérieure*. Pour faire une migration veuillez suivre les instructions données sur l'écran. Vérifier bien d'avoir sauvegardé une copie de vos données avant de commencer à faire la migration.



Portail Client

Le système CRM vous fournit un dispositif qui offre aux clients un accès limité à votre système de tickets d'incidents. Cet accès est fourni par le *portail client*.

Le *portail client* contient la FAQ éditée et permet à vos contacts autorisés de communiquer directement avec votre entreprise. Cela inclut :

- L'accès à la FAQ du système CRM avec une base de connaissance. Vous pouvez l'utiliser afin de donner des informations ou bien afin de répondre aux questions fréquemment posées sur les produits ou les services offerts par votre entreprise.
- La possibilité de créer et de suivre les tickets d'incidents.

Vous pouvez définir qui peuvent accéder au système de ticket et à la FAQ par un procédé d'ouverture spécial. L'accès est contrôlé par les données principales du contact comme décrit dans la [Section: Nouveaux Contacts](#).

Vous pouvez accéder au portail client avec un URL spécial. Demandez-le à votre administrateur CRM. Veuillez vous référer au *Manuel du Portail Client* pour de plus amples informations comme décrit dans [Appendice: Ressources](#).

Annexe A. Exemples d'Organisation

Table des matières

[Exemple I: Gérer une petite organisation](#)

[Exemple II: Gérer de simples hiérarchies](#)

[FAQ Administration](#)

Cette annexe explique l'installation de la sécurité pour les exemples d'Organisation et elle explique ce que les utilisateurs ont le droit de faire sur le système CRM sous certaines conditions. De loin ces exemples n'incluent pas toutes les possibilités pour configurer le système CRM basé sur les besoins d'une compagnie. Cependant, nous croyons que les principales fonctions des dispositifs de sécurité sont couvertes de sorte qu'un administrateur serait capable de créer sa propre installation rapidement.



vTiger CRM v5.x

Exemple I: Gérer une petite organisation

Cet exemple fait partie d'une documentation en format PDF. Vous pouvez obtenir une copie à l'adresse : <http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html>.



vTiger CRM v5.x

Exemple II: Gérer des simples hiérarchies.

Cet exemple fait partie de la documentation PDF seulement. Vous pouvez obtenir une copie à l'adresse <http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html>.



vTiger CRM v5.x

FAQ Administration

La FAQ fait partie de la documentation en format PDF. Vous pouvez obtenir une copie à l'adresse suivante:
<http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html>.



Annexe B. Ressources

Table de matières

[Dernières versions du Manuel](#)

[Liste des ressources](#)

[Autres Manuels sur les composants du vTiger CRM](#)

[La communauté Internationale vTiger](#)

La quantité d'informations sur vTiger CRM se développe quotidiennement. Cette annexe tâche de fournir à la fois une bibliographie complète des références explicitement mentionnées dans ce livre, et un échantillon des ressources pour des informations additionnelles du vTiger CRM et sur CRM en général. Bien que toutes ces ressources ne soient pas concentrées spécifiquement sur vTiger CRM, elles fournissent tout de même des informations utiles pour les utilisateurs du vTiger CRM.

Dernières versions du Manuel

La dernière version de ce manuel peut être obtenue à partir de la page de téléchargement :

<http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html>.



Liste des ressources

D'autres ressources du vTiger CRM peuvent être trouvées sur la page Web de vTiger :
<http://www.vtiger.com>.



Autres Manuels sur les composants du vTiger CRM.

VTiger accueille un ensemble de documents qui fournissent l'installation et les descriptions opérationnelles au sujet du CRM et ses extensions sur http://wiki.vtiger.com/index.php/Users_Zone#vTiger_Extensions_Documents.

