



Mise en route du client Web Infor CRM

Avis importants

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et sont la propriété d'Infor. En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive d'Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant (« Objectifs »).

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus. Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

Les lois américaines sur le contrôle des exportations et des importations et autres lois applicables régissent sans limitations votre utilisation de cette publication et vous ne pouvez ni l'exporter ni la réexporter, directement ou indirectement, ni l'utiliser à des fins proscrites par ces lois.

Informations relatives à la publication

Edition : 8.1.0.06.

Date de publication : 6 March 2015

Clause d'exclusion de responsabilité

Ce document reflète l'orientation choisie par Infor pour le(s) produit(s) décrit(s) dans ce document et est susceptible d'être modifié avec ou sans préavis par Infor. Ce document ne représente en aucun cas un engagement envers vous et ne doit pas vous suffire à prendre des décisions. Infor ne s'engage pas à développer ni livrer des améliorations, mises à jour, nouvelles fonctionnalités ou nouveaux produits même décrits dans ce document.

Contacter Infor

Pour toutes questions sur les produits d'Infor, allez au portail d'Infor Xtreme Support à www.infor.com/inforxtreme.

En cas de mise à jour de ce document après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site Web. Il est recommandé de consulter ce site Web périodiquement pour vérifier la présence de nouvelles mises à jour de la documentation.

Pour tout commentaire sur la documentation d'Infor, contactez documentation@infor.com.

Table des matières

Introduction	1
Pourquoi utiliser Infor CRM ?	1
Fonctionnalités clés	1
A propos de ce guide	2
Documentation connexe	2
Contacteur Infor	3
Chapitre 1 Présentation de Client Web Infor CRM l'espace de travail	5
Connexion au Client Web Infor CRM	5
Travail dans l'Client Web Infor CRM	6
Présentation des fonctionnalités de l'espace de travail	7
Utilisation des vues Liste	8
Utilisation des vues Détails	9
Présentation des boutons disponibles	10
Obtenir de l'aide	11
Comprendre le module d'intégration du bureau Infor CRM	12
Installation de l'intégration bureautique	12
Configuration de l'intégration de MS Outlook	14
Chapitre 2 Gestion des contacts et comptes	15
Ajout d'un contact et d'un compte	15
Comprendre la propriété des comptes	15
Ajout d'une association de comptes	17
Utilisation de la bibliothèque	18
Demande de documentation pour un contact	18
Planification d'une activité de suivi	20
Ajout d'une note	21
Chapitre 3 Gestion de vos activités de vente	23
Utilisation des activités et des événements	23
Utilisation des alertes	23
Onglet Alertes - Alarmes	24
Onglet Alertes - Non confirmées	25
Terminer une activité non planifiée	25
Invitation d'autres personnes à un rendez-vous	26
Utilisation de l'agenda	27
Utilisation de la vue Activités	27
Affichage de l'historique des interactions avec un compte	28

Chapitre 4 Communication avec les contacts et les leads	31
Utilisation des modèles	31
Création d'un nouveau modèle	32
Utilisation du publipostage	32
Utilisation de l'intégration MS Outlook	33
Chapitre 5 Gestion des opportunités de vente	35
Ajout d'une nouvelle opportunité	35
Utilisation des statistiques de l'opportunité	36
Clôture d'une opportunité	37
Chapitre 6 Gestions des leads et campagnes	39
Utilisation des leads	39
Ajout d'un lead	39
Importation de leads	40
Qualification d'un lead	42
Utilisation des campagnes	43
Ajout d'une campagne	43
Ajout de cibles à une campagne	44
Ajout de phases et de tâches de campagne	44
Ajout de produits à une campagne	45
Lancement d'une campagne	45
Suivi des réponses de campagne	46
Chapitre 7 Travailler avec le Support technique et le Service client	47
Utilisation des contrats	47
Présentation des types de contrat	47
Ajout d'un contrat	48
Utilisation des tickets	49
Ajout d'un ticket	49
Ajout d'activités de ticket	50
Démarrage et arrêt chrono d'un ticket	51
Clôture d'un ticket	51
Utilisation des retours	52
Ajout d'un retour	52
Ajout de produits et de détails d'expédition à un retour	52
Clôture d'un retour	53
Utilisation des défauts	54
Ajout d'un défaut à un ticket existant	54
Clôture d'un défaut	55
Chapitre 8 Utilisation des outils de Web Reporting et d'analyse	57
Utilisation de la vue Rapports	57

Affichage, impression et stockage de rapports	58
Utilisation du tableau de bord	59
Personnalisation de votre tableau de bord	59
Utilisation des widgets	60
Utilisation des widgets	60
Chapitre 9 Définition des options utilisateur	63
Options générales	63
Options de groupe	64
Options des activités	65
Définition des options de l'agenda	66
Options d'alertes	67
Options d'opportunité	68
Modification du mot de passe	69
Index	71



Infor CRM est une solution de gestion des relations clients, leader sur le marché, qui permet aux petites et moyennes entreprises d'acquérir, de conserver et de développer une relation client rentable à l'aide de solutions automatisées intégrées de Vente, Marketing, Service Client et Assistance technique.

Saleslogix s'appelle dorénavant Infor CRM. Vous découvrirez la nouvelle marque dans cette version et les versions futures.

Toutes les références au produit CRM Core, aux clients CRM, au client Web, au client Windows, à Administrator ou à la base de données font référence à Saleslogix versions 8.0 et 8.1 mise à jour 03 sauf indication contraire.

Pourquoi utiliser Infor CRM ?

Le Client Web Infor CRM vous aide à gérer tous les aspects du cycle de vente et la relation client sur le Web. Outre le suivi des contacts, des comptes, des opportunités, des tickets et des activités, il fournit des outils pour la création de rapports, l'automatisation des processus, la création d'e-mails, de fax et de lettres par publipostage.

Fonctionnalités clés

Les fonctionnalités clés suivantes décrivent la manière dont vous pouvez utiliser Client Web Infor CRM :

Vues Contact, Compte et Opportunité - Utilisez les vues Contact, Compte et Opportunité pour gérer les informations détaillées concernant vos contacts, comptes et opportunités.

Agendas et activités - Utilisez l'Agenda pour afficher les activités et événements ouverts et terminés. Utilisez la vue Activités pour gérer les activités quotidiennes telles que la planification d'appels téléphoniques, de réunions et d'événements.

Recherches - Utilisez les recherches pour rechercher des enregistrements ou construire des groupes. Les recherches vous permettent de filtrer votre liste d'enregistrements puis d'enregistrer les résultats comme un nouveau groupe. Les options de recherche varient par type d'enregistrement.

Groupes - Utilisez les groupes pour organiser vos contacts, comptes, opportunités, tickets et autres données en fonction de caractéristiques communes. Les groupes peuvent être utilisés pour les rapports, publipostages, etc.

Campagnes et leads - Utilisez les leads pour développer et qualifier les nouveaux Contacts et Comptes. Utilisez les fonctionnalités de campagne pour associer la publicité, les relations publiques, les promotions et les activités de vente afin d'atteindre les objectifs de ventes ou de marketing.

Publipostage - Utilisez le publipostage quand vous devez communiquer avec un groupe de contacts, comptes, opportunités ou leads.

Rapports et analyse - Utilisez les rapports et les filtres pour résumer les informations à propos de vos contacts, comptes, opportunités, contrats et tickets. Le tableau de bord Infor CRM vous permet d'afficher les informations de performance et d'analyse sous forme de tableau de bord.

Support technique et Service client - Utilisez les tickets pour suivre, évaluer et résoudre les questions et problèmes des clients. Vous pouvez suivre le temps passé à travailler sur un ticket avec Démarrage/arrêt du chrono, créer des activités du ticket facturées dans le cadre du contrat de service du client et planifier des activités dans l'agenda. Les fonctionnalités Service et Support permettent aussi de suivre les défauts des produits ou services et d'inclure un processus de retour.

Demandes de documentation - Utilisez les demandes de documentation pour planifier l'envoi de brochures marketing ou d'autres documents aux contacts. Les demandes de documentation sont généralement des supports papier devant être envoyés par courrier.

Bibliothèque - Utilisez la Bibliothèque comme un lieu de stockage central pour les informations de votre entreprise. La Bibliothèque contient souvent des éléments tels que les informations du produit, la documentation de vente et les présentations.

Processus - Utilisez les processus pour exécuter une série de tâches dans un ordre précis sur une période définie. Le Client Web Infor CRM propose des Processus de vente et Processus de contact.

A propos de ce guide

L'objectif de ce guide est de vous aider à débiter l'utilisation de Client Web Infor CRM. Ce guide utilise des scénarios pour démontrer l'utilisation de Client Web Infor CRM pour de nombreuses tâches quotidiennes.

Si votre entreprise a personnalisé le Client Web Infor CRM, le nombre, l'ordre et l'apparence des boîtes de dialogue et écrans peuvent différer des descriptions. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur système.



Le symbole Aide précède les noms des sujets d'aide en ligne où vous pouvez trouver des informations supplémentaires.

Documentation connexe

- La carte de *référence rapide Infor CRM* fournit les boutons les plus utilisés, les options de configurations d'e-mails et des conseils pour travailler avec les groupes et avec l'intégration avancée de MS Outlook. La carte de *Infor CRM référence rapide* est accessible depuis le menu Aide.
- L'*Aide Client Web Infor CRM* fournit des informations détaillées sur toutes les fonctions disponibles sur le Web, y compris des informations supplémentaires sur Envoyer à CRM et Publipostage.
- L'*Aide sur le publipostage Infor CRM* fournit des informations détaillées sur les éléments suivants : la rédaction d'un e-mail pour un contact, la rédaction d'un e-mail, d'une lettre ou d'un fax à l'aide d'un modèle, et l'utilisation du moteur de publipostage pour envoyer une correspondance à un groupe de contacts, de comptes, etc. Cette aide explique également comment créer et imprimer des étiquettes d'adresse ou des enveloppes, et aussi comment créer, modifier et supprimer des modèles.

L'aide est disponible dans chaque application Infor CRM. Des ressources et de la documentation supplémentaires sont disponibles pour les partenaires et les clients ayant un contrat de support technique valide sur le site

www.infor.com/inforxtreme.

Contacter Infor

Pour toute question concernant les produits Infor, accédez au portail d'assistance Infor Xtreme à l'adresse www.infor.com/inforxtreme.

Si ce document est mis à jour après la mise sur le marché du produit, la nouvelle version sera disponible sur le site Web. Nous vous recommandons de consulter régulièrement le site Web pour obtenir la documentation à jour.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires au sujet de la documentation Infor, contactez documentation@infor.com.

Chapitre 1

Présentation de Client Web Infor CRM

l'espace de travail

Prenez quelques minutes pour apprendre quelques bases de Client Web Infor CRM. Cela vous aidera à faire connaissance avec les fonctionnalités de l'espace de travail et de navigation.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Vous connecter au Client Web Infor CRM
- Comprendre l'espace de travail Client Web Infor CRM
- Installer et utiliser le module d'intégration du bureau
- Obtenir plus d'aide

Connexion au Client Web Infor CRM

Avant de commencer, vous devez connaître votre ID d'utilisateur et votre mot de passe. Au besoin, contactez votre administrateur système.

Pour vous connecter

1. Connectez-vous au client Web de votre société Si vous avez configuré l'authentification de Windows, les étapes restantes ne vous concernent pas et vous serez automatiquement connecté au Client Web Infor CRM.
Plusieurs méthodes existent, selon votre navigateur. Dans de nombreux navigateurs, le plus rapide est de définir l'écran d'accueil comme écran par défaut de votre navigateur ou bien d'ajouter l'écran d'accueil à une liste de favoris.
2. Saisissez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
Les mots de passe tiennent compte des majuscules et des minuscules. De plus, votre administrateur système peut avoir défini des restrictions sur l'utilisation de mots de passe vierges, de votre nom d'utilisateur comme mot de passe et autres options. Au besoin, consultez votre administrateur système pour discuter de vos options de mot de passe.
3. Cliquez sur **Connexion**.

Pour se déconnecter

- Dans la partie inférieure droite de la fenêtre du navigateur, cliquez sur **Déconnexion**.

Travail dans l'Client Web Infor CRM

L'espace de travail est la zone dans laquelle diverses vues apparaissent dans le Client Web Infor CRM principal.



Certaines fonctionnalités nécessitent l'activation des pop-ups. Consultez l'aide de votre navigateur pour obtenir des instructions spécifiques sur l'activation des fenêtres pop-up.

