

Manuel utilisateur ARPEGE EMLYON



Compte, Contact & Campagne Marketing

Auteurs : Vincent Fournié, Hicham Mohamed Tabbak – KERENSEN
Anne-Céline Ginoux - EMLYON

1 Table des Matières

1	Table des Matières	2
2	Fonctionnalités générales de l'application.....	4
2.1	Informations personnelles.....	4
2.2	Utilisation générale	5
2.2.1	La page d'accueil.....	5
2.2.2	La barre latérale.....	6
2.2.3	La recherche globale.....	7
2.2.4	Les onglets de navigation	7
2.2.5	Le contenu d'un onglet.....	8
3	Comptes.....	10
3.1.1	Les différents types de compte	10
3.1.2	Composition d'une fiche compte	10
3.1.3	Présentation de la fiche.....	11
3.1.4	Création manuelle d'un nouveau compte.....	13
3.1.5	Mise à jour d'un compte.....	14
4	Gestion des contacts	15
4.1.1	Différents type de contact.....	15
4.1.2	Création manuelle d'un nouveau contact	15
4.1.3	Mise à jour d'un contact.....	19
4.1.4	Descriptions des listes associées d'un contact.....	20
5	Les Activités	21
5.1	Utiliser les Activités	21
5.2	Gérer les Tâches	21
5.2.1	Définition	22
5.2.2	Créer une tâche	22
5.3	Gérer un Evénement	23
5.3.1	Définition	24
5.3.2	Créer un événement.....	24
5.4	Gérer les demandes de réunion	25
5.5	Consigner un Appel.....	26

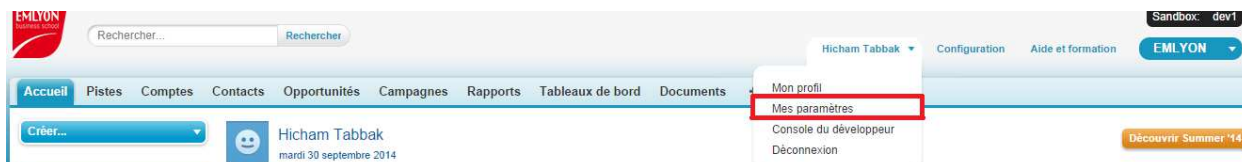
6	Les campagnes.....	27
6.1	Overview des campagnes.....	27
6.2	Consultation d'une campagne.....	27
6.3	Réalisation d'une campagne	28
6.3.1	Création d'une campagne	28
6.4	Associer des membres.....	29
6.4.1	Ajout de membres en masse suite à un ciblage simple en sélectionnant le type d'email	30
6.4.2	Ajout de membres en masse suite à un ciblage avancé en sélectionnant le type d'email	32
6.4.3	Ajout de membres en masse en important des fichiers externes.....	35
6.4.4	Gérer les statuts des membres de la campagne	36
6.5	Liste associée à la campagne.....	37
6.6	Hiérarchie des campagnes.....	38
6.7	Rattachement d'une campagne	39
6.8	Activités	40
6.9	Envoi d'emails aux membres de la campagne avec Inxmail.....	40
6.9.1	Connectez InxMail à Salesforce en cochant la case « Connecter à Inxmail professionnel »....	40
6.9.2	Envoi d'emailing en restant dans le CRM/Salesforce	43
6.9.3	Envoi d'emailing en utilisant le logiciel / votre compte Inxmail Professionnel.....	43
6.9.3.1	Ouvrez la liste en la sélectionnant dans le cockpit.....	43
6.9.3.2	Créez votre mailing.....	43
6.9.3.3	Rédaction	45
6.9.3.4	Vérification	51
6.9.3.5	Autorisation	55
6.9.3.6	Destinataires	56
6.9.3.7	Envoi	57
6.10	ROI de la campagne.....	59

2 Fonctionnalités générales de l'application

2.1 Informations personnelles

Les informations personnelles déterminent des informations telles que la langue de l'utilisateur, le pays et le mot de passe.

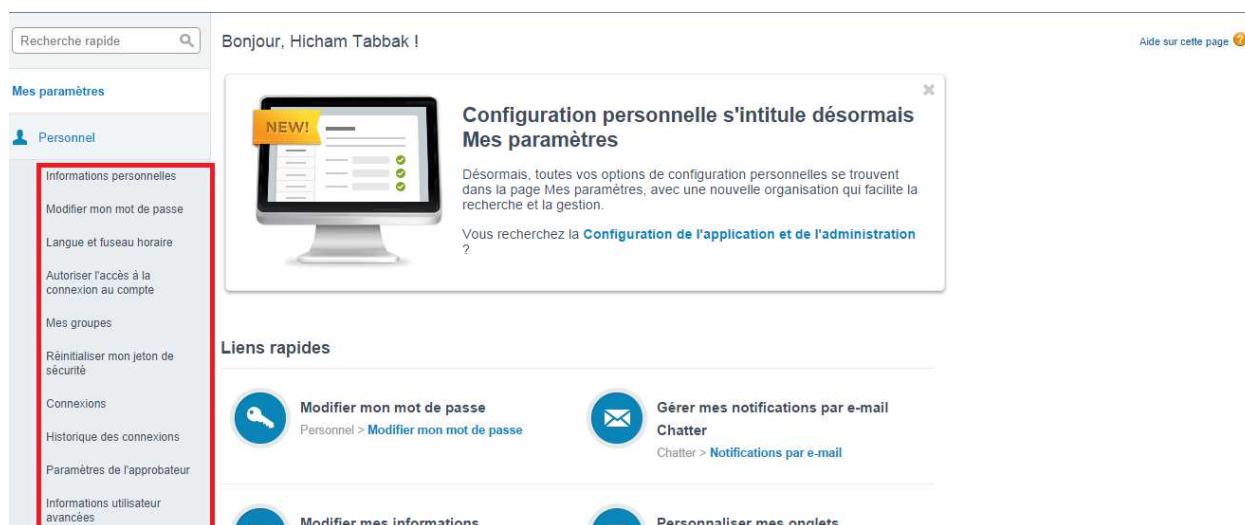
Pour accéder aux informations personnelles, cliquer sur votre nom en haut à droite de l'écran et sur « Mes paramètres ».



La page suivante s'affiche :



Cliquer sur « Personnel » pour afficher les différentes actions possibles.



2.2 Utilisation générale

La navigation dans l'outil est simplifiée par des fonctions intuitives : la barre latérale, la recherche globale, les onglets de navigation, la page d'accueil, les éléments récents.