Là vous trouverez :

- Manuels d'installation du vTiger CRM,
- Manuels additionnels d'Administration et d'Utilisateurs
- Manuels pour les extensions de CRM tels que Outlook Plugin, Office Plugin, Portail de Client, extensions pour Thunderbird et Firefox
- Manuels d'administration pour les problèmes techniques
- How Tos



La communauté Internationale vTiger

Il y a une grande communauté internationale qui contribue aux développements du système vTiger CRM. Vous pouvez cliquer sur les liens suivants pour voir d'autres documents ou contributions :

- pour la France: <http://www.vtiger.fr/>
- pour l'Allemagne: <http://www.vtiger-hilfe.de>
- pour l'Italie: <http://www.vtiger.it>
- pour les Pays-Bas: <http://vtiger-nl.org/>
- pour la Pologne: <http://www.vtiger.org.pl/>
- pour la Russie: <http://www.vtiger.ru/> et <http://myvtiger.kostigoff.net/FU>
- pour l'Espagne: <http://www.vtigercrm.es/>

Cette liste pourrait s'avérer incomplète dû au développement rapide de la communauté de vTiger. Veuillez envoyer un email à l'auteur vtigermanual@crm-now.com si vous avez connaissance d'autres références qui pourraient être inclut dans la prochaine révision de ce manuel.



Annexe C. Journal des modifications

Table des matières

[Version 1.0: pour vTiger CRM Version 5.x](#)

Cette annexe détaille les changements faits entre chaque version.

Version 1.0: pour vTiger CRM Version 5.x

Changements en angl/*

2006-09-25 crm-now / Frank Piepiorra

* v1.0 parution du document, tous les chapitres pour la version CRM v5.0.0

2006-10-16 crm-now / Frank Piepiorra

* v1.1 parution du document, mis à jour de la configuration
chapitre pour CRM version v5.0.1

2007-04-23 crm-now / Frank Piepiorra

* v1.2 parution du document, mis à jour pour la version v5.0.3
des nouveaux chapitres sont inclus afin de décrire les nouvelles fonctionnalités
les captures d'écran se sont améliorés
amélioration des descriptions dans la plupart des chapitres basé sur les
'feed-backs' des utilisateurs
nouvelles références ajoutés à vTiger Forge



Annexe D. Licence de documentation libre GNU

Table de matières

[PRÉAMBULE](#)

[APPLICABILITÉ ET DÉFINITIONS](#)

[COPIES CONFORMES](#)

[COPIES EN NOMBRE](#)

[MODIFICATIONS](#)

[FUSION DE DOCUMENTS](#)

[REGROUPEMENTS DE DOCUMENTS](#)

[AGRÉGATION AVEC DES TRAVAUX INDÉPENDANTS](#)

[TRADUCTION](#)

[RÉVOCATION](#)

[RÉVISIONS FUTURES DE CETTE LICENCE](#)

[Comment utiliser cette Licence pour vos documents](#)

Traduction française *non officielle* de la GFDL Version 1.1 (Mars 2000)

Copyright (C) 2000 Free Software Foundation, Inc. 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307 USA

Chacun est libre de copier et de distribuer des copies conformes de cette Licence, mais nul n'est autorisé à la modifier.



PRÉAMBULE

L'objet de cette Licence est de rendre tout manuel, livre ou autre document écrit « libre » au sens de la liberté d'utilisation, à savoir : assurer à chacun la liberté effective de le copier ou de le redistribuer, avec ou sans modifications, commercialement ou non. En outre, cette Licence garantit à l'auteur et à l'éditeur la reconnaissance de leur travail, sans qu'ils soient pour autant considérés comme responsables des modifications réalisées par des tiers.

Cette Licence est une sorte de « copyleft », ce qui signifie que les travaux dérivés du document d'origine sont eux-mêmes « libres » selon les mêmes termes. Elle complète la Licence Publique Générale GNU, qui est également une Licence copyleft, conçue pour les logiciels libres.