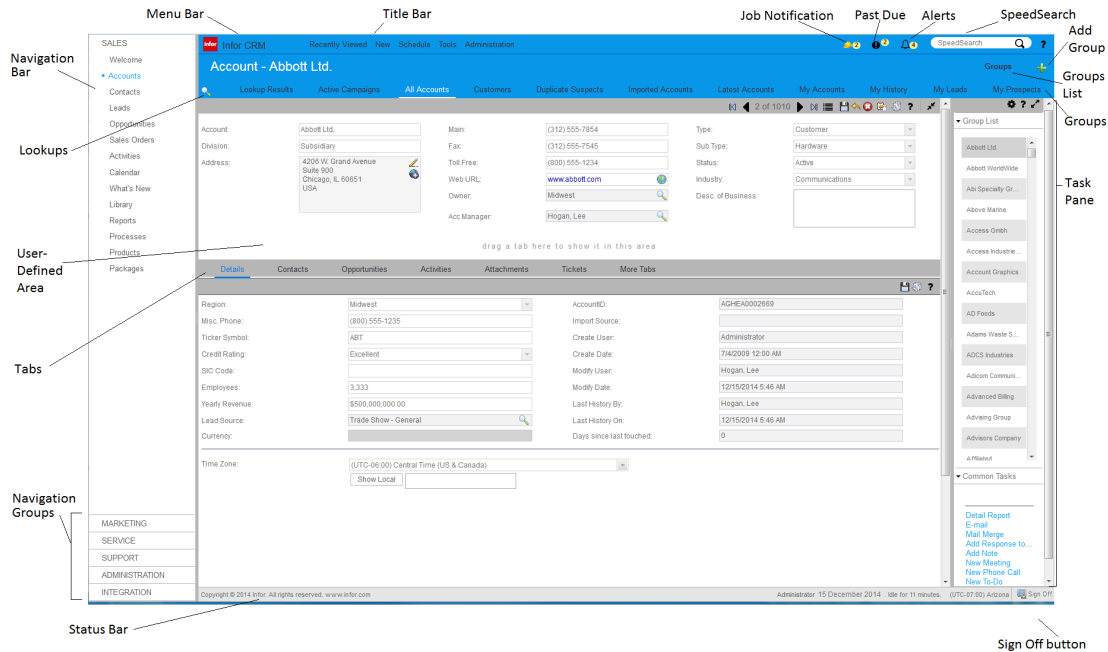


Figure 1 Espace de travail Client Web Infor CRM

Présentation des fonctionnalités de l'espace de travail

Chaque vue dans votre Client Web Infor CRM contient de nombreux éléments parmi les suivants.



Votre espace de travail peut être différent selon vos droits d'accès ou si votre installation a été personnalisée.

Élément	Description
Barre de titre	Le titre identifie la vue active. Lorsque vous vous trouvez dans une vue détaillée, la barre de titre affiche le nom de l'enregistrement en cours.
Barre de menus	La barre de menus contient les commandes du Client Web Infor CRM. Celles-ci comprennent les commandes Affiché récemment, Nouveau, Planification, Outils, Écrire, Activités échues, Alertes , SpeedSearch et le bouton Aide. Cliquez sur un menu pour développer ses éléments.
Barre de navigation	Située du côté gauche de l'espace de travail Client Web Infor CRM, la barre de navigation contient des boutons qui ouvrent les vues Client Web Infor CRM principales. Votre administrateur peut grouper les boutons dans des sous-ensembles Groupe de navigation qui concentrent des éléments spécifiques de votre activité, comme les ventes ou le support. Par exemple, le groupe Support contient les Contacts, Tickets, Défauts, Activités, Agenda, et Rapports.
Recherche	Le bouton Rechercher qui se trouve à gauche des onglets de groupe dans la majorité des vues de liste et de détails vous permet de rechercher des enregistrements à l'aide d'une ou plusieurs conditions de recherche.
Recherche rapide	La recherche rapide vous permet de rechercher des informations stockées dans la base de données Infor CRM. Par exemple, vous pouvez rechercher parmi des tickets ou des procédures existantes pour aider un client à résoudre son problème ou rechercher un document spécifique, tel qu'un argumentaire de vente.
Onglets	Les onglets permettent d'organiser les informations de nombreuses vues de liste, de détail et boîtes de dialogue.
Listes de sélection	Une liste de sélection est un ensemble de valeurs que vous pouvez sélectionner pour saisir des données. Les listes de sélection sont utiles car elles favorisent une saisie homogène des données. Vos droits d'accès déterminent si vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de listes de sélection. Pour ouvrir une liste de sélection, cliquez sur la flèche du menu déroulant dans la zone de sélection.
Volet des tâches	Le volet Tâches s'affiche à droite du volet de la fenêtre principale. Le Volet des tâches comprend des filtres, des tâches et des fonctionnalités courantes destinées à vous aider à accomplir votre travail. Les options disponibles dépendent du type d'enregistrement et du type de vue dans lequel vous travaillez.
Barre d'état	La barre d'état affiche l'utilisateur, la date, le fuseau horaire et le bouton de déconnexion.

Utilisation des vues Liste

Les vues Liste affichent les informations sous la forme d'une liste comprenant des colonnes et des lignes d'informations. Chaque onglet dans la liste contient un groupe de contacts, comptes, opportunités ou tickets, etc.

- Vous pouvez personnaliser vos onglets de vue de liste en ajoutant ou en supprimant des colonnes, en modifiant l'ordre des colonnes et la largeur des colonnes.



Consultez « Personnaliser l'onglet Vue de liste » dans l'aide en ligne du client Web pour plus d'informations.

- Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier les informations de cette colonne. La flèche indique l'ordre de la colonne (croissant ou décroissant).

Account	City	State	Main Phone	Type	Sub-Type	Status	Acct. Manager	Owner
Abbott Ltd.	Chicago	IL	(312) 555-7854	Customer	Hardware	Active	Lee Hogan	Midwest
Abbott WorldWide	Chicago	IL	3125552791x114	Prospect	Hardware	Active	Lee Hogan	Midwest
Abi Specialty Group	London		+442073384570	Prospect	Software	Active	Derek Murray	EMEA
Above Marine	Hayward	CA	(510) 555-1300	Lead	Hardware	Active	Ed Martinez	Southwest
Access Ombh	Munich		+498971046155	Customer	Hardware	Active	Hans Stiehler	EMEA
Access Industries Co.	Gaithersburg	MD	(301) 555-8880	Prospect	Hardware	Active	Dan Barret	Northeast
Account Graphics	Linden	NJ	(908) 555-2087	Prospect	Service	Active	Dan Barret	Northeast
AccuTech	London		+442074897665	Prospect	Software	Inactive	Derek Murray	EMEA
AD Foods	Portland	OR	(503) 555-1358	Customer	Service	Active	Cathy Hughes	Northwest
Adams Waste Systems	Fort Lauderdale	FL	(954) 555-8609	Prospect	Hardware	Inactive	Linda Welsh	Southeast
ADCS Industries	Singapore		(+65) 337-0321	Lead	Software	Active	Kim Lee	AsiaPac
Adcom Communications	Madrid		+34914570955	Customer	Hardware	Active	Manuel Fuentes	EMEA
Advanced Billing	Markham	ON	(905) 555-8992	Customer	Service	Active	Administrator	EMEA
Advising Group	芝加哥市	IL	3125558500x630	Partner	Reseller	Active	Lee Hogan	Midwest

Figure 2 Vue Liste des comptes

Utilisation des vues Détails















La plupart des enregistrements de Infor CRM affichent des informations à la fois dans une vue Liste et dans une vue Détails. La vue Détails est composée de zones d'informations, d'onglets et d'une section centrale définie par l'utilisateur.














- La section supérieure affiche des informations de base sur l'enregistrement sélectionné. Quand vous ajoutez un enregistrement, des boîtes de dialogue s'affichent, vous permettant d'entrer les informations qui apparaissent dans la vue Détails. Pour modifier ces informations, cliquez sur la zone que vous souhaitez changer.
- La partie centrale est appelée section utilisateur. Vous pouvez utiliser cette zone pour garder visible l'onglet que vous utilisez le plus souvent. Pour déplacer un onglet dans la section centrale, cliquez sur l'un des onglets de la section inférieure, maintenez le bouton de la souris enfoncé et faites glisser l'onglet dans la zone. L'onglet restera affiché dans la section utilisateur chaque fois que vous utiliserez Client Web Infor CRM. Si vous souhaitez modifier l'onglet de la section centrale, sélectionnez un autre onglet pour remplacer l'onglet actuel.
- La section du bas contient un groupe d'onglets. Chaque onglet affiche les informations spécifiques dont vous avez besoin pour l'enregistrement sélectionné. Votre administrateur système peut créer des onglets personnalisés pour votre société.

Figure 3 Vue Détails du compte

Présentation des boutons disponibles

De nombreuses fonctions du Client Web Infor CRM sont accessibles à partir des boutons. La liste suivante présente chacun des boutons disponibles, et décrit leur action. Lorsque vous faites glisser la souris sur un bouton dans le Client Web Infor CRM, une info-bulle expliquant la fonction du bouton apparaît. Les boutons sont désignés par leur info-bulle.

Bouton	Info-bulle ou description	Événement
	Informations sur les services du compte	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir la boîte de dialogue Informations sur les services du compte.
	Ajouter, Associer	Cliquez sur ce bouton pour ajouter ou associer un élément.
	Ajouter une condition	Cliquez sur ce bouton pour ajouter un autre paramètre à la recherche sur les vues Détails ou Liste.
	Ajouter une URL	Cliquez sur ce bouton pour joindre une adresse URL.
	Associer	Cliquez sur ce bouton pour associer un élément.
	Agenda	Cliquez sur ce bouton pour choisir une date et une heure.
	Réduire	Cliquez sur ce bouton pour masquer un complément d'informations sur une ligne de la liste.
	Complète	Cliquez sur ce bouton pour terminer une activité.
	Copier des informations dans le Presse-papiers	Cliquez sur ce bouton pour copier les informations du contact dans le Presse-papiers.
	Effacer ou supprimer	Cliquez sur ce bouton pour supprimer ou dissocier un élément.
	Modifier	Cliquez sur ce bouton pour modifier des informations.
	Modifier un formulaire	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir le concepteur de formulaires Web. Seuls les utilisateurs avec le rôle approprié peuvent accéder à cette fonctionnalité.
	Points de suspension	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir une liste de sélection multiple.
	E-mail	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir un nouvel e-mail.
	Développer	Cliquez sur ce bouton pour afficher un complément d'informations sur une ligne de la liste.
	Rechercher	Cliquez sur ce bouton pour effectuer une recherche.
	Prénom	Cliquez sur ce bouton pour afficher le premier enregistrement d'un groupe.
	Aide	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir l'aide du Client Web.
	Nom	Cliquez sur ce bouton pour afficher le dernier enregistrement d'un groupe.
	Vue Liste	Cliquez sur ce bouton pour passer à la vue Liste.
	MapQuest	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir MapQuest en utilisant les informations d'adresse actuelles.

Bouton	Info-bulle ou description	Événement
	Marquer cet élément comme utile.	Cliquez sur ce bouton si vous trouvez que cette solution est intéressante mais ne souhaitez pas la coller dans votre ticket.
	Restaurer le panneau	Cliquez sur ce bouton pour agrandir la taille de la fenêtre.
	Réduire le panneau	Cliquez sur ce bouton pour diminuer la taille de la fenêtre.
	Déplacer	Cliquez sur ce bouton pour déplacer un contact vers un compte différent.
	Suivant	Cliquez sur ce bouton pour afficher l'enregistrements suivant.
	Précédent	Cliquez sur ce bouton pour afficher l'enregistrement précédent.
	Refresh	Cliquez sur ce bouton pour actualiser la liste des enregistrements dans une vue de liste.
	Supprimer la condition	Cliquez sur ce bouton pour supprimer un paramètre de la recherche sur les vues Détails ou Liste.
	Réinitialiser	Cliquez sur ce bouton pour supprimer tous les changements effectués depuis la dernière mise à jour.
	Enregistrer	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer les modifications.
	SpeedSearch	Cliquez sur ce bouton pour ouvrir SpeedSearch.
	Horodatage utilisateur	Cliquez sur ce bouton pour insérer un nom d'utilisateur et un horodatage dans vos notes sur le ticket.
	WWW	Cliquez sur ce bouton pour accéder au site Web du compte.

Obtenir de l'aide

Vous trouverez des informations sur les fonctionnalités avancées et les domaines non traités dans ce guide dans les rubriques de l'aide en ligne Client Web Infor CRM.

Pour accéder à l'aide en ligne

- Cliquez sur le bouton Aide .

Que souhaitez-vous faire ?	Nom de la rubrique
Vous connecter au Client Web Infor CRM.	Connexion au Client Web Infor CRM
Découvrez les nouvelles fonctionnalités ajoutées au Client Web Infor CRM.	Nouveautés de cette version
Trouvez des conseils utiles s'il s'agit de votre première utilisation.	Conseils pour les nouveaux utilisateurs
Utiliser les alertes pour m'aider à gérer mes activités.	Utilisation des alertes
Personnaliser les options de Client Web Infor CRM pour mes besoins personnels.	Modification des options utilisateur
Planification d'une réunion et invitation d'autres personnes.	Planification ou modification d'une activité
Planification d'un événement (tel qu'un salon professionnel).	Planification ou modification d'un événement

Que souhaitez-vous faire ?	Nom de la rubrique
Accéder à une présentation des processus de vente.	Présentation des processus de vente
Ajouter une réponse à la campagne pour une cible de campagne	Ajout ou modification d'informations de réponse

Outre l'aide, vous pouvez obtenir plus d'informations des sources suivantes :

Administrateur système Consultez votre administrateur système pour les réponses spécifiques à votre installation Infor CRM.