2.2.1 La page d'accueil

La page d'accueil (onglet accueil) se décompose de la façon suivante :

- **Une barre latérale à gauche (A)** ([voir description de la barre latérale](#))
- **Les onglets de navigation (B)**
- **Le fil d'actualité Chatter (C)** ([voir Chapitre chatter](#))
- **Trois graphiques issus des tableaux de bords (D).** Les graphiques qui seront affichés sont à sélectionner via le lien « personnaliser la page ». Seuls les trois graphiques présents sur la première ligne du tableau de bord sélectionné seront affichés sur la page d'accueil. ([voir Chapitre rapports et tableaux de bords](#))

The screenshot shows the CRM ARPEGE EMLYON user interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Pistes', 'Comptes', 'Contacts', 'Opportunités', 'Campagnes', 'Rapports', 'Tableaux de bord', and 'Documents'. The user profile 'Hicham Tabbak' is visible, dated 'mardi 30 septembre 2014'. The left sidebar contains 'Créer...', 'Éléments récents', 'Liens Personnalisés', and 'Messages et alertes'. The main content area shows a 'Publication' section with a text input and a 'Partager' button. The right sidebar features 'Recommandations' and a list of users to follow. The 'Tableau de bord' (Dashboard) section includes 'Utilisateurs connectés', 'Nb d'activités terminées', and 'Informations ajoutées à Salesforce'. The 'Mes Tâches' (My Tasks) section shows 'Pas de tâches en cours programmées pour cette période.' The 'Calendrier' (Calendar) section shows 'Réunions planifiées' and 'Réunions demandées'.

Annotations on the screenshot:

- A**: Points to the 'Liens Personnalisés' section in the left sidebar.
- B**: Points to the user profile 'Hicham Tabbak' at the top right.
- C**: Points to the 'Partager' button in the 'Publication' section.
- D**: Points to the 'Informations ajoutées à Salesforce' chart in the dashboard.
- E**: Points to the 'Mes Tâches' section header.
- F**: Points to the 'Calendrier' section header.
- G**: Points to the 'Corbeille' (Trash) icon in the left sidebar.

- Récapitulatif de mes tâches (E) ([voir Chapitre activités](#))
- Mon calendrier (F) ([voir Chapitre activités](#))
- Mes éléments supprimés (G) (*ma corbeille*)

This close-up shows the left sidebar of the CRM ARPEGE EMLYON interface. It includes the 'Créer...' dropdown, 'Éléments récents' (Recent items) list with names like 'test 1', 'Nicolas Hugonnet', 'Thierry Cordesse', 'ANNE-CELINE GINOUX', 'MARC PERENNES', 'TYPHAINE GRISARD', 'SANDRINE CAILLAT', and 'Jon Amos'. Below this are 'Liens Personnalisés' (Personalized links) and 'Messages et alertes' (Messages and alerts).

2.2.2 La barre latérale

La barre latérale à gauche de l'écran contient plusieurs raccourcis utiles.

Créer : création rapide d'activités, de contacts, de rapport...

Raccourci : accès direct aux conflits (exemple : échec d'une synchronisation vers Outlook)

Éléments récents : Pour accéder aux derniers enregistrements qui ont été consultés par l'utilisateur. En positionnant simplement le pointeur de la souris sur un élément, un résumé de l'objet s'affiche.

2.2.3 La recherche globale

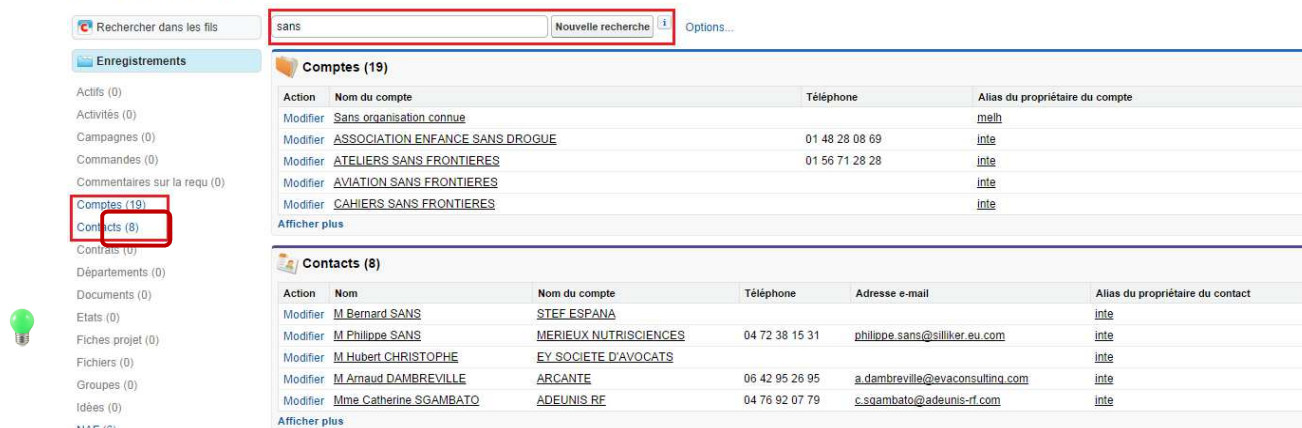


Vos résultats de recherche comprennent les éléments et les balises que vous êtes autorisé(e) à afficher. La Recherche globale permet de suivre les objets que vous utilisez, ainsi que la fréquence d'utilisation, et organise les résultats de la recherche en conséquence. Les résultats de la recherche pour les objets que vous utilisez le plus souvent sont affichés en haut de la liste. Si la recherche globale ne dispose pas d'informations suffisantes concernant les objets que vous utilisez, les résultats affichés correspondent à tous les objets jusqu'à la disponibilité d'informations supplémentaires.

Exemple : La recherche d'un compte dont le nom commence par «Sans» affiche les résultats ci-après. Cela permet d'accéder notamment au compte «Sans organisation connue». La recherche « SANS » peut être également contenu dans différents champs de l'enregistrement (nom, rue, ville, Concession principal...).

Résultats de recherche

Visite guidée | Aide sur cette page

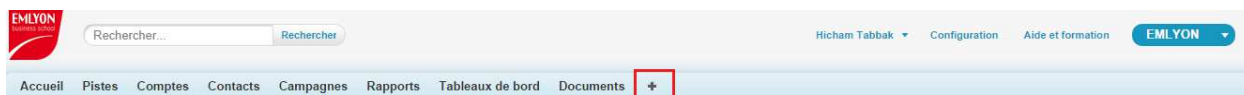


Action	Nom du compte	Téléphone	Alias du propriétaire du compte
Modifier	Sans organisation connue		meih
Modifier	ASSOCIATION ENFANCE SANS DROGUE	01 48 28 08 69	inte
Modifier	ATELIERS SANS FRONTIERES	01 56 71 28 28	inte
Modifier	AVIATION SANS FRONTIERES		inte
Modifier	CAHIERS SANS FRONTIERES		inte

Action	Nom	Nom du compte	Téléphone	Adresse e-mail	Alias du propriétaire du contact
Modifier	M. Bernard SANS	STEF ESPANA			inte
Modifier	M. Philippe SANS	MERIEUX NUTRISCIENCES	04 72 38 15 31	philippe.sans@ailiker.eu.com	inte
Modifier	M. Hubert CHRISTOPHE	EY SOCIETE D'AVOCATS			inte
Modifier	M. Arnaud DAMBREVILLE	ARCANTE	06 42 95 26 95	a.dambreville@evaconsulting.com	inte
Modifier	Mme Catherine SGAMBATO	ADEUNIS RF	04 76 92 07 79	c.sgambato@adeunis-rf.com	inte

2.2.4 Les onglets de navigation


Le menu des onglets permet d'accéder aux différents modules de l'application.