Nous avons conçu cette Licence pour la documentation des logiciels libres, car les logiciels libres ont besoin d'une documentation elle-même libre : un logiciel libre doit être accompagné d'un manuel garantissant les mêmes libertés que celles accordées par le logiciel lui-même. Mais cette Licence n'est pas limitée aux seuls manuels des logiciels ; elle peut être utilisée pour tous les documents écrits, sans distinction particulière relative au sujet traité ou au mode de publication. Nous recommandons l'usage de cette Licence principalement pour les travaux destinés à des fins d'enseignement ou devant servir de documents de référence.

APPLICABILITÉ ET DÉFINITIONS

Cette Licence couvre tout manuel ou tout autre travail écrit contenant une notice de copyright autorisant la redistribution selon les termes de cette Licence. Le mot « **Document** » se réfère ci-après à un tel manuel ou travail. Toute personne en est par définition concessionnaire et est référencée ci-après par le terme « **Vous** ».

Une « **Versión modifiée** » du Document désigne tout travail en contenant la totalité ou seulement une portion de celui-ci, copiée mot pour mot, modifiée et/ou traduite dans une autre langue.

Une « **Section secondaire** » désigne une annexe au Document, ou toute information indiquant les rapports entre l'auteur ou l'éditeur et le sujet (ou tout autre sujet connexe) du document, sans toutefois être en rapport direct avec le sujet lui-même (par exemple, si le Document est un manuel de mathématiques, une **Section secondaire** ne traitera d'aucune notion mathématique). Cette section peut contenir des informations relatives à l'historique du Document, des sources documentaires, des dispositions légales, commerciales, philosophiques, ou des positions éthiques ou politiques susceptibles de concerner le sujet traité.

Les « **Sections inaltérables** » sont des sections secondaires considérées comme ne pouvant être modifiées et citées comme telles dans la notice légale qui place le Document sous cette Licence.

Les « **Textes de couverture** » sont les textes courts situés sur les pages de couverture avant et arrière du Document, et cités comme tels dans la mention légale de ce Document.

Le terme « **Copie transparente** » désigne une version numérique du Document représentée dans un format dont les spécifications sont publiquement disponibles et dont le contenu peut être visualisé et édité directement et immédiatement par un éditeur de texte quelconque, ou (pour les images composées de pixels) par un programme de traitement d'images quelconque, ou (pour les dessins) par un éditeur de dessins courant. Ce format doit pouvoir être accepté directement ou être convertible facilement dans des formats utilisables directement par des logiciels de formatage de texte. Une copie publiée dans un quelconque format numérique ouvert mais dont la structure a été conçue dans le but exprès de prévenir les modifications ultérieures du Document ou dans le but d'en décourager les lecteurs n'est pas considérée comme une Copie Transparente. Une copie qui n'est pas « **Transparente** » est considérée, par opposition, comme « **Opaque** ».

Le format de fichier texte codé en ASCII générique et n'utilisant pas de balises, les formats de fichiers Texinfo ou LaTeX, les formats de fichiers SGML ou XML utilisant une DTD publiquement accessible, ainsi que les formats de fichiers HTML simple et standard, écrits de telle sorte qu'ils sont modifiables sans outil spécifique, sont des exemples de formats acceptables pour la réalisation de Copies Transparentes. Les formats suivants sont opaques : PostScript, PDF, formats de fichiers propriétaires qui ne peuvent être visualisés ou édités que par des traitements de textes propriétaires, SGML et XML utilisant des DTD et/ou des outils de formatage qui ne sont pas disponibles publiquement, et du code HTML généré par une machine à l'aide d'un traitement de texte quelconque et dans le seul but de la génération d'un format de sortie.

La « **Page de titre** » désigne, pour les ouvrages imprimés, la page de titre elle-même, ainsi que les pages supplémentaires nécessaires pour fournir clairement les informations dont cette Licence impose la présence sur la page de titre. Pour les travaux n'ayant pas de Page de titre comme décrit ci-dessus, la « **Page de titre** » désigne le texte qui s'apparente le plus au titre du document et situé avant le texte principal.