Comprendre le module d'intégration du bureau Infor CRM

Le module d'intégration du bureau Infor CRM est un ensemble de fonctions pour améliorer votre expérience Web Infor CRM.

L'intégration du bureau prend en charge :

- Intégration de MS Outlook - Envoyer à CRM et Enregistrer dans l'historique
- Synchronisation Outlook des contacts et des activités
- Carnet d'adresses Microsoft Outlook
- Prise en charge d'Internet Explorer versions 8 et 9 :
 - Glisser-déplacer les pièces jointes
 - Glisser-déplacer les e-mails de Microsoft Outlook
 - [Glisser-déplacer les fichiers de bibliothèque](#) (administrateur seulement)
- [Publipostage](#) (seulement pris en charge sur Internet Explorer)
- Les mises en œuvre localisées qui utilisent des caractères étendus pour la prise en charge de pièces jointes avec des noms de fichier localisés.



- Le publipostage est uniquement pris en charge par Internet Explorer 8 et supérieur.
- Les navigateurs qui utilisent HTML 5, tels qu'Internet Explorer 10 et 11 et Firefox, n'exigent pas le module d'intégration du bureau pour la prise en charge des fonctions glisser-déplacer. Pour en savoir plus, voir Fonctions prises en charge par le navigateur. Pour en savoir plus, voir « Fonctions prises en charge par le navigateur » dans l'Aide Client Web Infor CRM .

Installation de l'intégration bureautique

Avant d'utiliser les fonctionnalités de l'intégration du bureau, vous devez installer le module d'intégration du bureau.



Il se peut que les utilisateurs de Client Web déconnecté aient déjà installé le module d'intégration du bureau dans le cadre du processus d'installation.

Pour installer à l'aide d'Internet Explorer

1. Sur l'écran de connexion à Client Web Infor CRM, cliquez sur **Installer les améliorations**.
2. Cliquez sur **Exécuter**.

3. Fermez Microsoft Outlook et toutes les fenêtres de navigateur ouvertes.
Comme cela entraînera aussi la fermeture de la fenêtre d'aide du client web Client Web Infor CRM, il est possible que vous vouliez imprimer ou enregistrer cette rubrique sur votre bureau.
4. Si vous avez installé une version précédente du module d'intégration du bureau, vous serez invité à installer une mise à niveau. Cliquez sur **Oui**.
5. Pour installer le module d'intégration du bureau, cliquez sur **Oui**.
6. Si vous êtes informé que Microsoft Outlook ou Internet Explorer est en cours d'utilisation, fermez chaque programme et cliquez sur **Réessayer**.
7. Dans l'écran **Bienvenue**, cliquez sur **Suivant**.
8. Sur l'écran Contrat de licence, lisez les informations, acceptez l'accord, puis cliquez sur **Suivant**.
9. Pour installer le module d'intégration du bureau (publipostage et glisser-déplacer), sélectionnez **Cette fonctionnalité sera installée sur le disque dur local** ou **Cette fonctionnalité, et toutes les sous-fonctionnalités, seront installées pour être exécutées sur le disque dur local**. Si vous ne voulez pas installer l'Intégration du bureau, cliquez sur la flèche du menu déroulant en regard de l'**Intégration de bureau** et sélectionnez **Cette fonctionnalité ne sera pas disponible**.
10. Pour installer l'Intégration d'Outlook (Envoyer à CRM/Enregistrement dans l'historique, Synchronisation Outlook, Carnet d'adresses Outlook et Gestionnaire de bureau), sélectionnez **Cette fonctionnalité, et toutes les sous-fonctionnalités, seront installées sur votre disque dur local** ou **Cette fonctionnalité sera installée sur votre disque dur local**. Si vous ne voulez pas installer l'Intégration Outlook, cliquez sur la flèche de la liste déroulante à côté de **Intégration Outlook**, puis sélectionnez **Cette fonctionnalité ne sera pas disponible**.
11. Pour modifier l'emplacement d'installation, cliquez sur **Modifier**, accédez à ou saisissez l'emplacement d'installation souhaité puis cliquez sur **OK**.
12. Cliquez sur **Suivant**.
13. Cliquez sur **Installer**.
14. Cliquez sur **Terminer**.
15. Si vous avez installé l'Intégration d'Outlook et la Synchronisation Outlook, lorsque vous ouvrez Microsoft Outlook, vous êtes invité à utiliser le Infor CRM Connector. Cliquez sur **Oui** et [définissez vos options Infor CRM Connector](#).

Pour installer à l'aide de Firefox

1. Sur l'écran de connexion Client Web Infor CRM, cliquez sur **Améliorer Infor CRM**.
2. Cliquez sur **Enregistrer le fichier**.
3. Dans la boîte de dialogue **Téléchargements**, double-cliquez sur **SLXDesktopIntegrationSetup.exe**.
4. Cliquez sur **Exécuter**.
5. Cliquez sur **Oui**.
6. Si vous avez installé une version précédente du module d'intégration du bureau, vous serez invité à installer une mise à niveau. Cliquez sur **Oui**.
7. Fermez et toutes les fenêtres de navigateur ouvertes.
Comme cela entraînera aussi la fermeture de la fenêtre d'aide de Client Web Infor CRM, il est possible que vous vouliez imprimer ou enregistrer cette rubrique sur votre bureau.
8. Dans l'écran **Bienvenue**, cliquez sur **Suivant**.
9. Sur l'écran Contrat de licence, lisez les informations, acceptez l'accord, puis cliquez sur **Suivant**.
10. Laissez l'option **Intégration Office** inchangée.
Firefox n'exige pas l'Intégration Office pour glisser-déplacer et ne prend pas en charge le publipostage.

11. Pour installer l'Intégration d'Outlook (Envoyer à CRM/Enregistrement dans l'historique, Synchronisation Outlook, Carnet d'adresses Outlook et Gestionnaire de Bureau), cliquez sur la flèche du menu déroulant **Intégration Office**, sélectionnez **Cette fonctionnalité et toutes les sous-fonctionnalités, seront installées sur votre disque dur local** ou **Cette fonctionnalité sera installée sur votre disque dur local**.
12. Pour modifier l'emplacement d'installation, cliquez sur **Modifier**, accédez à ou saisissez l'emplacement d'installation souhaité puis cliquez sur **OK**.
13. Cliquez sur **Suivant**.
14. Cliquez sur **Installer**.
15. Cliquez sur **Terminer**.
16. Si vous avez installé l'Intégration d'Outlook et la Synchronisation Outlook, lorsque vous ouvrez Microsoft Outlook, vous êtes invité à utiliser le Infor CRM Connector. **Cliquez sur Oui** et [définissez vos options Infor CRM Connector](#).

Configuration de l'intégration de MS Outlook

Les préférences d'intégration de MS Outlook doivent être configurées dans Microsoft Outlook.

Avant de configurer MS Outlook :

- Microsoft Outlook doit être installé et s'exécuter sur la machine locale.
 - Web - Desktop Integration ne s'installera pas si Microsoft Office, y compris Outlook, n'est pas déjà installé.
 - Windows - Si Microsoft Outlook n'a pas été installé avant d'installer le client Infor CRM, vous devez effectuer des étapes de configuration supplémentaires.
- Vous devez connaître le serveur de connexion et le numéro de port, de même que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
Contactez l'administrateur système pour en savoir plus.

Pour configurer

1. Ouvrez Microsoft Outlook.
2. Si vous n'y êtes pas invité, cliquez sur le bouton **Options**.
Si le bouton Options n'apparaît pas, Synchronisation d'Outlook a été mal installé.
3. Utilisez les onglets pour définir les options suivantes :
 - Connexion - connexion au serveur Infor CRM. Obligatoire pour la synchronisation des contacts et des [agendas](#) et l'intégration de la messagerie.
 - Envoyer à CRM/Enregistrer dans l'historique - options pour les invites, l'affichage d'informations et le comportement des pièces jointes lors de l'utilisation de Envoyer à CRM ou Enregistrer dans l'historique. Utilisé pour l'intégration de la messagerie.
 - Toutes les options - possibilité d'afficher des options sous forme de paires de valeurs. Recommandé aux utilisateurs avancés seulement.
Pour en savoir plus, voir la rubrique de l'aide Synchronisation de MS Outlook SLX, « Configuration de la synchronisation de MS Outlook ».
4. Cliquez sur **OK**.

Chapitre 2

Gestion des contacts et comptes

2

Ce chapitre présente le cœur de la gestion de la relation client (CRM), à savoir la gestion des contacts et des comptes.

- Les contacts représentent les personnes clés associées à un compte.
- Un compte représente un client actuel ou potentiel. Les comptes peuvent contenir plus d'un contact.

Vous pouvez utiliser Infor CRM pour gérer les informations sur vos contacts et vos comptes. Cela comprend les activités quotidiennes telles que les appels téléphoniques, les rendez-vous, les opérations ou autre correspondance.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Ajouter un contact et un compte
- Créer une association de comptes
- Utiliser la bibliothèque
- Planifier une demande de documentation
- Ajouter une note et planifier une activité de suivi

Ajout d'un contact et d'un compte

Les relations entre les comptes est un concept essentiel dans Infor CRM. Ainsi, tous les contacts doivent être rattachés à un compte. Les informations de compte et de contact sont accessibles à tout utilisateur Infor CRM qui a les droits appropriés. Par exemple, vous pouvez créer un compte pour Europe moteurs. Votre représentant commercial n'a peut-être pas les droits nécessaires pour accéder au compte, mais le responsable commercial y est autorisé.

Comprendre la propriété des comptes

Avant de créer un compte dans Infor, il est important de bien comprendre ce qu'implique la propriété des comptes.

- Le *Propriétaire du compte* a accès à un compte et peut utiliser toute activité liée à ce compte, telle que la planification des activités et la génération de rapports. Un propriétaire de compte peut être un utilisateur individuel, une équipe ou tous les utilisateurs Infor CRM.
L'accès aux données d'un compte peut être différent pour chaque utilisateur. Par exemple, si une équipe est le propriétaire d'un compte, certains de ses membres peuvent avoir un accès en lecture seule uniquement, alors que les autres ont un accès lecture/écriture. La sécurité est contrôlée par l'administrateur système.
- Le *responsable du compte* est en charge de la gestion des relations avec le compte. Ses responsabilités peuvent inclure le suivi des appels téléphoniques, la planification des rendez-vous, la préparation des propositions, et le travail avec les contacts du compte. Le responsable de compte est un individu unique.

L'utilisateur individuel désigné comme propriétaire d'un compte est souvent défini également comme responsable du compte. Si une équipe est le propriétaire du compte, seul un membre de l'équipe est généralement défini comme responsable du compte. Les propriétaires et les responsables de comptes doivent être affectés en fonction des instructions données par votre entreprise.

Il existe plusieurs procédures pour ajouter des contacts et des comptes dans Infor CRM. Ce manuel explique les méthodes les plus fréquemment utilisées.

Notre scénario :

Vous rencontrez Paul Dupont et Lucie Saran dans un salon professionnel. Paul et Lucie (contacts) travaillent pour Europe moteurs (compte). Vous allez d'abord ajouter le contact Paul Dupont à un nouveau compte (Europe moteurs) ; puis, vous ajouterez Lucie Saran au compte existant (Europe moteurs).