Le menu des onglets affiche les onglets visibles par les utilisateurs :

- Accueil
- Pistes

- Comptes
- Contacts
- Campagnes
- Rapports
- Tableaux de bord
- Documents.

Astuce : Il est possible de choisir l'ordre de vos onglets en cliquant sur . Ce bouton se situe à droite de tous les onglets.

2.2.5 Le contenu d'un onglet

L'exemple présenté ici est celui de l'onglet « Comptes ».

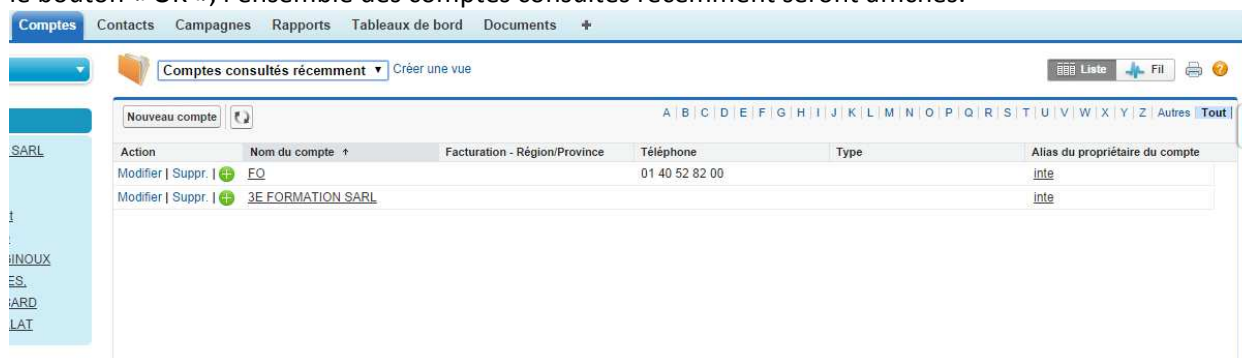
2.2.5.1 La liste affichée par défaut

Par défaut l'onglet « Comptes », comme tous les autres onglets, affiche les «comptes récents», c'est-à-dire la liste des derniers enregistrements auxquels vous avez accédé en création, modification ou en consultation.



2.2.5.2 Les vues prédéfinies et personnelles

Le CRM ARPEGE EMLYON propose d'afficher les comptes selon des filtres implémentés, que l'on appelle une vue. Dans l'écran ci-dessus, la vue sélectionnée s'appelle « Consultés récemment ». En cliquant sur le bouton « OK », l'ensemble des comptes consultés récemment seront affichés.



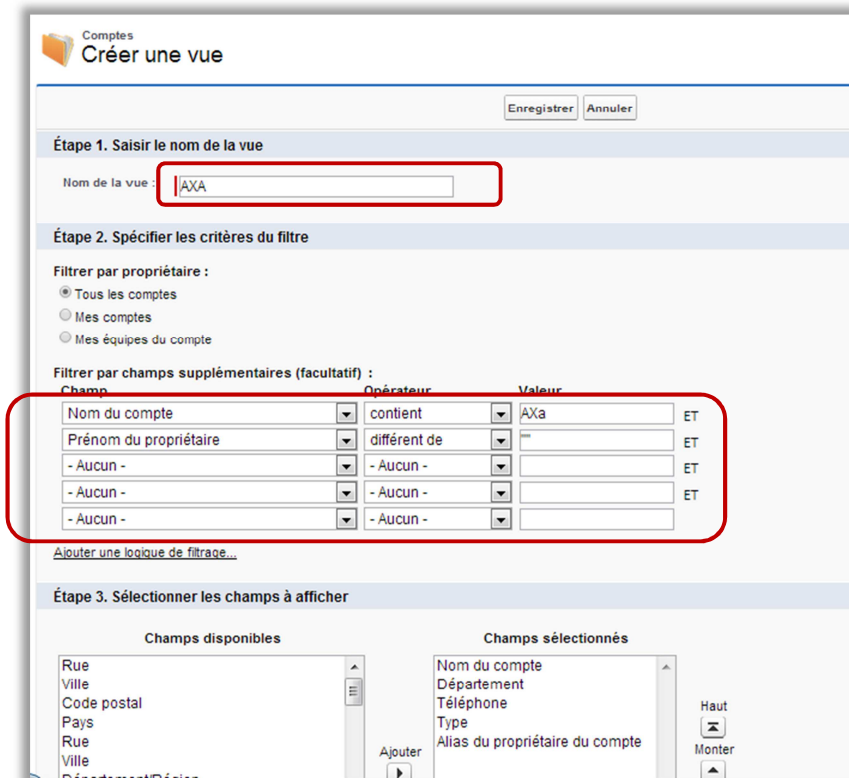
2.2.5.3 Création d'une vue personnalisée

Les utilisateurs du CRM ARPEGE EMLYON peuvent créer leur propre vue en cliquant sur « Créer une vue ».

Exemple :

Pour personnaliser la vue sur l'enseigne « AXA », cliquer sur « créer une vue ».

Ensuite, renseigner le nom de la vue, puis ajouter les filtres (étape 3), comme indiqué ci-dessous :



Comptes
Créer une vue

Enregistrer Annuler

Étape 1. Saisir le nom de la vue

Nom de la vue : AXA

Étape 2. Spécifier les critères du filtre

Filtrer par propriétaire :

- ☒ Tous les comptes
- ☐ Mes comptes
- ☐ Mes équipes du compte

Filtrer par champs supplémentaires (facultatif) :

Champ	Opérateur	Valeur	
Nom du compte	contient	AXA	ET
Prénom du propriétaire	différent de		ET
- Aucun -	- Aucun -		ET
- Aucun -	- Aucun -		ET
- Aucun -	- Aucun -		

Ajouter une logique de filtrage...

Étape 3. Sélectionner les champs à afficher

Champs disponibles	Champs sélectionnés
Rue	Nom du compte
Ville	Département
Code postal	Téléphone
Pays	Type
Rue	Alias du propriétaire du compte
Ville	
Département	

Ajouter

Haut
Monter

Pour récapituler, voici les étapes à suivre :

Étape n°1 : Cliquer sur « créer une vue »

Étape n°2 : Nommer la nouvelle vue

Étape n°3 : Laisser la sélection sur « Tous les comptes » et ajouter des filtres sur le groupe comme dans l'illustration ci-dessus.

Étape n°4 : Indiquer les colonnes qui seront visibles sur cette vue

Étape n°5 : Cliquez sur « Enregistrer » pour sauvegarder votre personnalisation.

3 Comptes

Les comptes présentent toutes les informations transversales sur un compte telles que l'identité, les coordonnées, et précise également des informations spécifiques liées aux besoins d'EMLYON.