COPIES CONFORMES

Vous pouvez copier et distribuer ce **Document** sur tout type de support, commercialement ou non, à condition que cette Licence, la notice de copyright et la notice de la Licence indiquant que cette Licence s'applique à ce **Document** soient reproduits dans toutes les copies, et que vous n'y ajoutiez aucune condition restrictive supplémentaire. Vous ne pouvez pas utiliser un quelconque moyen technique visant à empêcher ou à contrôler la lecture ou la reproduction ultérieure des copies que vous avez créées ou distribuées. Toutefois, vous pouvez solliciter une rétribution en échange des copies. Si vous distribuez une grande quantité de copies, référez-vous aux dispositions de la section 3.

Vous pouvez également prêter des copies, sous les mêmes conditions que celles suscitées, et vous pouvez afficher publiquement des copies de ce **Document**.

COPIES EN NOMBRE

Si vous publiez des copies imprimées de ce **Document** à plus de 100 exemplaires et que la Licence du **Document** indique la présence de **Textes de couverture**, vous devez fournir une couverture pour chaque copie, qui présente les **Textes de couverture** des première et dernière pages de couverture du **Document**. Les première et dernière pages de couverture doivent également vous identifier clairement et sans ambiguïté comme étant l'éditeur de ces copies. La première page de couverture doit comporter le titre du **Document** en mots d'importance et de visibilité égale. Vous pouvez ajouter des informations complémentaires sur les pages de couverture. Les copies du **Document** dont seule la couverture a été modifiée peuvent être considérées comme des copies conformes, à condition que le titre du **Document** soit préservé et que les conditions indiquées précédemment soient respectées.

Si les textes devant se trouver sur la couverture sont trop importants pour y tenir de manière claire, vous pouvez ne placer que les premiers sur la première page et placer les suivants sur les pages consécutives.

Si vous publiez plus de 100 **Copies opaques** du **Document**, vous devez soit fournir une **Copie transparente** pour chaque **Copie opaque**, soit préciser ou fournir avec chaque **Copie opaque** une adresse réseau publiquement accessible d'une **Copie transparente** et complète du **Document**, sans aucun ajout ou modification, et à laquelle tout le monde peut accéder en téléchargement anonyme et sans frais, selon des protocoles réseau communs et standards. Si vous choisissez cette dernière option, vous devez prendre les dispositions nécessaires, dans la limite du raisonnable, afin de garantir l'accès non restrictif à la **Copie transparente** durant une année pleine après la diffusion publique de la dernière **Copie opaque** (directement ou *via* vos revendeurs).

Nous recommandons, mais ce n'est pas obligatoire, que vous contactiez l'auteur du **Document** suffisamment tôt avant toute publication d'un grand nombre de copies, afin de lui permettre de vous donner une version à jour du **Document**.

MODIFICATIONS

Vous pouvez copier et distribuer une **Version modifiée** du **Document** en respectant les conditions des sections 2 et 3 précédentes, à condition de placer cette **Version modifiée** sous la présente Licence, dans laquelle le terme « **Document** » doit être remplacé par les termes « **Version modifiée** », donnant ainsi l'autorisation de redistribuer et de modifier cette **Version modifiée** à quiconque en possède une copie. De plus, vous devez effectuer les actions suivantes dans la **Version modifiée** :