Pour ajouter des contacts et un compte

1. Dans le menu **Nouveau**, cliquez sur **Compte/Contact**.
2. Dans le champ **Contact**, saisissez **Paul Dupont**.
Pour ajouter des noms avec tiret ou une désignation professionnelle, cliquez sur le bouton Modifier à côté du champ Contact. Utilisez ensuite la boîte de dialogue Modifier le nom pour spécifier un préfixe de nom (par ex. Dr.), le prénom, le deuxième prénom, le nom ou un suffixe (par ex. C.P.A.).
3. Dans la zone **Compte**, entrez **Europe moteurs**.
4. Dans les zones **E-mail** et **Web**, ajoutez l'adresse électronique et l'adresse Internet.
 - E-mail - **paul.dupont@europe.mail**
 - Web : **www.europe.web**
5. Dans le champ **Téléphone professionnel**, saisissez **5551234512**.
6. Cliquez sur le bouton **Rechercher des fiches correspondantes**.
Cette fonction permet de rechercher dans la base de données les enregistrements ayant des adresses e-mail, des adresses Internet, des numéros de téléphone et des comptes identiques. Il est important de rechercher des enregistrements avant d'ajouter des informations. Si vous ne vérifiez pas les informations existantes, vous pourriez créer un doublon d'un contact ou compte.
7. Cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue **Enregistrements correspondants** ou si un enregistrement en double est trouvé, cliquez sur **Ouvrir** à côté de l'enregistrement pour afficher des détails supplémentaires ou **Utiliser un compte** pour sélectionner un enregistrement.
Si vous sélectionnez Utiliser un compte, le compte apparaît à côté de l'étiquette Utiliser un compte existant dans la vue Insérer un contact/compte.
8. Dans la zone **Informations sur le contact**, dans le champ **Titre**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Vice-président**.
9. Continuez d'ajouter les informations de Paul dans la section **Informations du contact**.
10. Dans **Informations sur le compte**, double-cliquez dans la zone **Adresse** pour ouvrir la boîte de dialogue **l'adresse** et ajouter les informations sur l'adresse d'Europe moteurs, comme suit :
 - laissez **Bureau** comme **Description**.
 - Sélectionnez **Principale** pour identifier cette adresse comme adresse principale de ce compte.
 - Cliquez sur **Type d'adresse** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Facturation et expédition**.
 - Dans le champ **Adresse 1**, tapez **1234 Gary Parkway**
 - Dans **Ville, Etat, Code postal**, tapez **Oak Park, IL 60305**
11. Cliquez sur **OK**.
12. Dans la zone **Principal**, tapez **5551234500**.

13. (Facultatif) Utilisez l'icône **MapQuest** pour voir un plan de l'adresse.
14. Cliquez sur **Type** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Client**.
15. Cliquez sur **Etat** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Actif**.
16. Cliquez sur **Secteur** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Automobile/Aérospatial**.
17. Dans la zone **Resp. du compte**, cliquez sur Bouton **Rechercher**, puis sélectionnez le responsable du compte.
18. Dans la zone **Propriétaire**, cliquez sur le Bouton **Rechercher**, puis sélectionnez un propriétaire.
19. Dans la zone **Source du lead**, cliquez sur Bouton **Rechercher**, dans la troisième zone, saisissez **tr**, cliquez sur **Rechercher**, sélectionnez **Salon commercial**, puis cliquez sur **OK**.
20. Cliquez sur le bouton **Enregistrer et nouveau**.
Cette option vous permet d'ajouter un autre contact au compte existant.
21. Dans la zone **Contact**, saisissez **Lucie Saran**.
22. Dans les zones **E-mail** et **Téléphone professionnel**, ajoutez l'adresse électronique et le numéro de téléphone professionnel.
 - E-mail - **lucie.saran@europe.mail**
 - Téléphone professionnel - **5551234519**
23. Dans la zone **Informations sur le contact**, dans le champ **Titre**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Chef d'entreprise**.
24. Cliquez sur **Enregistrer**.



Pour de plus amples informations, consultez la rubrique « Ajouter un nouveau contact et un nouveau compte » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Si vous devez modifier les informations sur un contact ou sur un compte, cliquez dans une zone de la vue Détails et saisissez vos modifications.



Vous devez cliquer sur le bouton Enregistrer après avoir apporté des modifications.

Ajout d'une association de comptes

Les comptes peuvent avoir une connexion en commun. Par exemple, une entreprise peut être la société mère d'une autre. Vous pouvez créer une relation entre comptes en ajoutant une association. Cette association peut être utile pour des tâches comme la génération des rapports. Vous pouvez créer un rapport pour les deux comptes plutôt que deux rapports distincts. Les associations peuvent aussi créer des opportunités de vente aux maisons mères plutôt qu'aux filiales.

Notre scénario :

Paul Dupont vous a dit que Europe moteurs était la propriété de International Machines. Vous souhaitez créer une relation mère/filiale entre deux comptes.

Pour associer les comptes

1. Ouvrez la vue Détails du compte Europe moteurs.
 - a. Cliquez sur **Comptes** dans la barre de navigation.
 - b. Cliquez sur l'onglet Rechercher (loupe). Cliquez sur le bouton **Comptes** Recherche rapide (loupe).
 - c. Dans la première zone, cliquez sur **Compte**, dans la deuxième, sélectionnez **Commencant par**, dans la

troisième, saisissez **Eu**, puis cliquez sur **Rechercher**.

d. Dans la liste, cliquez sur **Europe moteurs**.

2. Dans la vue Détails du Compte Europe moteurs, cliquez sur l'onglet **Associations**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter une association**.
4. Cliquez sur le bouton **Rechercher** (loupe).
5. Dans la boîte de dialogue **Rechercher un compte**, assurez-vous que dans **Rechercher comptes par figure** **Compte**, saisissez **Int**, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**.
6. Cliquez sur **International Machines** dans la liste des comptes puis cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur flèche déroulante vers le bas sous **Europe moteurs est une** puis sélectionnez **Filiale**.
8. Cliquez sur flèche déroulante vers le bas sous **International Machines est un** puis sélectionnez **Parent**.
9. Dans les zones **Description**, tapez la description de chaque compte.
10. Cliquez sur **OK**.

Utilisation de la bibliothèque

La bibliothèque est le lieu de stockage central des informations de votre entreprise. Les fichiers sont organisés en dossiers et triés par nom. Cliquez sur les en-têtes de colonnes pour trier la liste des fichiers de la bibliothèque.

La bibliothèque de votre société peut contenir des informations sur les produits, les règles et les procédures, des présentations, des adresses de sites Web, etc. Seul l'administrateur ou un utilisateur administratif peut ajouter des fichiers à la bibliothèque.

Notre scénario :

Vous souhaitez utiliser la bibliothèque pour rechercher des informations sur les produits.

Pour accéder aux informations de la bibliothèque

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Bibliothèque**.
2. Dans l'arborescence, cliquez sur les signes « + » pour développer le dossier contenant le fichier à ouvrir.
3. Dans la liste, cliquez sur le nom du **fichier** à télécharger.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Ouvrez le fichier
 - Enregistrez le fichier



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Utilisation de la bibliothèque » dans l'aide de Client Web Infor CRM.

Demande de documentation pour un contact

Les demandes de documentation vous permettent d'envoyer différents types de documentation à un ou plusieurs contacts. La liste des documents disponibles est gérée par les utilisateurs ou l'administrateur système de Infor CRM. Une fois la demande planifiée, la personne ou le groupe de votre société responsable des envois de documentation peut traiter et imprimer la demande.

Si la demande concerne un seul contact, sélectionnez ce dernier avant d'effectuer la procédure décrite ci-après.

Notre scénario :

Lucie Saran a fait une demande d'informations sur un produit spécifique lors d'un salon professionnel, mais vous n'avez plus de brochures. Vous souhaitez programmer une demande de documentation pour envoyer les informations à Lucie.

Pour planifier

1. Ouvrez la vue Détails du contact correspondant à Lucie Saran.
 - a. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Contacts**.
 - b. Cliquez sur l'onglet de groupe **Contacts récents**.
 - c. Dans le volet des tâches, sous **Filtres**, cliquez sur **Nom** et sélectionnez **S**.
 - d. Dans la liste, faites un clic sur **Saran, Lucie**.
2. Sur le menu **Planification**, cliquez sur **Demande de documentation**.
3. Dans la zone **Description**, saisissez une courte description de la demande de documentation.
 - Saisissez **Brochure de ventes Lenovo ThinkPad**.
4. Cliquez sur le Bouton **Agenda Envoyer avant le**, sélectionnez une date puis cliquez sur **OK**.
5. Dans les zones **Envoyer via** (méthode de livraison) et **Priorité**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas, sélectionnez **FedEx** et **Moyenne**.
6. Dans la section **Imprimer la liste de documentation**, sélectionnez l'option **avec page de garde**.
7. Cliquez sur le bouton **Rechercher la page de garde**, développez **Modèles publics**, développez **Lettre**, sélectionnez **Informations sur l'entreprise**, puis cliquez sur **OK**.



La sélection d'un modèle est uniquement disponible dans Internet Explorer, car la page de garde exige la fonction de publipostage, qui est uniquement prise en charge dans Internet Explorer versions 9 et ultérieures. Pour en savoir plus, voir « Fonctions d'intégration de bureau prises en charge par le navigateur ».

Pour utiliser un modèle dans Internet Explorer, vous devez télécharger l'intégration du bureau Infor CRM. Voir "[Comprendre le module d'intégration du bureau Infor CRM](#)" Page 12.

8. Dans la section **Éléments disponibles**, sélectionnez les éléments à inclure dans la demande.
 - a. Au besoin, cliquez sur le bouton **Éléments de filtre disponibles** et saisissez tout caractère contenu dans la famille, le nombre ou le nom de l'élément à ajouter.
 - b. Sélectionnez **Brochure Lenovo ThinkPad**.
 - c. Double-cliquez dans la colonne **Quantité** et saisissez le nombre d'exemplaires de l'élément que vous souhaitez demander. Saisissez **2**.
9. Cliquez sur le bouton **Planifier une demande de documentation**.

La demande de documentation est enregistrée sur l'onglet Documentation de la vue Activités, et sur l'onglet Demandes de documentation des vues Détails du contact et Détails du compte.

L'employé désigné par l'administrateur pour gérer les demandes de documentation recevra votre demande et la traitera à la date indiquée.

Planification d'une activité de suivi

Dans Infor CRM, les appels téléphoniques, les réunions, les tâches à faire et les rendez-vous personnels s'appellent des activités. La planification d'activités de suivi peut vous aider à organiser et à vous souvenir d'événements importants.

Notre scénario :

Vous souhaitez planifier un appel pour effectuer le suivi de documents envoyés à Lucie Saran.

Pour planifier un appel téléphonique

1. Ouvrez la vue Détails du contact correspondant à Lucie Saran.
2. Dans le menu **Planifier**, cliquez sur **Appel téléphonique**.
3. Dans la zone **Objet**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas , puis sélectionnez **Confirmer la réception de la documentation**.
4. Utilisez le champ **Emplacement** pour saisir un emplacement.
5. Dans la zone **Heure de début**, cliquez sur la pour sélectionner la date et l'heure auxquelles l'activité aura lieu, puis cliquez sur **OK**.
6. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sélectionnez la case **Sans horaire** pour créer une activité qui a lieu à une date spécifique, mais qui n'a pas d'heure spécifique et sans durée particulière.
Les activités sans horaires apparaissent dans la vue quotidienne de l'agenda.
 - Dans la zone **Durée**, saisissez ou cliquez sur la flèche du menu déroulant et effectuez votre sélection dans la liste.
7. Sélectionnez la case **Alarme** pour définir une alarme se déclenchant avant que l'activité ne commence. Saisissez ou sélectionnez une durée.
8. Assurez-vous que les champs **Nom** et **Compte** contiennent **Lucie Saran** et **Europe moteurs**.
Si des informations sont incorrectes, cliquez sur le bouton Rechercher pour modifier les informations.
9. Après avoir sélectionné un contact ou un lead, vous pouvez passer le curseur de la souris sur le nom de l'enregistrement pour voir des détails limités.
10. Vérifiez que votre nom se trouve dans la zone **Responsable**.
11. Dans la zone **Notes**, saisissez **Appel de suivi pour la demande de documentation de Lucie Saran**.
12. Cliquez sur l'onglet **Disponibilité** pour vérifier que vous êtes disponible à l'heure de début sélectionnée ou pour ajouter des ressources ou d'autres membres.



Vous pouvez uniquement ajouter des membres ou des ressources aux appels téléphoniques et aux réunions.

13. Cliquez sur l'onglet **Participants** pour inclure des contacts et des leads supplémentaires.



Si l'option Afficher l'historique pour tous les participants n'est pas sélectionnée, vous verrez un élément de l'historique uniquement pour le participant principal.

14. Cliquez sur **OK**.

Vous pouvez afficher l'appel téléphonique planifié dans les vues Détails du contact et du compte (dans l'onglet Activités), dans la vue Activités (dans les onglets Toutes et Mes activités) et dans la vue Agenda.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Planification ou modification d'une activité » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Ajout d'une note

Vous pouvez utiliser des notes pour documenter le résultat d'une activité et pour enregistrer les interactions avec un compte, un contact, un lead ou une opportunité. Les notes que vous ajoutez apparaissent dans l'onglet Notes/Historique des vues Détails de compte, de contact, de lead et d'opportunité.

Il existe différentes manières d'ajouter une note. Une des manières est présentée dans l'exemple ci-dessous.

Notre scénario :

Vous avez trouvé la carte de visite de Paul Dupont en nettoyant votre valise. Vous aviez une note au dos de la carte indiquant que Paul était intéressé par un contrat de support pour tous les produits achetés par son entreprise. Vous souhaitez ajouter ces informations dans Infor CRM.