3.1.1 Les différents types de compte

Dans Sales force, il y a 2 grands types de comptes :

- Les comptes réels auxquels sont rattachés les contacts
- Les comptes fictifs
 - Un compte fictif appelé « **formation initiale** » afin de gérer les étudiants
 - Un compte fictif appelé « **sans organisation connue** » afin de gérer les professionnels dans les cas suivants :
 - Sans emplois
 - Libéraux
 - Ne souhaitant pas donner le nom de leur société
 - Femmes aux foyers
 - ...

3.1.2 Composition d'une fiche compte

Chaque fiche compte se compose des trois parties suivantes :

- Les raccourcis des listes associées
- Les informations regroupées par section.
- Les listes associées détaillées

Les listes associées présentent une vue 360° de l'objet avec tous les objets liés à cet enregistrement.

3.1.2.1 Les listes associées des comptes

Au-dessus de la section « Détails compte », les différentes listes associées concernant le compte sont directement accessibles en positionnant le curseur sur chaque liste (*il n'est pas nécessaire de cliquer*).



Vous pouvez retrouver le détail de ces listes associées en bas de la fiche du compte

Six listes associées vous sont proposées pour les comptes :


Contacts				
Nouveau contact Fusionner contacts Contacts - Aide ?				
Action	Nom du contact	Fonction Exacte	Adresse e-mail (Ne pas utiliser)	Téléphone
Modifier Suppr.	melle.vincent	cecece		
Historique poste et poste supplémentaire				
Nouveau historique poste et poste supplémentaire Historique poste et poste supplémentaire - Aide ?				
Aucun enregistrement à afficher				
Activités en cours				
Nouvelle tâche Nouvel événement Activités en cours - Aide ?				
Aucun enregistrement à afficher				
Historique des activités				
Consigner un appel Publipostage Historique des activités - Aide ?				
Aucun enregistrement à afficher				
Opportunités				
Nouvelle opportunité Opportunités - Aide ?				
Aucun enregistrement à afficher				
Équipe du compte				
Ajouter Ajouter une équipe par défaut Équipe du compte - Aide ?				
Aucun membre de l'équipe				
Rôles du contact				
Nouveau Rôles du contact - Aide ?				
Aucun enregistrement à afficher				





- **Liste associée Contacts** : permet de créer, modifier, supprimer et consulter les contacts qui ont ce compte comme compte principal.
- **Liste associée historique postes et postes Supplémentaires** : permet de créer, modifier les postes supplémentaires d'un contact avec le compte et historiser les anciens postes principaux.
- **Liste associée Activités en cours** : permet de créer, modifier, supprimer et consulter les activités liées à ce compte. (RDV, tâches, évènement,...).
- **Liste associée Historique des activités** : permet de consulter l'historique des activités liées à ce compte.
- **Listes associées Opportunités** : permet de créer, modifier, supprimer et consulter les opportunités en cours avec le compte.
- **Liste associée Rôles du contact** : Permet de gérer les rôles joués par chaque contact dans cet enregistrement.

3.1.3 Présentation de la fiche

Les captures suivantes sont présentées en mode « visualisation ». Certains champs ne sont pas modifiables par l'utilisateur. Lorsqu'ils ne le sont pas, un cadenas est présent lorsque l'utilisateur positionne le curseur de sa souris sur ce champ.

Section détails du compte :


A. AHLSTROM CORPORATION

[Personnaliser la page](#) | [Modifier la présentation](#) | [Vue imprimable](#) | [Aide sur cette page](#)

[Masquer le fil](#) | Cliquez pour ajouter des rubriques

Publication | Fichier | Nouvelle tâche | Plus

Rédigez un texte... [Partager](#)

Suivre
Suiveurs
Aucun suiveur.

Afficher Toutes les mises à jour

Il n'existe aucune mise à jour.

« Retour à la liste : Comptes
 [Contacts](#) | [Historique poste et poste supplémentaire](#) | [Activités en cours](#) | [Historique des activités](#) | [Opportunités](#) | [Équipe du compte](#) | [Rôles du contact](#)

Détails Compte entreprise
[Modifier](#) [Supprimer](#) [Partage](#)

Nom du compte	A. AHLSTROM CORPORATION [Afficher la hiérarchie]	Cessation d'activité	<input type="checkbox"/>
Nom commercial		SIRET	00000000000000
Compte principal		Téléphone	358 9 503 911
Libellé du groupe	AHLSTROM	Télécopie	358 9 503 9389
Nature d'activité / Forme juridique	Privée	Site Web	http://www.ahlstrom.com
Type d'établissement		Société créée par un diplômé	<input type="checkbox"/>
Secteur d'activité		Description	
NAF	Fabrication de papier et de carton		
Code NAF	1712Z		
NAF Activité réelle			

Focus sur certains champs :

- **SIRET** : une règle de validation qui contrôle l'intégrité des données renseignées est actif sur ce champ, il faudrait saisir un code SIRET valable si non pour contourner le système, il faudrait renseigner 14 fois « 0 ».
- **NAF** : Un champ avec une loupe qui permet de chercher la valeur dans une table de référence liée à l'objet « compte », on peut chercher la valeur avec le libellé ou un code APE, le résultat affiche le libellé correspondant, si vous souhaitez savoir le code APE il suffit de survoler le champ avec la souris, le détails s'affiche sur une pop-up.

Sections Adresses « courante et facturation » :

▼ Adresse Courante

Adresse courante: Rue	POB 5	Adresse courante: NPAI	<input type="checkbox"/>
Adresse courante: Ligne 2		Adresse courante: Département	ETRANGER
Adresse courante: Ligne 3		Adresse courante: Région	Etranger
Adresse courante: Code Postal		Adresse courante: Etat	
Adresse courante: Ville	HELSINKI 00441	Adresse courante: Pays	FINLANDE

▼ Adresse Facturation

Adresse Facturation: Rue		Adresse facturation: NPAI	<input type="checkbox"/>
Adresse facturation: Ligne 2		Adresse facturation: département	
Adresse facturation: Ligne 3		Adresse facturation: Région	
Adresse facturation: Code Postal		Adresse facturation: Etat	
Adresse facturation: ville		Adresse facturation: Pays	

Focus sur certains champs :

- **Les champs « Région »** : saisis automatiquement selon le département renseigné
- **Les champs « Etat »** : une règle de validation contrôle le champ « Etat » ET « Région », les deux champs ne peuvent pas être saisis en même temps
- **Les champs « Département » et « Pays »** : sont des champs de type recherche, en cliquant sur la loupe, une pop-up de recherche s'affiche pour trouver la bonne valeur.
- **Le champ « Pays »** : est obligatoire lorsqu'on a une valeur saisie dans l'un des champs « Adresse » (Rue, ligne 1, ligne 2, code postal, ville, département, et région ou état)
- A la création d'un compte, les champs « Rue, ligne 2, ligne 3, code postal, ville » de l'adresse courante sont repris dans les champs respectifs de l'adresse facturation si cette dernière est vide.