- A. Utiliser sur la **Page de titre** (et sur la page de couverture éventuellement présente) un titre distinct de celui du **Document** d'origine et de toutes ses versions antérieures (qui, si elles existent, doivent être mentionnées dans la section « **Historique** » du **Document**). Vous pouvez utiliser le même titre si l'éditeur d'origine vous en a donné expressément la permission.
- B. Mentionner sur la **Page de titre** en tant qu'auteurs une ou plusieurs des personnes ou entités responsables des modifications de la **Version modifiée**, avec au moins les cinq principaux auteurs du **Document** (ou tous les auteurs s'il y en a moins de cinq).
- C. Préciser sur la **Page de titre** le nom de l'éditeur de la **Version modifiée**, en tant qu'éditeur du **Document**.
- D. Préserver intégralement toutes les notices de copyright du **Document**.
- E. Ajouter une notice de copyright adjacente aux autres notices pour vos propres modifications.
- F. Inclure immédiatement après les notices de copyright une notice donnant à quiconque l'autorisation d'utiliser la **Version modifiée** selon les termes de cette Licence, sous la forme présentée dans l'annexe indiquée ci-dessous.
- G. Préserver dans cette notice la liste complète des **Sections inaltérables** et les **Textes de couverture** donnés avec la notice de la Licence du **Document**.
- H. Inclure une copie non modifiée de cette Licence.
- I. Préserver la section nommée « **Historique** » et son titre, et y ajouter une nouvelle entrée décrivant le titre, l'année, les nouveaux auteurs et l'éditeur de la **Version modifiée**, tels que décrits sur la **Page de titre**, ainsi qu'un descriptif des modifications apportées depuis la précédente version.
- J. Conserver l'adresse réseau éventuellement indiquée dans le **Document** permettant à quiconque d'accéder à une **Copie transparente** du **Document**, ainsi que les adresses réseau indiquées dans le **Document** pour les versions précédentes sur lesquelles le **Document** se base. Ces liens peuvent être placés dans la section « **Historique** ». Vous pouvez ne pas conserver les liens pour un travail datant de plus de quatre ans avant la version courante ou si l'éditeur d'origine vous en accorde la permission.
- K. Si une section « **Dédicaces** » ou une section « **Remerciements** » sont présentes, les informations et les appréciations concernant les contributeurs et les personnes auxquelles s'adressent ces remerciements doivent être conservés, ainsi que le titre de ces sections.
- L. Conserver sans modification les **Sections inaltérables** du **Document**, ni dans leurs textes, ni dans leurs titres. Les numéros de sections ne sont pas considérés comme faisant partie du texte des sections.
- M. Effacer toute section intitulée « **Approbatons** ». Une telle section ne peut pas être incluse dans une **Version modifiée**.
- N. Ne pas renommer une section existante sous le titre « **Approbatons** » ou sous un autre titre entrant en conflit avec le titre d'une **Section inaltérable**.



Si la **Version modifiée** contient de nouvelles sections préliminaires ou de nouvelles annexes considérées comme des **Sections secondaires** et que celles-ci ne contiennent aucun élément copié à partir du Document, vous pouvez à votre convenance en désigner une ou plusieurs comme étant des **Sections inaltérables**. Pour ce faire, ajoutez leurs titres dans la liste des **Sections inaltérables** au sein de la notice de Licence de la version Modifiée. Ces titres doivent être distincts des titres des autres sections.

Vous pouvez ajouter une section nommée « **Approbations** » à condition que ces approbations ne concernent que les modifications ayant donné naissance à la **Version modifiée** (par exemple, comptes rendus de revue du document ou acceptation du texte par une organisation le reconnaissant comme étant la définition d'un standard).

Vous pouvez ajouter un passage comprenant jusqu'à cinq mots en première page de couverture, et jusqu'à vingt-cinq mots en dernière page de couverture, à la liste des **Textes de couverture** de la **Version modifiée**. Il n'est autorisé d'ajouter qu'un seul passage en première et en dernière pages de couverture par personne ou groupe de personnes ou organisation ayant contribué à la modification du **Document**. Si le Document comporte déjà un passage sur la même couverture, ajouté en votre nom ou au nom de l'organisation au nom de laquelle vous agissez, vous ne pouvez pas ajouter de passage supplémentaire ; mais vous pouvez remplacer un ancien passage si vous avez expressément obtenu l'autorisation de l'éditeur de celui-ci.

Cette Licence ne vous donne pas le droit d'utiliser le nom des auteurs et des éditeurs de ce **Document** à des fins publicitaires ou pour prétendre à l'approbation d'une **Version modifiée**.