Pour ajouter une note

1. Ouvrez la vue Détails du contact correspondant à Paul Dupont.
2. Dans le menu **Nouveau**, cliquez sur **Note**.
3. Dans la zone **Objet**, saisissez **Notes de carte de visite**.
4. Dans la zone **Emplacement**, saisissez **Salon commercial 2012**.
5. Le cas échéant, modifiez les dates de **Terminé** ou **Planifié**. Pour modifier la date, cliquez sur Bouton **Agenda** pour sélectionner la date.
6. Laissez la case **Heure indéfinie** sélectionnée si vous n'avez pas besoin de saisir une durée pour la note.
7. Vérifiez que le **nom** est **Paul Dupont** et que le **Compte** est **Europe moteurs**.
8. Dans la zone **Catégorie**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas et sélectionnez un élément dans la liste.
9. Dans la zone **Priorité**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas et sélectionnez un élément dans la liste.
10. Vérifiez que votre nom se trouve dans la zone **Responsable**.
11. Dans la zone **Notes**, saisissez les informations sur la carte de visite.
12. Si nécessaire, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes** pour ajouter un document ou une URL.
13. Cliquez sur le **Suivi** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez le type de l'activité de suivi. Sélectionnez **Tâche à faire**. Planifier une activité de suivi.
14. Utilisez les cases **Reporter les notes** ou **Reporter les pièces jointes** pour copier les notes ou pièces jointes de cette note vers celle de suivi.
15. Cliquez sur **OK**.
16. Dans la boîte de dialogue **Planifier une tâche à faire**, planifiez une activité pour aujourd'hui.
 - a. Pour l'**objet**, saisissez **Rechercher**.
 - b. Dans les **Notes** saisissez **Rechercher un contrat de support pour Europe Moteurs**.
 - c. Cliquez sur **OK** pour planifier l'activité.

Vous pouvez afficher les notes sur l'onglet Notes/Historique des vues des détails de Contact, Compte, Lead et Opportunité. De plus, l'onglet Notes/Historique vous permet d'afficher et de filtrer les notes et autres éléments d'historique.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Ajout d'une note » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Chapitre 3

Gestion de vos activités de vente

3

Infor CRM peut vous aider à gérer vos activités quotidiennes, qu'elles soient planifiées ou non planifiées. Les activités planifiées incluent les appels téléphoniques, réunions, tâches à faire et rendez-vous. Les activités non planifiées comme rappeler quelqu'un au téléphone ou répondre à un e-mail peuvent se produire plusieurs fois par jour.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Utilisez Alertes
- Effectuer une activité non planifiée et planifier une réunion
- Utiliser les vues Agenda et Activités
- Afficher l'historique d'un compte

Utilisation des activités et des événements

Les activités et événements permettent de maîtriser vos responsabilités professionnelles.

- Les événements durent généralement plusieurs jours et peuvent inclure des salons, voyages d'affaires et conférences.
- Les activités regroupent les appels téléphoniques, les réunions et les tâches à faire, comme l'envoi de correspondance ou la préparation de présentations.
- Les activités peuvent être associées aux contacts, comptes, leads, opportunités ou tickets. Les activités sont généralement planifiées pour une heure spécifique, mais peuvent aussi être planifiées comme des activités « sans horaire défini ». Les activités terminées deviennent des éléments d'historique.
- Vous pouvez planifier des activités pendant un événement, par exemple configurer divers rendez-vous et réunions pour un voyage d'affaires.

Lorsque vous planifiez une activité, celle-ci apparaît dans la vue Agenda et Activités et dans les onglets Activités de certaines vues Compte, Contact, Opportunité, Lead et Ticket. Les événements s'affichent dans la vue Activités, l'onglet Événements et l'Agenda. Le Client Web Infor CRM comporte une fonctionnalité Alertes qui vous signale les activités en retard et les nouvelles activités que vous devez encore confirmer.

Plusieurs types d'activité sont disponibles en fonction de vos besoins professionnels. Par exemple, vous pouvez créer des activités générales, des activités périodiques, etc. Vous pouvez généralement modifier, supprimer ou terminer les activités et événements que vous créez.

Utilisation des alertes

Les alertes vous aident à suivre les activités avec des alarmes déclenchées et les activités non confirmées. Vos [options d'alertes](#) déterminent la façon dont les alarmes et les nouvelles activités non confirmées vous seront signalées.

Vous pouvez mettre en veille ou annuler les alarmes d'activité sélectionnées ou mettre en veille ou annuler toutes vos alarmes. Vous pouvez également afficher les détails des activités et accepter ou refuser les activités non confirmées.

Pour afficher les alertes

- Si la notification d'alertes apparaît dans la barre de votre menu, cliquez sur la flèche du menu déroulant pour afficher les détails des **alertes**.



Si la notification des alertes n'apparaît pas dans votre barre de menu, c'est que vous n'avez pas d'alertes en cours ou que vos **options d'alertes** doivent être modifiées.

Pour réduire les alertes

- Si vous souhaitez masquer vos alertes actives, cliquez sur la flèche du menu déroulant dans la zone d'alertes de la barre du menu.
La vue des alertes reste réduite jusqu'à ce que vous cliquiez de nouveau sur la flèche du menu déroulant ou que vous receviez une nouvelle alerte.

Onglet Alertes - Alarmes

L'onglet Alarmes dans la vue Alertes répertorie les activités avec des alarmes actives. Vous pouvez mettre en veille ou annuler les alarmes ou afficher, terminer ou effacer les activités de l'onglet Alarmes.

Pour mettre en veille les alarmes

1. Cochez la case de chaque alarme d'activité à mettre en veille.
2. Sélectionnez une plage horaire dans la zone **Mettre en veille pendant** puis effectuez une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Mettre en veille** pour mettre en veille les alarmes d'activité sélectionnées.
 - Cliquez sur **Mettre tout en veille** pour mettre en veille toutes les alarmes d'activité, même si elles n'ont pas été sélectionnées.

Pour annuler les alarmes

- Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sélectionnez la case pour chaque alarme à annuler puis cliquez sur **Annuler**.
 - Pour annuler toutes les alarmes, cliquez sur **Tout annuler**.

Pour accéder à la vue Détails de l'activité

- Cliquez sur le type d'activités et les informations connexes qui apparaissent en bleu à côté de l'icône de l'activité. Vos alertes sont masquées et la vue des détails de l'activité s'ouvre.

Pour afficher les détails sur le contact, le compte ou le lead

- Pour ouvrir la vue des détails, cliquez sur le nom de l'enregistrement.

Pour terminer les activités

1. Cochez la case de chaque activité que vous désirez terminer.
2. Cliquez sur le bouton **Terminer les activités sélectionnées** situé dans la partie supérieure de la vue.

Pour supprimer des activités

1. Cochez la case de chaque activité que vous désirez supprimer.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer les activités sélectionnées** situé dans la partie supérieure de la vue.
3. Cliquez sur **OK** pour confirmer les suppressions.

Onglet Alertes - Non confirmées

Une activité non confirmée est une notification d'activité que vous devez confirmer ou refuser.

Pour afficher les détails des activités non confirmées

- Cliquez sur le type d'activités et les informations connexes qui apparaissent en bleu à côté de l'icône de l'activité. Vos alertes sont masquées et la vue des détails de l'activité s'ouvre.

Pour accepter ou refuser une activité non confirmée

1. Dans la grille, cliquez sur l'activité non confirmée que vous souhaitez accepter ou refuser.
2. Procédez d'une des manières suivantes :
 - Cliquez sur **Accepter** pour confirmer que vous passerez un appel téléphonique ou assisterez à une réunion.
 - Cliquez sur **Refuser** pour confirmer que vous ne passerez pas un appel téléphonique ou n'assisterez pas à une réunion.

Pour atteindre la vue Agenda

- Cliquez sur le lien **Afficher l'agenda** dans la partie inférieure de la vue.

Pour vous rendre dans l'onglet Confirmations de la vue Activité

- Cliquez sur le lien **Afficher les confirmations** dans la partie inférieure de la vue.

Terminer une activité non planifiée

Les activités non planifiées peuvent avoir lieu de manière inattendue au cours de la journée. Nous vous conseillons de garder Infor CRM ouvert en permanence afin de pouvoir accéder rapidement aux informations sur les contacts et les comptes. Après avoir répondu à une activité non planifiée, terminez l'activité dans Infor CRM afin de créer un enregistrement de l'interaction avec le contact ou le compte.

Lorsque vous terminez une activité, les détails la concernant sont enregistrés dans l'onglet Notes/Historique du compte, du contact, de l'opportunité ou du lead associé.

Notre scénario :

Vous avez reçu un appel imprévu de Paul Dupont sur une opportunité de vente. Vous devez terminer une activité pour cet appel téléphonique non prévu et planifier une réunion de suivi.

Il existe plusieurs façons de terminer une activité dans Infor CRM. La méthode suivante vous permet de terminer l'activité, planifier une réunion de suivi et reporter des notes.

Pour terminer une activité non planifiée

1. Ouvrez la vue Détails du contact correspondant à Paul Dupont.
2. Dans le menu **Planifier**, sélectionnez **Terminer une activité**.
3. Sélectionnez l'option **Créer une activité non planifiée à terminer**.
4. Sélectionnez **Appel téléphonique**, et cliquez sur **Continuer**.

5. Dans la zone **Objet**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas puis sélectionnez **Discuter des opportunités** dans la liste.
6. Les zones **terminées** et **planifiées** affichent automatiquement la date et l'heure actuelles. Vous pouvez accepter la date et l'heure par défaut ou en sélectionner de nouvelles.
7. Dans la zone **Notes**, saisissez **Paul Dupont a appelé à propos d'une opportunité de vente potentielle**.
8. Pour planifier une activité de suivi
 - a. Cliquez sur le flèche déroulante vers le bas **Suivi** et sélectionnez **Réunion**.
 - b. Sélectionnez **Reporter les notes** pour inclure les notes dans l'activité de suivi.
9. Cliquez sur **Maintenant** pour terminer l'activité non planifiée.
10. Dans la boîte de dialogue **Planifier une réunion**, vérifiez que le champ **Notes** contient des notes sur l'appel téléphonique.
11. Sélectionnez une date et une heure pour la réunion puis cliquez sur **OK** pour planifier la réunion de suivi



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Terminer une activité » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Invitation d'autres personnes à un rendez-vous

Lorsque vous planifiez ou modifiez une réunion ou un appel téléphonique dans le Client Web Infor CRM, vous pouvez inclure d'autres utilisateurs Infor CRM dans l'activité. Ces types de rendez-vous apparaissent dans l'onglet Confirmations de votre vue Activités. Vous pouvez accepter ou refuser des activités répertoriées dans l'onglet Confirmations. Il est également possible que vous receviez une alerte lorsque vous avez une activité non confirmée.

Notre scénario :

Vous souhaitez inviter un collègue (de votre entreprise) à votre réunion avec Paul Dupont (un contact d'Europe moteurs).

Pour inviter d'autres personnes à une réunion

1. Ouvrez la vue Détails du contact correspondant à Paul Dupont.
2. Cliquez sur l'onglet **Activités**.
3. Dans la liste, ouvrez la réunion que vous avez planifiée dans le scénario précédent.
4. Cliquez sur l'onglet **Disponibilité**.
5. Cliquez sur le bouton **Ajoutez des membres et des ressources**.
6. Dans la liste **Membres disponibles**, sélectionnez un utilisateur, puis appuyez sur la touche **CTRL** et sélectionnez **Salle de conférence 100**, avant de cliquer sur **Ajouter**.
7. Utilisez l'onglet Disponibilité pour vérifier que vous, l'autre utilisateur et la salle de conférence êtes disponibles pour la réunion.
8. Cliquez sur **OK**.

L'autre utilisateur recevra une Alerte pour confirmer l'activité. Lorsque l'utilisateur aura confirmé ou refusé la réunion, vous recevrez une confirmation de sa réponse.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Planification ou modification d'une activité » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Utilisation de l'agenda

Utilisez l'agenda pour gérer votre temps et assurer le suivi des activités et des événements que vous avez planifiés. L'agenda Infor CRM affiche à la fois les activités et événements ouverts et terminés en fonction des options de l'agenda. Vous pouvez afficher votre agenda par journée, semaine ou mois. Vous pouvez utiliser le menu contextuel de l'agenda pour planifier, modifier, terminer ou supprimer des activités et des événements.

Les options de sécurité de votre agenda déterminent les activités que vous pouvez planifier, afficher, modifier, terminer ou supprimer.

En fonction de vos [droits d'accès](#), vous pouvez afficher les agendas et les activités des autres utilisateurs Infor CRM. Une couleur est attribuée à chaque utilisateur pour l'aider à identifier les activités correspondant à chaque utilisateur.



Il est possible que certaines icônes n'apparaissent pas dans les vues hebdomadaires et mensuelles en raison d'un espace limité.

Notre scénario :

Vous souhaitez vérifier votre agenda afin de savoir si vous avez du temps pour retrouver un collègue avant la réunion avec Paul Dupont.

