

Rechercher rapidement les enregistrements	
Utilisation des filtres	Sur n'importe quelle vue Liste, dans le volet Tâches, dans la section <b>Filtres</b> , développez les filtres et sélectionnez les cases correspondant aux informations que vous souhaitez voir dans votre groupe.
Utilisation des recherches	Cliquez sur l'onglet <b>Q</b> (Recherche) dans une vue Liste ou Détails ou faites un clic droit sur un élément dans la barre de navigation et sélectionnez l'option <b>Recherche</b> (non disponible pour toutes les vues).
Utilisation de SpeedSearch	Cliquez sur le bouton <b>Q</b> (SpeedSearch) dans la barre d'outils. Vous pouvez : <ul style="list-style-type: none"> <li>Rechercher une correspondance de <b>tous les mots</b>, <b>n'importe quel mot</b> ou le groupe de <b>mots exact</b></li> <li>Utiliser un langage naturel</li> <li>Rechercher par <b>étymologie</b>, <b>définition</b> ou <b>approximation</b></li> <li>Utiliser des critères de recherche <b>booléens</b></li> </ul>
Affichage d'une liste des éléments consultés récemment	Sur la barre d'outils, cliquez sur <b>Consulté récemment</b> , pointez sur le type d'enregistrement et sélectionnez un élément dans la liste.


















Travailler comme je veux	
Utilisation des groupes	Créez des groupes pour les enregistrements à suivre.
Accès à vos groupes	Dans une vue Liste ou Détails, cliquez sur l'onglet d'un groupe ou, dans la barre de titre, cliquez sur <b>Groupes</b> .
Sélection d'enregistrements pour créer un groupe	<ol style="list-style-type: none"> <li>Depuis une vue Liste, sélectionnez un ou plusieurs enregistrements. Pour sélectionner plusieurs enregistrements, maintenez appuyé <b>[Ctrl]</b> tout en cliquant sur chaque élément.</li> <li>Dans le volet Tâches, sous <b>Tâches courantes</b>, cliquez sur <b>Enregistrer les enregistrements en tant que groupe</b>.</li> <li>Utilisez <b>Query Builder</b> pour définir les propriétés, la présentation, le tri ou les paramètres par défaut des groupes.</li> <li>Cliquez sur <b>OK</b>.</li> </ol>
Partage de votre groupe avec d'autres utilisateurs	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrez la vue Liste contenant le groupe à partager.</li> <li>Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'onglet du groupe, puis sélectionnez <b>Partager</b>.</li> <li>Dans la boîte de dialogue <b>Partager le groupe</b>, cliquez sur <b>Ajouter</b>.</li> <li>Cliquez sur l'onglet <b>Utilisateurs, Services</b>, ou <b>Équipes</b>, sélectionnez avec qui vous souhaitez partager votre groupe et cliquez sur <b>OK</b>.</li> <li>Cliquez sur <b>OK</b>.</li> </ol>
Définition des options utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le menu <b>Outils</b>, cliquez sur <b>Options</b>, et utilisez chaque onglet pour définir des options spécifiques.</li> </ul>



# Infor CRM v8.1

## Carte de référence rapide

pour l'utilisateur Web

Häufig verwendete Symbole					
Arbeiten mit Datensätzen					
Rechercher		Actualiser		Ajouter	
Agenda		E-mail		Associer	
Enregistrer		Web		Supprimer	
Réinitialiser		Afficher l'adresse		Modifier	
Navigation					
Premier		Suivant			
Précédent		Dernier			
Communiquer efficacement					
Envoi d'un e-mail		Dans le menu <b>Rédiger</b> , cliquez sur <b>E-mail</b> ou cliquez  à côté d'une adresse e-mail dans une vue Détails.			
Création de lettres, d'e-mails et de fax		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dans le menu <b>Rédiger</b>, cliquez sur <b>Publipostage</b>.</li><li>2. Utilisez les onglets <b>Fusionner</b> et <b>Historique</b> pour sélectionner un modèle, des enregistrements à inclure, le type de sortie à créer (e-mail, fax, fichier ou imprimante) et les options d'historique.</li><li>3. Cliquez sur <b>Fusionner</b>.</li></ol>			