FUSION DE DOCUMENTS

Vous pouvez fusionner le **Document** avec d'autres documents soumis à cette Licence, suivant les spécifications de la section 4 pour les **Versions modifiées**, à condition d'inclure dans le document résultant toutes les **Sections inaltérables** des documents originaux sans modification, et de toutes les lister dans la liste des **Sections inaltérables** de la notice de Licence du document résultant de la fusion.

Le document résultant de la fusion n'a besoin que d'une seule copie de cette Licence, et les **Sections inaltérables** existant en multiples exemplaires peuvent être remplacées par une copie unique. S'il existe plusieurs **Sections inaltérables** portant le même nom mais de contenu différent, rendez unique le titre de chaque section en ajoutant, à la fin de celui-ci, entre parenthèses, le nom de l'auteur ou de l'éditeur d'origine, ou, à défaut, un numéro unique. Les mêmes modifications doivent être réalisées dans la liste des **Sections inaltérables** de la notice de Licence du document final.

Dans le document résultant de la fusion, vous devez rassembler en une seule toutes les sections « Historique » des documents d'origine. De même, vous devez rassembler les sections « Remerciements » et « Dédicaces ». Vous devez supprimer toutes les sections « Approbations ».



REGROUPEMENTS DE DOCUMENTS

Vous pouvez créer un regroupement de documents comprenant le **Document** et d'autres documents soumis à cette Licence, et remplacer les copies individuelles de cette Licence des différents documents par une unique copie incluse dans le regroupement de documents, à condition de respecter pour chacun de ces documents l'ensemble des règles de cette Licence concernant les copies conformes.

Vous pouvez extraire un document d'un tel regroupement et le distribuer individuellement sous couvert de cette Licence, à condition d'y inclure une copie de cette Licence et d'en respecter l'ensemble des règles concernant les copies conformes.



AGRÉGATION AVEC DES TRAVAUX INDÉPENDANTS

La compilation du **Document** ou de ses dérivés avec d'autres documents ou travaux séparés et indépendants sur un support de stockage ou sur un média de distribution quelconque ne représente pas une **Version modifiée** du **Document** tant qu'aucun copyright n'est déposé pour cette compilation. Une telle compilation est appelée « agrégat » et cette Licence ne s'applique pas aux autres travaux indépendants compilés avec le **Document** s'ils ne sont pas eux-mêmes des travaux dérivés du **Document**.

Si les exigences de la section 3 concernant les **Textes de couverture** sont applicables à ces copies du **Document**, et si le **Document** représente un volume inférieur à un quart du volume total de l'agrégat, les **Textes de couverture** du **Document** peuvent être placés sur des pages de couverture qui n'encadrent que le **Document** au sein de l'agrégat. Dans le cas contraire, ils doivent apparaître sur les pages de couverture de l'agrégat complet.



TRADUCTION

La traduction est considérée comme une forme de modification, vous pouvez donc distribuer les traductions du **Document** selon les termes de la section 4. Vous devez obtenir l'autorisation spéciale des auteurs des **Sections inaltérables** pour les remplacer par des traductions, mais vous pouvez inclure les traductions des **Sections inaltérables** en plus des textes originaux. Vous pouvez inclure une traduction de cette Licence à condition d'inclure également la version originale en anglais. En cas de contradiction entre la traduction et la version originale en anglais, c'est cette dernière qui prévaut.



RÉVOCATION

Vous ne pouvez pas copier, modifier, sous-licencier ou distribuer le **Document** autrement que selon les termes de cette Licence. Tout autre acte de copie, modification, sous-Licence ou distribution du **Document** est sans objet et vous prive automatiquement des droits que cette Licence vous accorde. En revanche, les personnes qui ont reçu de votre part des copies ou les droits sur le document sous couvert de cette Licence ne voient pas leurs droits révoqués tant qu'elles en respectent les principes.