Pour afficher l'agenda

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Agenda**.
2. Sélectionnez le type d'agenda à afficher.
 - **Vue Jour** - Affiche une vue temporelle dynamique pour la journée. Répertorie toutes les activités et événements planifiés pour cette journée.
 - **Vue Semaine de travail** - Affiche uniquement les jours de votre semaine de travail comme défini dans vos options utilisateur. Répertorie les activités et événements planifiés pour chaque jour.
 - **Vue Semaine** - Affiche chaque jour de la semaine sélectionnée. Répertorie les activités et événements planifiés pour chaque jour.
 - **Vue Mois** : affiche l'agenda au format mensuel, avec la liste des activités quotidiennes planifiées.
3. Chaque activité planifiée dans l'agenda est un lien vers la vue des détails de l'activité. Placez votre souris sur l'activité pour en afficher ses détails. Cliquez sur un lien pour ouvrir l'activité sélectionnée.
4. Pour afficher l'agenda d'un autre utilisateur, sélectionnez le nom de cet utilisateur dans la liste **Utilisateurs de l'agenda**.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Utilisation de l'agenda » dans l'aide Client Web Infor CRM.









Utilisation de la vue Activités

Utilisez la vue Activités pour gérer vos activités, événements, demandes de documentation et confirmations planifiées. Si vous disposez de droits d'accès supplémentaires, vous pouvez également afficher d'autres activités d'utilisateur Infor CRM.

Les onglets qui apparaissent dans la vue Activités sont :

Mes activités	Toutes	Activités échues
Alarmes	Événements	Confirmations
Documentation		

Les icônes suivantes offrent des informations sur l'activité :

Icône	Description
	Appel téléphonique
	Réunion
	Tâche à faire
	Activité personnelle
	L'activité n'est pas confirmée. (Non disponible dans tous les onglets).
	L'activité a une pièce jointe.
	L'activité est une occurrence unique d'une activité périodique.
	L'activité a une alarme.

Notre scénario :

Vous souhaitez voir combien d'appels vous devez passer demain.

Pour afficher les appels téléphoniques planifiés pour demain

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Activités**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mes activités**.
3. Utilisez les **filtres** du volet des tâches pour réduire la liste :
 - Développez le filtre **Type d'activité** et sélectionnez **Appel téléphonique**.
 - Développez le filtre **Période** et sélectionnez **Demain**.
Tous les appels que vous avez planifiés pour demain apparaissent dans l'onglet.
4. (Facultatif) Vous pouvez cliquer sur le type d'activité pour afficher ses informations détaillées et effectuer les modifications nécessaires.

Affichage de l'historique des interactions avec un compte

Lorsque vous répondez à des activités planifiées ou non planifiées, il peut être nécessaire d'afficher l'historique des interactions avec le contact et le compte ou le lead. Par exemple, si un client appelle pour poser une question à propos de votre dernière réunion, vous pouvez ouvrir l'historique de comptes pour afficher les notes sur la réunion. L'onglet Notes/Historique contient toutes les interactions, y compris les notes intégrales et proposent des options de filtrage permettant d'afficher, d'envoyer par e-mail et d'imprimer les éléments d'historique et les notes.



Si l'option Afficher l'historique pour tous les participants n'est pas sélectionnée, vous verrez un élément de l'historique uniquement pour le participant principal.

Notre scénario :

Vous souhaitez consulter toutes les interactions que vous avez eues à Europe moteurs.

Pour afficher l'historique du compte

1. Allez dans la vue Détails du compte Europe moteurs.
2. Cliquez sur l'**onglet Notes/Historique**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Si nécessaire, cliquez sur le bouton **Filtrer** et utilisez les filtres pour affiner la liste des éléments d'historique.
4. Cliquez sur le lien **Type** de l'élément d'historique que vous souhaitez afficher.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Onglet Notes/Historique » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Chapitre 4

Communication avec les contacts et les leads

4

En plus des appels téléphoniques et des réunions, vous devrez peut-être envoyer des informations supplémentaires à vos contacts ou leads, telles que des propositions, lettres ou mémos. Dans le menu Rédiger de Infor CRM, vous pouvez créer et modifier des modèles, lettres et autres correspondances professionnelles. Vous pouvez ensuite utiliser le Publipostage pour fusionner votre modèle aux contacts, leads, comptes ou opportunités.

L'intégration de MS Outlook avec Infor CRM vous permet de partager des informations entre Microsoft Outlook et Infor CRM quand vous rédigez des e-mails, ajoutez des contacts et planifiez des rendez-vous.



Si le menu Rédiger n'est pas disponible, vous devez télécharger l'intégration du bureau Infor CRM. Voir ["Comprendre le module d'intégration du bureau Infor CRM" Page 12.](#)

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Créer un modèle
- Utiliser le Publipostage pour envoyer des informations aux contacts
- Travailler avec les e-mails dans Microsoft Outlook

Utilisation des modèles

Vous pouvez utiliser les modèles pour créer des lettres, des devis, des fax ou des e-mails adressés à plusieurs contacts ou leads. Les modèles comprennent un texte standard qui ne varie pas, ainsi que des champs de publipostage qui utilisent les informations Infor CRM qui varient en fonction du contact ou du lead fusionné. Infor CRM a deux types de modèles :

- Les **modèles publics** sont créés et distribués par l'administrateur système et stockés dans le dossier Modèles publics. Les modèles publics sont diffusés à tous les utilisateurs. Quand vous copiez un modèle public et l'enregistrez sur votre ordinateur, il devient un modèle privé.
- Les **modèles privés** sont créés par un utilisateur et stockés automatiquement dans le dossier Modèles privés. Quand vous créez un modèle privé, vous seul y avez accès.

Les modèles sont créés avec Microsoft Word, qui doit donc être installé sur votre ordinateur local pour la création de modèles.



Pour de plus amples informations, consultez la rubrique « Gestion et sélection des modèles » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Création d'un nouveau modèle

Ces instructions vous aident à créer un nouveau modèle Microsoft Word privé.

Notre scénario :

Paul Dupont a demandé un devis pour 150 moteurs. Vous devez créer un nouveau modèle de devis.

Pour créer un nouveau modèle

1. Dans le menu **Rédiger**, sélectionnez **Gérer les modèles**.
2. Dans la boîte de dialogue **Gestion des modèles**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la boîte de dialogue **Propriétés pour : Nouveau modèle Word**, procédez d'une des manières suivantes :
 - a. Dans la section **Type de modèle**, sélectionnez **E-mail**.
 - b. Dans la zone **Nom**, saisissez **Devis**.
 - c. Dans la zone **Famille**, sélectionnez **E-mail**.
 - d. Dans la zone **Table principale**, sélectionnez **Contact**.
 - e. Dans la zone **Propriétaire**, votre nom doit s'afficher comme propriétaire.
 - f. Cliquez sur **OK**.
Microsoft Word s'ouvre afin que vous puissiez créer le modèle.
4. Dans le document vide, saisissez le texte à inclure dans le modèle de devis.
5. Pour ajouter des champs de fusion Infor CRM au modèle, placez le curseur dans le modèle à l'endroit voulu pour le champ de fusion, cliquez sur **Insérer le champ SLX**, puis sélectionnez un champ dans la liste des champs de fusion.
Le nouveau champ de fusion apparaît dans le modèle.
6. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.
Le devis apparaît dans le dossier Modèles privés dans la famille E-mail.
7. Dans la boîte de dialogue **Gestion des modèles**, cliquez sur **Fermer**.

Utilisation du publipostage

Vous pouvez utiliser la fonction de publipostage lorsque vous voulez correspondre avec un groupe de contacts, de comptes, d'opportunités ou de leads. Le publipostage vous aide à simplifier le processus d'envoi des mêmes informations à un grand nombre de personnes, en fusionnant les informations dans un modèle. Vous pouvez effectuer une fusion vers un fichier, envoyer un e-mail, un fax ou imprimer le document fusionné.

Notre scénario :

Vous avez récemment effectué une démonstration pour la mise à niveau de tous vos contacts au sein d'Europe moteurs, et vous souhaitez envoyer une lettre de remerciement à ces contacts pour leur participation. Vous souhaitez utiliser un publipostage pour envoyer les informations à tous les contacts en même temps.

Pour envoyer un e-mail à l'aide du publipostage

1. Dans le menu **Rédiger**, cliquez sur **Publipostage**.
La boîte de dialogue Publipostage apparaît.
2. Dans la zone **Modèle**, cliquez sur le bouton **Ouvrir**, développez la liste **Modèles publics**, développez la liste **E-mail**, puis double-cliquez sur le modèle de **Remerciement pour la démonstration**.

3. Dans la zone **Fusionner avec**, sélectionnez **Spécifique**, sélectionnez **Compte**, puis cliquez sur le Bouton **Rechercher**.
4. Dans la recherche, saisissez **Eur**, cliquez sur Bouton **Rechercher** puis double-cliquez sur **Europe moteurs** dans la liste.
5. Dans la zone **Sortie**, sélectionnez **E-mail**.
6. Dans la zone **De**, votre nom apparaît.
7. (Facultatif) Cliquez sur Carnet d'adresses dans les zones **CC** et **CCI** pour sélectionner d'autres destinataires.
8. Dans la zone **Format**, le format par défaut du modèle sélectionné est affiché, mais vous pouvez sélectionner un autre format.
9. Cliquez sur l'onglet **Options de l'historique**.
10. Vérifiez que l'option **Ajouter un enregistrement d'historique pour chaque contact** est sélectionnée.
11. Dans la zone **Catégorie**, cliquez sur le bouton des points de suspension, sélectionnez **Démo** puis cliquez sur **OK**.
12. Cliquez sur l'option **Fusionner**.
Les e-mails fusionnés sont envoyés à tous les destinataires et les enregistrements d'historique sont ajoutés pour les deux contacts.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Utilisation du publipostage » dans l'aide du Client Web Infor CRM.

Utilisation de l'intégration MS Outlook

Si votre entreprise utilise l'Intégration d'Outlook, vous pouvez enregistrer des e-mails Outlook comme des éléments de l'historique Infor CRM. Vous pouvez par exemple :

- Composez un e-mail dans MS Outlook, sélectionnez des contacts dans le Carnet d'adresses Infor CRM, puis cliquez sur Envoyer à CRM pour enregistrer le corps du message et les pièces jointes dans l'enregistrement associé. Vous pouvez aussi inclure des pièces jointes au message.
- Sélectionnez un e-mail dans MS Outlook, puis cliquez sur Enregistrer dans l'historique pour enregistrer le corps du message et les pièces jointes dans l'enregistrement associé.
- Envoyer par e-mail les informations relatives à un contact Infor CRM dans un fichier au format vCard.
- Joindre des documents de la bibliothèque Infor CRM à un message dans MS Outlook.
- Faites glisser des messages de MS Outlook à l'onglet Historique de Infor CRM.
- Cliquez sur le bouton E-mail dans la vue Détails du lead ou Détails du contact pour composer un nouvel e-mail adressé à ce lead ou à ce contact.
- Cliquez sur le bouton E-mail dans la vue Détails du ticket pour copier les informations du ticket dans un nouvel e-mail, puis cliquez sur Envoyer à CRM dans Microsoft Outlook pour envoyer le message et l'enregistrer dans Infor CRM.



Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes dans l'aide Client Web Infor CRM :

- « Envoi d'un e-mail à un contact ou à un lead »
- « Installation et utilisation du module d'intégration du bureau Infor CRM »
- « Envoi d'un message e-mail depuis un ticket »

Notre scénario :

Vous voulez envoyer un e-mail à Paul Dupont et Julien Lavigne d'Europe moteurs pour leur dire que vous serez absent quelques jours. Vous pouvez utiliser Microsoft Outlook et enregistrer l'e-mail dans Infor CRM.

Pour envoyer un e-mail à plusieurs enregistrements avec l'intégration de MS Outlook

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Contacts**.
2. Utilisez la recherche pour rechercher des contacts auxquels envoyer des e-mails.
 - a. Cliquez sur l'onglet Rechercher (loupe).
 - b. Dans la première zone, cliquez sur **Compte**, dans la deuxième, sélectionnez **Commencant par**, dans la troisième, saisissez **Eu**, puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Sélectionnez **Paul Dupont** et **Lucie Saran**.
Pour sélectionner plusieurs enregistrements, maintenez la touche [Ctrl] ou [Maj] enfoncée en mettant les enregistrements en surbrillance.
4. Dans le Volet des tâches, sous **Tâches courantes**, sélectionnez **E-mail**.
5. Si la boîte de dialogue **Sélectionner les noms** s'ouvre, sélectionnez les deux noms et cliquez sur le bouton **À** puis cliquez sur **OK**.
6. Si la messagerie est activée, mais que vous n'êtes pas connecté, cliquez sur **Oui** dans la boîte de messages pour vous connecter.
7. Dans la ligne **Sujet**, saisissez **Absent**.
8. Dans la zone du corps, saisissez **Je serai absent quelques jours. Je vous contacterai à mon retour**.
Comme vous utilisez Outlook pour envoyer cet e-mail, vous voudrez peut-être enregistrer ceci dans l'historique Infor CRM.
9. Cliquez sur le bouton **Envoyer à CRM**.