Section Informations supplémentaires :

▼ Informations supplémentaires

Tranche de CA / Tranche de CA entité	Tranche d'effectif	A Qualifier
Chiffre d'affaires annuel (€)	Effectif réel	
Tranche de CA du groupe	Tranche effectif groupe	
CA Export (€)	Effectif Groupe	
CA EML réalisé (€)	Effectif sur la France Groupe	
	Effectif Cadre Groupe	
	Proportion cadre Groupe	

Sections « Employabilité » et « Mécénat / Sponsoring » :

▼ Employabilité

Type Cabinets référents	Méthode de saisie des Offres
Offre Employeurs	

▼ Mécénat / Sponsoring

Donateur <input type="checkbox"/>	Prospect donateur <input type="checkbox"/>
Intérêts mécénat <input type="checkbox"/>	Prospect Sponsoring <input type="checkbox"/>
Intérêts sponsoring <input type="checkbox"/>	

3.1.4 Création manuelle d'un nouveau compte

La création d'un nouveau compte se fait directement sur la fiche compte, en cliquant sur l'onglet « Compte » et sur bouton « Nouveau ».

L'utilisateur accèdera à la fiche de création des comptes, une fois les champs obligatoires sont saisis, il suffit d'enregistrer en cliquant sur le bouton « Enregistrer » ;

EMLYON business school

Rechercher... Rechercher

Hicham Med Tabbak Configuration Aide et formation EMLYON

Accueil Pistes Comptes Contacts Campagnes Rapports Tableaux de bord Documents Départements NAF Pays Historique poste et poste supplémentaire Etats

Créer...

Comptes Accueil

Afficher : Tous les comptes OK Modifier | Créer une vue

Comptes récents

Nom du compte Facturation - Ville Téléphone

CAPGEMINI CONSULTING

test

Claude BORDET

Antoine CHANAC

Hande - GUILSEN

test2

Hélène SPIES-COLLET

PODFDMLKG

Sofiane CHARABI

Clémentine ASCONCHILLO

Rapports Outils

Modifier Compte entreprise

Enregistrer Enregistrer et Nouveau Annuler

Informations sur le compte

Nom du compte

Nom commercial

Compte principal

Libellé du groupe

Nature d'activité / Forme juridique

Type d'établissement

Secteur d'activité

NAF

NAF Activité réelle

Cessation d'activité

SIRET

Téléphone

Télocopie

Site Web

Société créée par un diplôme

Description

Adresse Courante

Adresse courante: Rue

Adresse courante: Ligne 2

Adresse courante: Ligne 3

Adresse courante: NPAI

Adresse courante: Département

Adresse courante: Etat

3.1.5 Mise à jour d'un compte

La fiche compte est mise à jour via plusieurs moyens :

- Sur la fiche du compte à mettre à jour en cliquant sur le bouton « modifier »

Détails Compte entreprise

Modifier Supprimer Partage

Nom du compte A. AHLSTROM CORPORATION [Afficher la hiérarchie]

Nom commercial

Compte principal

Libellé du groupe AHLSTROM

Nature d'activité / Forme juridique Privée

Cessation d'activité

SIRET 00000000000000

Téléphone 358 9 503 911

Télocopie 358 9 503 9389

Site Web <http://www.ahlstrom.com>

- Sur la liste des comptes en cliquant sur le raccourci « modifier »

Action	Nom du compte	Site du compte	Facturation - Région/Pro...	Téléphone	Type	Alias du propriétaire du c...
Modifier Suppr.	A + A			04 78 62 23 23		inte
Modifier Suppr.	A. AHLSTROM CORPOR...			358 9 503 911		inte
Modifier Suppr.	A ASTON			01 42 94 16 25		inte
Modifier Suppr.	A B C D			01 34 62 90 73		inte
Modifier Suppr.	A BORRELLY			04 78 48 31 30		inte
Modifier Suppr.	A CAMBONE			04 78 95 08 47		inte
Modifier Suppr.	A COGNARD TRANSPO...			04 77 71 31 31		inte
Modifier Suppr.	A F W			62 361 730 217		inte
Modifier Suppr.	A FRENCH PARADOX			1 001 309 682 1390		inte
Modifier Suppr.	A GLASS HOUSE					inte
Modifier Suppr.	A GREAT PLACE TO WO...			54 (11) 5235 5066		inte

4 Gestion des contacts

Les contacts sont les personnes physiques associées à un compte. Les contacts sont visibles dans la liste associée « Contacts » sur les fiches comptes.

⚠ Important : La qualité de la base du CRM ARPEGE EMLYON dépend de la qualité des contacts créés et des informations qualifiées (Titre, téléphones fixes, portables, emails...). Ce travail de qualification est très important et toutes les informations renseignées par le propriétaire permettent d'être exploitée à travers les rapports et tableaux de bord pour consolidation.

4.1.1 Différents type de contact

Trois types d'enregistrements sont disponibles pour la création des contacts, à savoir :

- Prospect Etudiant :
 - o Prospect étudiant de la formation initiale
 - o Statut du contact étudiant avant qu'il n'intègre d'EMLYON
- Etudiant
 - o Il s'agit de tous les étudiants de la formation initiale
 - o Tous les professionnels des autres types de programmes seront regroupés dans le statut « professionnel »
- Professionnel
 - o Ce statut regroupe toutes les personnes physiques qui ne sont pas des étudiants de la formation initiale
 - o Que ces personnes soient des prospects ou des clients



Sélectionner un type d'enregistrement du contact

[Aide sur cette page](#)

Sélectionner un type d'enregistrement pour le nouveau contact. Pour ignorer cette page à l'avenir, changez les paramètres de votre type d'enregistrement sur votre page de configuration personnelle.

Sélectionner un type d'enregistrement du contact

Type du nouvel enregistrement

Etudiant

Etudiant

Professionnel

Prospect Etudiant


Continuer

Annuler

4.1.2 Création manuelle d'un nouveau contact

La création d'un contact se fait via la liste associée « contact » présente dans le compte.

Pour créer un nouveau contact via un compte, cliquer sur le bouton « Nouveau Contact » dans la liste associée « Contacts ». Il est recommandé de toujours partir d'un compte pour créer un nouveau contact, afin d'affecter sans erreur le contact au bon compte.

 **Contacts**
Nouveau contact
Fusionner contacts
Contacts - Aide ?

Aucun enregistrement à afficher

L'écran suivant apparait qui permet de choisir le type d'enregistrement :

Nouveau Contact Aide sur cette page

Sélectionner un type d'enregistrement du contact

Sélectionner un type d'enregistrement pour le nouveau contact. Pour ignorer cette page à l'avenir, changez les paramètres de votre type d'enregistrement sur votre page de configuration personnelle.