RÉVISIONS FUTURES DE CETTE LICENCE

La Free Software Foundation peut publier de temps en temps de nouvelles versions révisées de cette Licence. Ces nouvelles versions seront semblables à la présente version dans l'esprit, mais pourront différer sur des points particuliers en fonction de nouvelles questions ou nouveaux problèmes. Voyez <http://www.gnu.org/copyleft/> pour plus de détails.

Chaque version de cette Licence est dotée d'un numéro de version distinct. Si un **Document** spécifie un numéro de version particulier de cette Licence, et porte la mention « ou toute autre version ultérieure », vous pouvez choisir de suivre les termes de la version spécifiée ou ceux de n'importe quelle version ultérieure publiée par la Free Software Foundation. Si aucun numéro de version n'est spécifié, vous pouvez choisir n'importe quelle version officielle publiée par la Free Software Foundation.



Comment utiliser cette Licence pour vos documents

Pour utiliser cette Licence avec un document que vous avez écrit, incorporez une copie du texte de cette Licence en anglais et placez le texte ci-dessous juste après la page de titre :

Copyright (c) **ANNÉE VOTRE NOM.**

Permission vous est donnée de copier, distribuer et/ou modifier ce document selon les termes de la Licence GNU Free Documentation License, Version 1.1 ou ultérieure publiée par la Free Software Foundation ; avec les sections inaltérables suivantes : LISTE DES TITRES DES SECTIONS INALTÉRABLES. Avec le texte de première page de couverture suivant : TEXTE DE PREMIÈRE PAGE DE COUVERTURE. Avec le texte de dernière page de couverture suivant : TEXTE DE DERNIÈRE PAGE DE COUVERTURE

Une copie de cette Licence est incluse dans la section appelée **GNU Free Documentation License** de ce document.

Si votre Document ne comporte pas de section inaltérable, de textes de première et dernière pages de couverture, veuillez insérer les mentions suivantes dans les sections adéquates :

- pas de section inaltérable -
- pas de texte de première page de couverture -
- pas de texte de dernière page de couverture -

Vous pouvez également fournir une traduction de la Licence GNU FDL dans votre document, mais celle-ci ne doit pas remplacer la version anglaise. La section intitulée **GNU Free Documentation License** doit contenir la version anglaise de la Licence GNU FDL, c'est la seule qui fait foi.

Si votre Document contient des exemples non triviaux de code programme, nous recommandons de distribuer ces exemples en parallèle sous Licence GNU General Public License, qui permet leur usage dans les logiciels libres.



Comment obtenir ce Manuel ?

Vous pouvez obtenir la dernière version de ce livre en format électronique comme PDF, HTML ou Aide de Windows (CHM) sur le site Web du manuel : <http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html>. Veuillez noter que la version longue du format PDF inclut également une section de FAQ et des exemples pour les configurations des sécurités.



Commentaires

Veillez nous aider à améliorer les futures éditions de ce livre en nous rapportant toutes les erreurs, les inexactitudes, les bogues, les rapports confus, et les vieux typos que vous trouverez. Envoyez par email vos résultats et commentaires à l'auteur à l'adresse info@gpcservices.com.



Remerciements

Ce manuel fut élaboré depuis la version 5.0.0 et couvre maintenant la version v5.0.3. L'accomplissement de ce manuel n'aurait pas été possible sans aide et encouragement d'un bon nombre de gens. L'équipe exceptionnelle de vTiger, sa communauté d'utilisateur, et un certain nombre de personnes ont contribué à la rétroaction technique pendant l'élaboration de ce livre. Nous remercions également les personnes qui ont contribué à ce manuel avec des revues officieuses, des suggestions, et des reports pendant le processus d'écriture.

Tandis que ce qui suit n'est nullement une liste complète, ce livre serait inachevé et incorrect sans l'aide d'Emilio Paolini, de Walter Schönenbröcher, d'Alexandre Rothenberg, de Dirk Gorny et d'Alexandre Baumann.