Chapitre 5

Gestion des opportunités de vente

5

Les opportunités sont des ventes potentielles auprès de comptes ou de contacts. Au fur et à mesure de la progression de l'opportunité, vous pouvez suivre les produits impliqués dans l'opportunité, les jours dans le pipeline, les concurrents, le niveau d'engagement du prospect et bien d'autres choses encore.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Ajouter une opportunité
- Utiliser les statistiques de l'opportunité
- Clôturer une opportunité

Ajout d'une nouvelle opportunité

Utilisez la vue Insérer une opportunité pour saisir des informations d'opportunité et pour ajouter, modifier ou supprimer des produits, des concurrents ou des contacts. Vous pouvez également mettre à jour la devise de l'opportunité et son taux si la fonction de devises multiples est activée.



Si vous utilisez fréquemment les mêmes paramètres lors de l'ajout d'opportunités, vous pouvez définir les valeurs par défaut. Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Définition des options des opportunités » dans l'aide du Client Web Infor CRM.

Il n'est pas nécessaire de renseigner toutes les informations lorsque vous ajoutez une opportunité. Vous pouvez ajouter les informations les plus importantes pour votre entreprise lorsque vous ajoutez l'opportunité puis mettre à jour la vue Détails de l'opportunité avec d'autres informations ultérieurement. Par exemple, lorsque vous ajoutez une opportunité, vous pouvez être intéressé à noter la probabilité de clôture de la vente, le taux du dollar, et la date estimée de clôture. Ensuite, vous ajoutez des informations en fonction de la progression de l'opportunité dans le pipeline.

- Si vous ne souhaitez pas ajouter de produits lors de l'ajout de l'opportunité, vous pouvez les ajouter ultérieurement sur l'onglet Produits de la vue Détails de l'opportunité.
- L'ajout de contacts à une opportunité vous permet de cibler des individus dans un compte et de déterminer leur rôle et leur influence dans la vente potentielle. Si vous n'ajoutez pas de contacts lors de l'ajout de la nouvelle opportunité, vous pouvez les ajouter ultérieurement sur l'onglet Contacts de la vue Détails de l'opportunité.

Notre scénario :

Il existe une opportunité de vente de 10 imprimantes à Europe moteurs. Vous souhaitez créer une nouvelle opportunité et ajouter des produits et des contacts.

Pour ajouter une nouvelle opportunité

1. Ouvrez la vue Détails du compte Europe moteurs.
2. Dans le menu **Nouveau**, cliquez sur **Opportunité**.
3. Renseignez les informations suivantes :
Selon vos Options définies pour les opportunités, certaines zones peuvent être déjà renseignées.
 - **Description** : saisissez un nom pour l'opportunité.
Pour un meilleur suivi, utilisez le nom de compte défini dans la description de l'opportunité.
 - **Compte** - Vérifiez que **Europe moteurs** apparaît.
 - **Resp. du compte** - Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour rechercher la personne ou l'équipe de votre entreprise qui gère le compte.
 - **Clôture est.** - Cliquez sur le Bouton **Agenda**, sélectionnez la date approximative de clôture de l'opportunité et cliquez sur **OK**.
 - **Etat** : votre société définit la liste des états des opportunités. Cliquez sur flèche déroulante vers le bas et sélectionnez un état dans la liste.
 - **Type** : Cliquez sur flèche déroulante vers le bas , et sélectionnez **Nouveau**.
 - **Source du lead** : Cliquez sur le bouton **Rechercher**, cliquez sur **Rechercher** et sélectionnez **Salon professionnel**. Cliquez sur **OK**.
 - **Probabilité de clôture** : Cliquez sur flèche déroulante vers le bas , puis sélectionnez la probabilité de clôture de cette opportunité dans la liste.
4. Ajouter des produits à l'opportunité.
 - a. Dans la section **Produits**, cliquez sur le bouton **Inclure un produit**.
 - b. Dans la Recherche, sélectionnez **NetPrinter Laser Elite**, cliquez sur **Ajouter la sélection**, puis cliquez sur **Fermer**.
 - c. Dans la grille, cliquez sur la colonne **Quantité** et modifiez la valeur **1** en **10**.
5. Ajouter des contacts à l'opportunité.
 - a. Dans la section **Contacts**, cliquez sur le bouton **Inclure un contact**.
 - b. Dans la recherche, sélectionnez **Lucie Saran** et **Paul Dupont**, cliquez sur **Ajouter la sélection**, puis cliquez sur **Fermer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer..**

Utilisation des statistiques de l'opportunité

Vous pouvez utiliser les Statistiques de l'opportunité pour afficher simultanément toutes les informations relatives à l'opportunité. Vous pouvez consulter les statistiques d'un groupe d'opportunités ou sélectionner des opportunités individuelles dans la vue de liste des opportunités. Vous pouvez également exporter des opportunités vers MS Excel ou consulter des rapports d'opportunités.

Pour ouvrir les statistiques de l'opportunité

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur le bouton **Opportunités**.
2. Dans la vue Liste des opportunités, ouvrez le groupe d'opportunité à afficher.
Vous pouvez ouvrir le groupe d'opportunités à l'aide de la liste Groupes d'opportunités.
3. Sélectionnez les enregistrements à visualiser et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Statistiques de l'opportunité**.
 - Dans le Volet des tâches, sous **Tâches courantes**, cliquez sur **Statistiques de l'opportunité**.
4. Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez terminé.

Pour exporter des opportunités vers MS Excel

- Cliquez sur le bouton **Exporter le groupe**.

Clôture d'une opportunité

Lorsqu'une opportunité est gagnée ou perdue, vous devez la clôturer. A des fins de référence ultérieure et de génération de rapport, vous devrez fournir la raison de la clôture de l'opportunité.

Notre scénario :

Europe Moteurs a accepté vos conditions générales et vos prix et vous pouvez désormais clôturer l'opportunité.

Pour clôturer une opportunité

1. Ouvrez la vue Détails de l'opportunité d'Europe moteurs.
2. Dans la zone **Etat**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas , et sélectionnez **Clôturé-Gagné** dans la liste.
La boîte de dialogue Clôturer l'opportunité apparaît.
3. Vérifiez que le montant de la vente apparaît dans le champ **Montant réel**.
4. Le cas échéant, modifiez la Date de **clôture réelle**. Pour modifier la date, cliquez sur le Bouton **Agenda**, sélectionnez une nouvelle date, puis cliquez sur **OK**.
5. Dans la zone **Motif de la réussite**, cliquez sur le bouton des **points de suspension**, sélectionnez un élément ou des éléments de la liste puis cliquez sur **OK**.
6. Dans la zone **Commentaires**, saisissez **La livraison doit être effectuée avant la fin du trimestre fiscal**.
7. Cliquez sur **OK**.
La vue Détails de l'opportunité d'Europe moteurs apparaît avec un état Clôturée-Gagnée, et la probabilité est mise à jour automatiquement sur 100 %.

Pour ajouter un actif à un compte

1. Cliquez sur le lien **Europe Moteurs**.
2. Cliquez sur l'onglet **Actifs**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter un actif**.
4. Dans la boîte de dialogue **Ajouter un actif**, cliquez sur le bouton **Nom Rechercher**.
5. Depuis la recherche, recherchez et sélectionnez **NetPrinter Laser Elite**, puis cliquez sur **OK**.
6. Dans la zone **Quantité**, tapez **10**.
7. Dans la zone **Numéro de série**, saisissez **BMNPLE001**.
8. Cliquez sur **OK**.
L'actif apparaît dans la liste des produits de ce compte.

Chapitre 6

Gestions des leads et campagnes

6

Ce chapitre est une introduction au marketing Infor CRM. Avec le marketing Infor CRM, vous pouvez développer et évaluer de nouveaux leads commerciaux, convertir les leads en clients dans un processus structurel ainsi que créer et gérer les campagnes de ventes en suivant leur efficacité.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Ajouter des leads à Infor CRM
- Importer des leads dans Infor CRM
- Qualification d'un lead
- Ajout d'une campagne
- Ajout de cibles à une campagne
- Ajout de phases et de tâches à une campagne
- Ajout de produits à une campagne.
- Lancement d'une campagne
- Suivre les réponses de campagne

Utilisation des leads

Les leads sont des clients potentiels non qualifiés. Utilisez les critères de qualification de lead pour déterminer si les informations qui concernent un lead sont valides, vérifier s'il existe déjà en tant que lead ou contact ou s'il peut être converti en opportunité de vente. Une fois qualifié, un lead peut être converti ou fusionné avec un contact et un compte. Vous pouvez également créer une nouvelle opportunité de vente.

Ajout d'un lead

Il existe de nombreuses manières dont votre entreprise peut acquérir des leads. Elle peut construire des listes de leads, acquérir les clients d'une autre entreprise ou trouver un seul lead en maintenant les comptes actuels. Si vous avez plusieurs leads, l'importation des informations vers Infor CRM est la méthode la plus efficace. Cependant, si vous ne pouvez pas importer les informations d'un lead, vous devez ajouter manuellement le(s) lead(s) dans Infor CRM.

Notre scénario :

Pendant que vous parliez à un contact actuel, il a indiqué que son frère Jean Meunier pouvait être intéressé par l'achat d'un logiciel. Vous devez ajouter Jean Meunier à Infor CRM comme lead non qualifié.

Pour ajouter

1. Dans le menu **Nouveau**, cliquez sur **Lead**.
2. Dans la zone **Nom**, saisissez **Jean Meunier**.
3. Dans la zone **Société**, saisissez **Cabinet de dentiste Meunier**.
4. Dans la zone **E-mail**, saisissez **jean.meunier@mail.com**.
5. Dans la zone **Téléphone**, tapez **5553211234**.
6. Cliquez sur **Rechercher des enregistrements correspondants** pour rechercher dans la base de données les leads, les contacts et les comptes dont les informations correspondent à celles que vous avez indiquées.
La boîte de dialogue Leads correspondants s'affiche. Si un enregistrement correspondant s'affiche dans cette boîte de dialogue, vous pouvez l'ouvrir afin de voir si le lead, le contact ou le compte est le même que le lead que vous entrez.
7. Dans la boîte de dialogue **Leads correspondants**, cliquez sur **Annuler**.
8. Dans la zone **Titre**, sélectionnez ou saisissez **Chef d'entreprise**.
9. Dans la zone **Secteur**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas, sélectionnez **Santé/médical/pharmaceutique** puis cliquez sur **OK**.
10. Dans la zone **Intérêt Pour**, saisissez **logiciel de comptabilité**.
11. Dans la zone **Source de lead**, cliquez sur Bouton **Rechercher**.
12. Dans la boîte de dialogue **Rechercher la source de lead**, cliquez sur Bouton **Rechercher**, sélectionnez **Bouche à oreille/référence**, puis cliquez sur **OK**.
13. Cliquez sur **Enregistrer..**

Importation de leads

Votre entreprise peut acheter des listes de courriel ou posséder un grand nombre de clients potentiels qui doivent être suivis dans Infor CRM. Au lieu d'ajouter les leads un par un, vous pouvez importer de grands nombres de leads rapidement et facilement dans Infor CRM.

Utilisez la vue Importer des leads pour importer des listes de leads dans Infor CRM. Vous pouvez uniquement importer des leads d'une liste CSV (valeurs séparées par des virgules). Les types de fichiers valides comprennent les fichiers Microsoft Excel, .txt et d'autres types de fichier de base de données mais les fichiers doivent être enregistrés au format CSV.

Notre scénario :

Votre responsable vous a donné un fichier contenant 200 leads. Vous voulez importer les leads dans Infor CRM afin de pouvoir commencer à les appeler.

Pour importer des leads

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Importer des leads**.
2. En regard de la zone **Sélectionner un fichier contenant les informations sur les leads pour commencer**, cliquez sur **Parcourir**, naviguez jusqu'à la liste que vous souhaitez importer, puis cliquez sur **Ouvrir**.
3. Cliquez sur le bouton de **Recherche Propriétaires par défaut** pour sélectionner la personne ou l'équipe au sein de votre société qui sera propriétaire des leads importés.
4. Cliquez sur **Source du lead par défaut** Bouton **Rechercher** et sélectionnez **Liste achetée - Général**.
5. Vérifiez que **Créer un nouveau groupe ad hoc** est sélectionné.
6. Cliquez sur **Suivant**.
L'assistant passe à l'étape 2, Définir le séparateur.