Sélectionner un type d'enregistrement du contact

Type du nouvel enregistrement

Etudiant
 Etudiant
 Professionnel
 Prospect Etudiant

Continuer Annuler

Section informations sur le contact :

Détails Contact Modifier Supprimer Cloner Demander la mise à jour

Propriétaire du contact  vincent [Modifier]		Type d'enregistrement du contact Professionnel [Modifier]
Nom	M. fournié fournié	
Nom de la jeune fille	Particule	
Date de naissance	Décédé <input type="checkbox"/>	
Lieu de naissance	Ne pas appeler <input type="checkbox"/>	
Nationalité		
Diplômé	<input type="checkbox"/>	

- **Prénom** : champ à renseigner par l'utilisateur
 - **Nom** : champ à renseigner par l'utilisateur. Ce champ est obligatoire.
 - **Nom de jeune fille** : champ à renseigner par l'utilisateur
 - **Date de naissance, lieu de naissance et Particule** : champs à renseigner par l'utilisateur
 - **Nationalité** : champ à renseigner par l'utilisateur, un champ de type recherche, il suffit de cliquer sur la loupe et saisir le nom du pays cherché et sélectionner une valeur dans la liste des résultats.
 - **Diplômé, décédé et Ne pas appeler** : champs de type case à cocher à renseigner par l'utilisateur
-
- ⚠ Important : Contact contient trois pages layout différentes, les captures d'écran proposées ici concernent la page la plus complète « Professionnel ».

Section Poste principal :

Détails Contact		Modifier	Supprimer	Cloner	Demander la mise à jour
Propriétaire du contact	 Interface [Modifier]	Type d'enregistrement du contact		Professionnel [Modifier]	
Nom Complet	M Claude BORDET	Niveau d'études			
Nom de jeune fille		Niveau d'expérience professionnelle			
Date de naissance		Entrepreneur		<input type="checkbox"/>	
Lieu de naissance		Demandeur d'emploi		<input type="checkbox"/>	
Nationalité	FRANCE	Viadeo			
Retraité	<input type="checkbox"/>	Statut NPAI		<input type="checkbox"/>	
Décédé	<input type="checkbox"/>				
Membre EML Connect	<input type="checkbox"/>				

⚠ Important : Un contact ne peut être rattaché qu'à un seul compte principal. Si ce contact possède un autre poste avec d'autres comptes, il faudra utiliser la liste associée « postes supplémentaires ». Cette liste associée se trouve dans chaque fiche de compte et contact.

Poste principal :

▼ Poste principal	
Nom du compte	Formation Initiale
Famille Fonction	Autres
Fonction codée	Retraité(e)
Fonction Exacte	
Date de début	
Date de fin	
parti de l'entreprise	<input type="checkbox"/>
Statut	Professionnel
Mobile professionnel	
Télécopie	
Téléphone	
Email Professionnel	
Ne pas appeler sur professionnel	<input type="checkbox"/>

Sections Coordonnées Personnelles et de repli :

▼ Coordonnées Personnelle	
Adresse: Rue	2 QUAI MARÉCHAL JOFFRE
Adresse Personnelle: Ligne 2	
Adresse Personnelle: Ligne 3	
Adresse: code postal	69002
Adresse: Ville	LYON
Téléphone (domicile)	04 78 42 57 30
Téléphone mobile	
Email Personnel	
NPAI Personnel	<input type="checkbox"/>
Adresse: Département	RHONE
Adresse: Région	RHONE
Adresse: Etat	
Adresse: Pays	FRANCE
Confidentiel annuaire Web	<input type="checkbox"/>
Confidentiel annuaire papier	<input type="checkbox"/>
Ne pas appeler Personnel	<input type="checkbox"/>
▼ Coordonnés de repli	
Adresse de Repli: Rue	75 CHEMIN DES CHARTREUX BLAUNE
Adresse de repli: Ligne 2	
Adresse de repli: Ligne 3	
Adresse de repli: code postal	38690
Adresse de repli: ville	OYEU
NPAI	<input type="checkbox"/>
Adresse de repli: Etat	
Adresse de repli: Pays	FRANCE
Adresse de repli: Téléphone	



Section Diplômé EMLYON :

▼ Diplômé EMLYON

Rémunération Initiale (€)	Informations complémentaires	
Rémunération actuelle (€)	Identifiant diplômé	19570001
Tranche de rémunération	Membre à vie	<input type="checkbox"/>
Email EM Lyon		

Section Projet/Mécénat :

▼ Projets/mécénat

Donateur prospect	<input type="checkbox"/>
Type donation	
Année donation	
Zone Commentaire	

Section Employabilité & Informations détails :

▼ Employabilité

Intérêt pour

▼ Information supplémentaires

Niveau d'anglais	Commentaire
Niveau de français	Description
Score Toefl	
Score TOEIC	
Centre d'intérêts	

Section Suivi du contact :

▼ Suivi du contact

Domaine d'études	Dernière fonction
Origine de la piste	Date de dernière requête Rester en contact
Sous origine de la piste	Date du dernier enregistrement Rester en contact
Nature du premier contact	

Cliquer sur « enregistrer » pour terminer l'enregistrement du contact. Il apparait dans la liste associée du compte.

Contacts		Nouveau contact	Contacts - Aide ?
Action	Nom du contact	Adresse e-mail	
Modifier Suppr.	Norbert Jean	jean.norbert@tesicourtier.com	

Vous pouvez à tout moment consulter l'ensemble de vos contacts, qu'importe le compte dans l'objet « contacts ».



Astuce : Lors de la création d'un contact, le CRM ARPEGE EMLYON peut détecter un doublon avec un contact existant. Un message d'erreur apparaîtra sur l'écran lorsque la condition interviendra lors de l'enregistrement d'un contact : « **Prénom + Nom + téléphone** » similaire à un contact déjà existant. Lorsque le message apparaît, cliquer sur le bouton « New contact » afin d'en créer un nouveau sans la condition mentionnée ci-dessus.



DupeCatcher Potential Duplicate Warning!

You have been redirected to this page because DupeCatcher has determined your entry to be a duplicate.
The [Contact](#) that you created has not been saved!

Your entry has been blocked because the value of the 'Concaténation doublon' field of the record that you created is similar to the value of the 'Concaténation doublon' field of the [Contacts](#) listed below.

[Click on the links below to view or edit the potential duplicate records.](#)

Potential Duplicate Contact Records:

Action	Name	Company	Email	Postal Code	Owner	Created By	Created Date
View Edit	test Jojo	ALD INTERNATIONAL	angelo.migliara@kerensen.com		api_user	Angelo Migliara	Mon Dec 09 07:25:50 GMT 2013

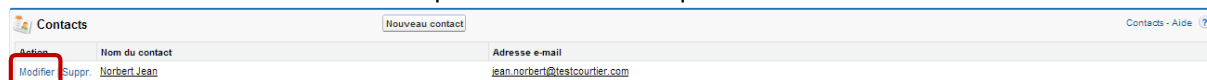
[New Contact](#)

4.1.3 Mise à jour d'un contact

La qualité des informations dans le CRM ARPEGE EMLYON repose notamment sur la qualification des données de contacts. Il est donc primordial d'enrichir les fiches contacts dès que vous possédez une information sur le contact.