Effectuer mes tâches	
Réception d'alertes	Consultez les notifications d'alertes et d'activités échues dans la barre de menu.
Affichage de mes activités	Utilisez la vue <b>Liste des activités</b> pour gérer vos activités et événements programmés par type. Sélectionnez le délai pour les éléments affichés. Dans la barre de navigation, cliquez sur <b>Activités</b> .
Utilisation de mon agenda	Gérez votre temps et suivez vos activités et événements programmés. Affichez votre emploi du temps par jour, semaine, mois ou année. Vous pouvez également visualiser les activités et événements des autres utilisateurs. <ul style="list-style-type: none"><li>Dans la barre de navigation, cliquez sur <b>Agenda</b>.</li></ul>
Planification d'un appel, d'une réunion ou d'une tâche à faire	Dans le menu <b>Planification</b> , cliquez sur l'activité à ajouter.
Invitation d'autres utilisateurs	Utilisez l'onglet <b>Disponibilité</b> pour inviter d'autres utilisateurs à un appel téléphonique ou à une réunion.
Réalisation d'une activité	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>Ouvrez l'activité et cliquez sur <b>Terminer</b>.</li><li>Dans le menu Planification, cliquez sur <b>Réaliser l'activité</b>.</li></ul>
Ajout d'enregistrements	Dans le menu <b>Nouveau</b> , sélectionnez l'enregistrement à ajouter.
Vérification des notes et de l'historique	Ouvrez la vue des détails d'un enregistrement et cliquez sur l'onglet <b>Notes/Historique</b> . Utilisez les filtres pour affiner la liste.
Utilisation du tableau de bord	Affichez et utilisez de nombreux outils de performances et d'analyse au format Tableau de bord. <ul style="list-style-type: none"><li>Dans la barre de navigation, cliquez sur <b>Bienvenue</b>.</li></ul>
Utilisation du module d'intégration	<ul style="list-style-type: none"><li>Pour l'installation, sur la page de connexion, cliquez sur <b>Installer les améliorations</b>.</li></ul> Les fonctionnalités comprennent : <ul style="list-style-type: none"><li>Intégration de Microsoft Outlook</li><li>Glisser-déposer pour les fichiers et les e-mails Microsoft Outlook</li><li>Exportation vers Microsoft Excel</li><li>Publipostage</li></ul>

Obtenir de l'aide	
Recherche de scénarios	Sur la barre des menus, cliquez sur <b>?</b> puis cliquez sur <b>Guide de mise en route</b> .
Ouverture de l'aide en ligne	<ul style="list-style-type: none"><li>Cliquez sur <b>?</b> (Aide) pour ouvrir le système d'aide.</li></ul>

Atteindre mes objectifs	
Ajout et qualification de leads	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>Pour ajouter un seul lead, dans le menu <b>Nouveau</b> cliquez sur <b>Lead</b>.</li><li>Pour importer une liste de leads, dans le menu <b>Outils</b>, cliquez sur <b>Importer les leads</b>.</li></ul> Utilisez les cases de qualification de leads dans la vue Détails des leads pour valider les informations et déterminer si le lead est prêt à être converti en contact et compte. Pour convertir un lead qualifié, cliquez sur <b>Convertir le lead qualifié</b> .
Création et lancement de campagnes	Pour créer une campagne, dans le menu <b>Nouveau</b> cliquez sur <b>Campagne</b> . Sélectionnez les cibles, définissez les phases et les tâches et ajoutez des produits à une campagne. Lorsque la campagne est prête, cliquez sur <b>Lancer</b> . Utilisez les phases et les tâches et les réponses cible pour contrôler la progression et le succès de la campagne.
Poursuite d'opportunités	Dans le menu <b>Nouveau</b> , cliquez sur <b>Opportunité</b> . Utilisez les processus de vente pour gérer votre pipeline de ventes. Lorsqu'une opportunité est gagnée ou perdue, modifiez <b>l'État en Clôturée-Gagnée</b> ou <b>Clôturée-Perdue</b> et saisissez les raisons pour lesquelles vous avez clôturé l'opportunité.
Création des bons de commande	Dans le menu <b>Nouveau</b> , cliquez sur <b>Bon de commande</b> . Utilisez les bons de commande pour effectuer le suivi des produits achetés par un compte.
Ajout et traitement des tickets et des défauts	Dans le menu <b>Nouveau</b> , cliquez sur <b>Ticket</b> ou <b>Défaut</b> . Les champs <b>Zone</b> , <b>Catégorie</b> et <b>Problème</b> déterminent à qui il sera attribué. Utilisez le bouton <b>Démarrage/Arrêt</b> chrono pour travailler sur un ticket avec le chronomètre actif. Lorsque vous avez terminé, modifiez <b>l'État en Clôturé</b> .
Activation des retours	Créez une autorisation pour que le client puisse renvoyer un produit. Dans le menu <b>Nouveau</b> , cliquez sur <b>Retour</b> . Un retour doit être associé à un ticket. Utilisez la vue <b>Détails de retour</b> pour ajouter des informations sur le produit et et l'expédition. Lorsque le retour est terminé, modifiez <b>l'État en Clôturé</b> .
Création et attribution de contrats	Dans le menu <b>Nouveau</b> , cliquez sur <b>Contrat</b> . Les contrats peuvent être basés sur les jours, les heures, les incidents ou la valeur monétaire ou ils peuvent être permanents. Dans la vue des détails du compte, cliquez sur l'onglet <b>Contrats</b> pour voir si un contrat existe et le type de contrat dont il s'agit.