Plusieurs moyens permettent d'effectuer cette mise à jour :

- Se rendre dans la fiche compte du contact et cliquer sur le raccourci « modifier »



- Se rendre dans l'objet « contact » et chercher le contact grâce à vos vues personnalisées
- Effectuer une recherche via la barre de recherche générale ([Voir chapitre « recherche »](#))

4.1.4 Descriptions des listes associées d'un contact

Réactions à la campagne (clics) [Nouveau clickdata](#) [Réactions à la campagne \(clics\) - Aide](#) [?](#)

Action	Clickdata Number
Modifier Suppr.	CD-0000000013

Historique du contact [Historique du contact - Aide](#) [?](#)

Date	Utilisateur	Action
26/09/2014 16:43	vincent	Créé.

Activités en cours [Nouvelle tâche](#) [Nouvel événement](#) [Nouvelle demande de réunion](#) [Activités en cours - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

Historique des activités [Consigner un appel](#) [Publipostage](#) [Demander la mise à jour](#) [Afficher tout](#) [Historique des activités - Aide](#) [?](#)

Action	Objet	Associé	Tâche	Échéance	Attribuée à	Date/heure de la dernière modification
Modifier Suppr.	Réunion		<input type="checkbox"/>	29/09/2014 12:00	vincent	29/09/2014 11:03

Opportunités [Nouvelle opportunité](#) [Opportunités - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

Requêtes [Nouvelle requête](#) [Requêtes - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

Postes Supplémentaires [Nouveau poste supplémentaire](#) [Postes Supplémentaires - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

Rôles [Nouvelle rôle](#) [Rôles - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

Formations [Formations - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

Diplômes [Diplômes - Aide](#) [?](#)

Aucun enregistrement à afficher

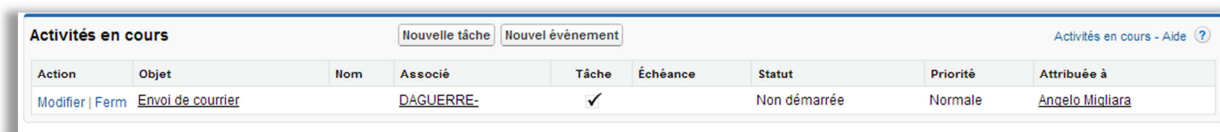
- **Liste associée « Réactions à la campagne »** : permet de gérer et consulter les réactions du contact à différentes campagnes dont il est la cible, notamment grâce à Inxmail et le suivi du comportement du contact
- **Liste associée « Historique du contact »** : permet de visualiser l'ensemble des actions réalisées sur la fiche contact.
- **Liste associée activités en cours** : permet de créer, modifier, supprimer et consulter les activités liées à ce contact (RDV, tâches, événement,...) ([Plus d'informations dans le chapitre « activités »](#))
- **Liste associée historique des activités** : permet de visualiser l'historique des activités lié à ce contact
- **Liste associée opportunités** : permet de visualiser les opportunités sur lesquelles le contact est sollicité
- **Liste associée requêtes** : permet de visualiser et créer des requêtes sur le contact
- **Liste associée postes supplémentaires** : permet de gérer les postes secondaires occupés par le contact ainsi que ses anciens postes principaux.
- **Liste associée Rôle** : permet de créer, modifier et supprimer les catégories rôles et les rôles du contact.
- **Liste associée Formation** : permet de visualiser toutes les formations suivies par le contact.

- **Liste associée Diplôme** : permet de visualiser tous les diplômes validés par le contact.

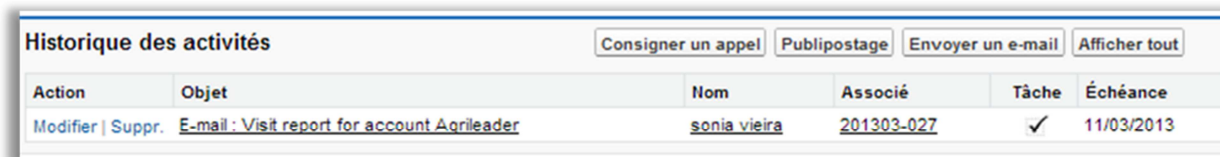
5 Les Activités

Les Activités dans Salesforce sont regroupées dans les listes associées « **Activités en cours** » et « **Historique des activités** » qui permettent d'identifier les actions menées par tous les collaborateurs.

Les activités peuvent être **l'envoi d'un email, la création d'une tâche, d'un événement....**



Action	Objet	Nom	Associé	Tâche	Échéance	Statut	Priorité	Attribuée à
Modifier Ferm	Envoi de courrier		DAGUERRE-	✓		Non démarrée	Normale	Angelo Migliara



Action	Objet	Nom	Associé	Tâche	Échéance
Modifier Suppr.	E-mail : Visit report for account Agrileader	sonia vieira	201303-027	✓	11/03/2013

5.1 Utiliser les Activités

L'outil Salesforce vous permet de gérer différents types d'activités directement dans la solution :

- Gestion des tâches
- Gestion des événements
- Envoi d'emails
- Consignation d'un appel
- Publipostage
- Demande de réunion

Ces activités sont accessibles à partir des onglets suivants :

- Accueil
- Comptes
- Contacts
- Campagnes
- Opportunités
- Requêtes

5.2 Gérer les Tâches

Une tâche est visible par son propriétaire, sa hiérarchie et par ceux qui peuvent voir l'objet sur lequel elle est liée à (*Exemple : si je crée une tâche sur un contact, il sera visible par toutes les personnes étant en mesure de voir le contact*).

Les tâches peuvent être créées à partir de la page d'accueil ou à partir d'objets tels que les comptes, les contacts, les campagnes ou les comptes rendus.

5.2.1 Définition

Une tâche est un rappel pour une action à réaliser avant une **date d'échéance**, ou une demande d'action déléguée à un autre collaborateur. Les tâches sont donc utilisées pour **organiser ses activités, ses relances, etc.**

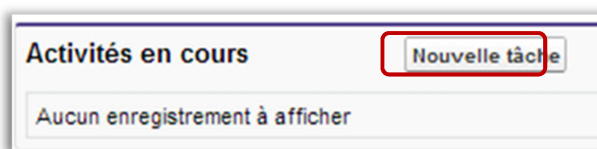
Les tâches peuvent être :

- **Tâches Simples** comme un rappel personnel
- **Tâches E-mail** qui sont créées automatiquement lors de la réception ou l'envoi d'un e-mail.
- **Appel** vous permettant de suivre les appels téléphoniques que vous avez faits.

5.2.2 Créer une tâche

Sur l'écran du contact par exemple, dans liste associée « Activités en cours » :

1. Cliquez sur **Nouvelle tâche** sur la liste des activités.



2. Définissez l'**Objet** de la tâche en saisie libre ou en utilisant la liste proposée.
3. Définissez la date d'**Echéance** de la tâche à l'aide du calendrier incorporé.

⚠ Important : Nous avons créé la tâche à partir du contact. Les informations du contact sont donc pré-remplies.

4. Sélectionnez le **Statut** de la tâche :
 - 2.1 Non Démarré**
 - 2.2 En cours**
 - 2.3 Terminé**
 - 2.4 En attente d'une autre personne**
 - 2.5 Reporté**
5. Sélectionnez la **Priorité** de la tâche : **élevé, normal ou faible.**

Rajouter un **Commentaire** dans la zone de texte dédiée si nécessaire

Modifier Tâche [Enregistrer] [Enregistrer et nouvelle tâche] [Enregistrer et nouvel événement] [Annuler]

Informations sur la tâche ! = Informations obligatoires

Attribuée à: Associé:

Objet: Nom:

Échéance: [01/10/2014]

Commentaires:

Informations supplémentaires

Statut: Téléphone:

Priorité: Adresse e-mail:

☐ Envoyer une notification par e-mail

Récurrence

☐ Créer une série récurrente de tâches

Rappel

Rappel: ☒

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder votre tâche.

Votre tâche sera associée au contact et au compte.

Activités en cours						
			Nouvelle tâche		Nouvel événement	
Action	Objet	Associé	Tâche	Échéance	Statut	Priorité
Modifier Ferm	Appel		✓	13/03/2013	Non démarré	Élevé

Votre tâche apparaîtra également sur votre **Page d'accueil** dans la section **Mes Tâches**.

Mes Tâches						
			Nouveau		7 prochains jours	
Terminé	Date	Statut	Objet	Nom	Associé	Compte
X	02/10/2014	Non démarré	Envoyer devis	fourni fourni		ASSOCIATION DIOCESAINE DE LYON

5.3 Gérer un Événement

Un événement est visible par son propriétaire, sa hiérarchie et par ceux qui peuvent voir l'objet sur lequel il est lié à (Ex : si je crée un événement sur un contact, il sera visible par toutes les personnes étant en mesure de voir le contact).

Comme les tâches, les événements peuvent être créés à partir de la page d'accueil ou à partir d'objets tels que les comptes, les contacts ou les campagnes.

5.3.1 Définition

Un événement est une **réunion** qui peut être liée ou non à un client et qui apparaît dans votre calendrier (comme dans Outlook).

5.3.2 Créer un événement

Sur l'écran du contact par exemple, dans liste associée « Activités en cours » :

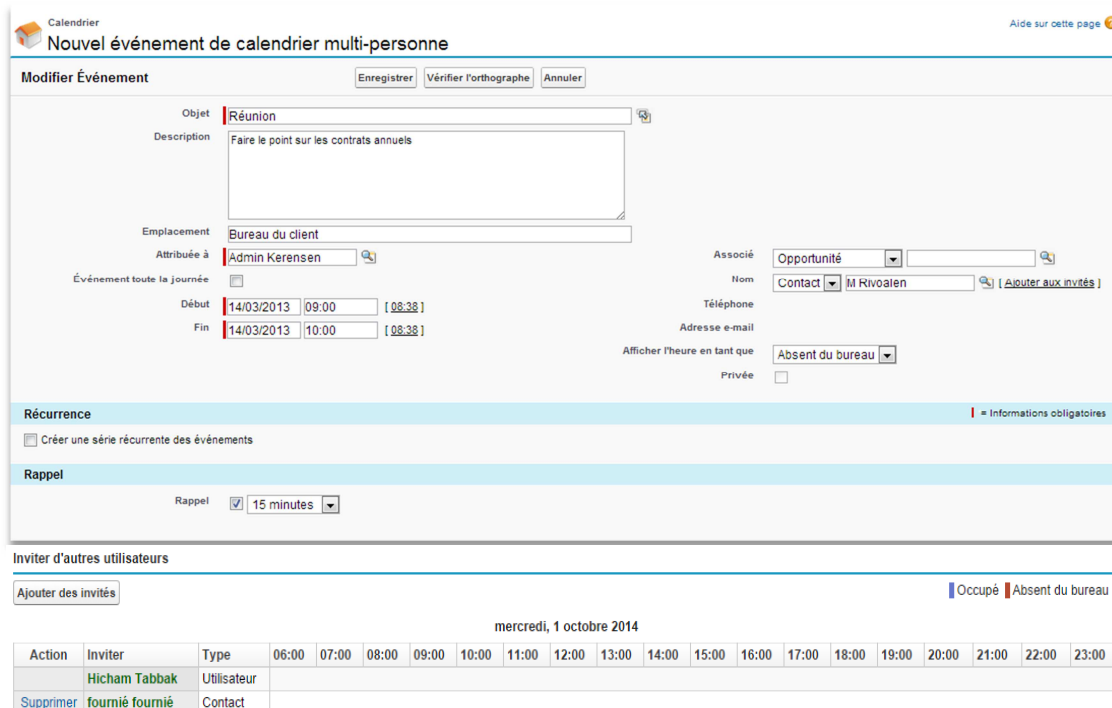


1. Définissez l'**Objet** de l'évènement en saisie libre ou en utilisant la liste proposée.
2. Rajouter une **Description** dans la zone de texte dédiée si nécessaire.
3. Définissez un **Emplacement** (bureau, extérieur, chez le client, etc.)
4. Définissez le **Début et fin Date et heure** de votre réunion à l'aide du calendrier incorporé.

⚠ Important : Si vous créez l'évènement à partir du contact ou d'un autre objet, certaines informations sont pré-remplies.

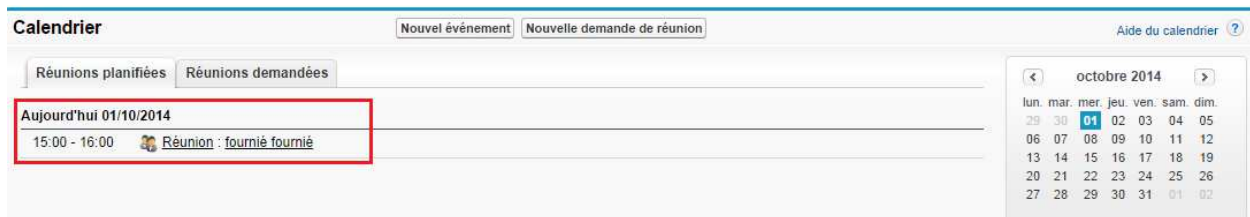
5. Vous avez la possibilité d'ajouter des **invités** en cliquant sur le bouton **Ajouter des invités**. Vous aurez alors une visibilité sur leurs disponibilités.
6. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour créer votre évènement.

Votre évènement apparaît :



- Au niveau de votre **Calendrier** sur votre **Page d'accueil**

- Au niveau de l'objet auquel il est associé.



Votre **calendrier** vous donne un aperçu de vos événements prévus pour les 7 prochains jours :

- Vous pouvez visualiser votre calendrier par jour (1), par semaine (7) ou par mois (31)

5.4 Gérer les demandes de réunion

Les **demandes de réunion** tout comme les événements peuvent être créés à partir de l'écran d'accueil. La demande de réunion apparaît également :

- Au niveau de votre **Calendrier** sur votre **Page d'accueil**
- Au niveau de l'objet auquel il est associé.



Important : Le procédé de création est le même que pour les demandes de réunion réalisées **depuis Outlook**.