7. Prévisualisez les enregistrements avant leur importation. Si nécessaire, sélectionnez une valeur de séparateur différente, par exemple une virgule, un point-virgule ou un identificateur de texte.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Définition d'un séparateur » dans l'aide Client Web Infor CRM.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Associez les champs de la liste des leads aux champs de leads de Infor CRM. Si vous voulez afficher tous les champs dans les deux listes et dans tous les modèles, sélectionnez **Afficher tous les champs**.
 - a. Sélectionnez le champ de liste externe et le champ Infor CRM à mettre en correspondance.
 - b. Cliquez sur **Faire correspondre**.
Les champs Infor CRM mis en correspondance apparaissent dans la colonne des champs Infor CRM mis en correspondance.
10. Répétez l'étape précédente pour chacun des champs à associer.
11. Cliquez sur **Suivant**.
L'assistant passe à l'étape 4, Gestion des doublons.
12. Remplissez les informations de Gestion des doublons.
 - a. Sélectionnez **Rechercher les leads en double**.
 - b. À côté de **Type**, sélectionnez **Contact** et **Lead** et vérifiez que les enregistrements n'existent pas déjà comme contact ou lead.
 - c. Sous **Filtres de correspondance**, cochez les cases des filtres à appliquer. Par exemple, Prénom, Nom, Téléphone professionnel, E-mail, Compte/Entreprise.
 - d. Pour ce scénario, désélectionnez l'option Fusionner automatiquement les doublons.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Règles de fusion automatique des enregistrements lors de l'importation » dans l'aide de Client Web Infor CRM.

- e. Si vous souhaitez vérifier l'existence de doublons dans le fichier source de l'importation, sélectionnez l'option **Vérifier les doublons contenus dans le fichier source d'importation**.
- f. Cliquez sur **Exécuter le test** pour exécuter le Test de recherche des doublons sur les 100 premiers enregistrements de l'importation ou tous les enregistrements si vous avez sélectionné l'option précédente.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Gestion des doublons » dans l'aide Client Web Infor CRM.

13. Cliquez sur **Suivant**.
L'assistant passe à l'étape 5, Sélection d'actions d'importation.

14. Remplissez les informations de Sélection d'actions d'importation.
Utilisez cette vue pour spécifier les actions devant être effectuées pour les leads que vous importez dans Infor CRM.
 - a. A côté de l'action **Ajouter une note**, cliquez sur **Définir**.
 - b. Dans la boîte de dialogue **Ajouter une note**, sélectionnez **Sans horaire** et dans la zone **Remarques**, saisissez **Cet enregistrement a été importé d'une liste**.
 - c. Cliquez sur **Enregistrer**.



Pour de plus amples informations, consultez la rubrique « Sélection des actions du groupe d'importation » dans l'aide Client Web Infor CRM.

15. Cliquez sur **Suivant**.
L'assistant passe à l'étape 6, Révision.
16. Passez en revue les sélections d'importation et cliquez sur **Envoyer**.
L'assistant passe à l'étape 7, Demande de processus.
17. Quand l'importation est terminée, cliquez sur le lien **Numéro d'importation** pour afficher les résultats de l'historique des importations dans la vue Historique des importations.

Qualification d'un lead

Un lead peut contenir des informations non qualifiées. Vous pouvez utiliser les critères de qualification de lead pour valider des informations et déterminer si ce lead constitue une opportunité de vente. Une fois qualifié, le lead peut être converti en contact ou en compte pour créer une nouvelle opportunité de vente.

Notre scénario :

Vous avez parlé à Jean Meunier au téléphone et il a décidé de passer commande auprès de votre entreprise. Vous devez ajouter les informations relatives à l'achat de Jean et le convertir en lead qualifié.



Si vos critères de qualification ont été personnalisés par votre administrateur, il se peut qu'ils diffèrent de votre espace de travail.

Pour qualifier un lead

1. Cliquez sur le bouton **Leads** dans la barre de navigation.
2. Cliquez sur l'onglet Rechercher (loupe).
3. Utilisez la boîte de dialogue de recherche de **Lead** pour trouver Jean Meunier :
 - a. Dans la zone Rechercher par, sélectionnez **Nom**.
 - b. Dans la zone suivante, sélectionnez **Commencant par**.
 - c. Dans la troisième zone, saisissez **meunier**, puis cliquez sur **Rechercher**.
4. Dans la liste, cliquez sur **Meunier, Jean**.
5. Dans la zone **Qualification**, cliquez sur la flèche du menu déroulant, puis cliquez sur **Lead**.

6. Sous **Qualification** :
 - a. cochez la case **Contact valide**.
 - b. Cochez la case **Budget d'achat** puis dans la zone de texte correspondante, cliquez sur **5000**.
 - c. Cochez la case **Période d'achat** puis dans la zone de texte correspondante, cliquez sur **3 mois**.
 - d. Cochez la case **Besoins de l'entreprise identifiés** puis dans la zone de texte correspondante, saisissez **logiciel de comptabilité**.
 - e. Cochez la case **Décideur identifié** puis dans la zone de texte correspondante, cliquez sur **Jean Meunier**.
7. Lorsque vous avez qualifié le lead et que vous souhaitez le convertir en contact et en compte, cliquez sur le bouton **Convertir lead qualifié**.
8. Dans la boîte de dialogue **Convertir lead**, vérifiez qu'aucun contact ou compte existant ne correspond au lead que vous qualifiez.
9. Cliquez sur **Convertir**.

Utilisation des campagnes

Une campagne est la combinaison de différentes activités de publicité, de relations publiques, de promotion et de vente tout au long d'une période donnée afin d'atteindre des objectifs de vente et des objectifs marketing fixés au préalable. Une campagne peut cibler un secteur ou groupe particulier. Infor CRM Marketing vous permet d'assurer le suivi des informations liées à la campagne, par exemple le calendrier, les produits concernés, le taux de réponses et plus encore.

Ajout d'une campagne

Après avoir choisi le type de campagne que votre entreprise souhaite utiliser, vous pouvez ajouter des informations à Infor CRM.

Notre scénario :

Votre entreprise a décidé de lancer une campagne publicitaire par retour de courrier avec tous les responsables et contacts de l'état de l'Illinois. Vous devez ajouter les informations sur la campagne à Infor CRM. Cela comprend les cibles, les phases et les tâches de la campagne qui doivent être réalisées pendant la campagne.

Pour ajouter une campagne

1. Dans le menu **Nouveau**, cliquez sur **Campagne**.
La boîte de dialogue Insérer une campagne s'affiche.
2. Dans la zone **Nom de la campagne**, saisissez **IL Publicité retour courrier exercice T42015**.
3. Dans la zone **Description**, saisissez **Publicité par retour de courrier pour IL - Automne 2015**.
4. Dans la zone **Objectif**, saisissez **Promouvoir PC v7**.
Dans ce scénario, l'objectif de la campagne est de promouvoir la nouvelle version du Pocket PC.
5. Dans la zone **Action appelée**, saisissez **Inscrivez-vous maintenant et économisez 10 %**.
6. Dans la zone **Source de lead**, cliquez sur Bouton **Rechercher**, et à côté de **Publicité - Général**, cliquez sur **Associer**.
7. Dans la zone **Etat**, sélectionnez **Configuration**.
8. Dans la zone **Code**, saisissez **RMA42015**.
Ce code est un identifiant unique pour cette campagne.
9. Dans la zone **Date de début**, saisissez ou sélectionnez la date du lundi suivant.
10. Dans la zone **Date de fin**, sélectionnez une date située dans 3 mois.
11. Dans la zone **Responsable**, cliquez sur le bouton **Rechercher**, sélectionnez votre nom, puis cliquez sur **OK**.

12. Cliquez sur Enregistrer.

Ajout de cibles à une campagne

Lorsque vous identifiez vos cibles, vous isolez les contacts, les comptes et/ou les leads sur lesquels cibler vos activités marketing. Cibler efficacement votre public vous permet de tirer le meilleur parti de votre campagne de marketing en dépensant de l'argent et en passant du temps sur un segment de marché fortement susceptible d'acheter des produits à votre entreprise.

Pour ajouter des cibles à une campagne

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **campagnes**.
2. Ouvrez la campagne **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** dans la vue Détails de campagne.
3. Cliquez sur l'onglet **Cibles**.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter des cibles**.
5. Utilisez les filtres pour réduire la liste des enregistrements.
 - a. Sélectionnez **Comptes (tous les contacts)**.
 - b. Sélectionnez la case **Etat**, sélectionnez **Commencant par** dans la zone déroulante, puis saisissez **IL** dans la zone de texte.
6. Pour savoir combien de cibles répondent aux critères de filtre avant de commencer la recherche, cliquez sur le bouton **Combien ?**.
7. Cliquez sur **Rechercher**.
8. Cliquez sur le bouton **Ajouter des cibles** pour ajouter toutes les cibles de la liste et fermez la boîte de dialogue. Les cibles apparaissent dans la grille de l'onglet Cibles.

Ajout de phases et de tâches de campagne

Pour ajouter une phase à une campagne

1. Ouvrez la campagne **IL Return Mail Ad Q4 FY2015** dans la vue Détails de campagne.
2. Dans la vue Détails de la **campagne**, sélectionnez l'onglet **Phases/Tâches**, puis cliquez sur Ajouter une phase.
3. Dans la zone **Description**, saisissez **Préparer support publicitaire**.
4. Dans la zone **État**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas , et sélectionnez **En cours**.
5. Dans la zone **Commentaires**, saisissez **Service publicité interne utilisé. Campagne mise à jour ciblant auparavant l'état de CA**.
6. Dans la zone **Date de début**, sélectionnez la date du jour.
7. Dans la zone **Date de fin**, sélectionnez une date à une semaine d'aujourd'hui.
8. Cliquez sur **OK**.

Les tâches de campagne peuvent aider les utilisateurs du composant Marketing Infor CRM à gérer leurs campagnes. Vous pouvez ajouter et modifier des informations concernant des tâches ou définir des tâches comme terminées une fois qu'elles ont été effectuées.

Pour ajouter des tâches à une campagne

1. Dans la vue **Détails de la campagne** , dans l'onglet **Phases/Tâches**, cliquez sur **Ajouter une tâche** à côté de la phase de campagne appropriée.

2. Dans la zone **Description**, saisissez **Mettre à jour support publicitaire CA à partir de la campagne FY2011 T4**.
3. Dans la zone **Etat** box, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Terminé**.
4. Dans la zone **% terminé**, saisissez **100**.
5. Dans la zone **Echéance**, sélectionnez la date d'hier.
6. Dans la section **Affecter à**, sélectionnez **Autre personne**.
7. dans la boîte de dialogue **Affecter à**, saisissez **Service Publicité - Tom**.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Pour ajouter une autre tâche, cliquez sur **Ajouter une tâche** à côté de la campagne.
10. Dans la zone **Description**, saisissez **Imprimer nouveau support publicitaire**.
11. Dans la zone **Etat**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **En cours**.
12. Dans l'**Échéance**, sélectionnez une date 6 jours après aujourd'hui.
13. Dans la section **Affecter à**, sélectionnez **Autre personne**.
14. Dans la zone **Affecter à**, saisissez **Imprimeur**.
15. Cliquez sur **OK**.

Ajout de produits à une campagne

Les produits sont des biens et/ou des services que vous vendez lors d'une campagne. Vous pouvez ajouter des produits à une campagne lorsque vous ajoutez les informations sur la campagne à Infor CRM, ou vous pouvez ajouter ou modifier les informations sur les produits pour une campagne existante.

Notre scénario :

La direction souhaite ajouter un incitatif supplémentaire à la campagne. Vous devez ajouter des produits supplémentaires à la campagne de publicité directe.

Pour ajouter des produits à une campagne existante

1. Ouvrez la campagne **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** dans la vue Détails de campagne.
2. Cliquez sur l'onglet **Produits**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Cliquez sur le bouton **Associer des produits**.
4. Sélectionnez **GoStore 200Go** et **Valise Kiva Big Mouth**, puis cliquez sur **Ajouter les produits sélectionnés**.

Lancement d'une campagne

Lorsque toutes les informations de campagne ont été ajoutées à Infor CRM, vous êtes prêt à lancer la campagne. Le lancement d'une campagne permet à Infor CRM de commencer à effectuer un suivi des informations utilisées dans les rapports, budgets, etc.

Une fois la campagne lancée, les contacts et les leads des cibles de la campagne sont affectés à la première phase de la campagne et leur état devient « Lancé ».

Notre scénario :

Après avoir vérifié toutes les étapes et les informations de la campagne, vous pouvez lancer la campagne.

Pour lancer une campagne

1. Ouvrez la campagne **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** dans la vue Détails de campagne.
2. Vérifiez que toutes les informations sont correctes.
3. Cliquez sur **Lancer**.

Suivi des réponses de campagne

Après avoir lancé la campagne, vous pouvez commencer le suivi des réponses associées à la campagne. Les réponses de la campagne comprennent les personnes ayant répondu, la date, la méthode de réponse, les notes, etc. Vous pouvez effectuer un suivi des réponses pendant différentes phases de la campagne. Ajouter des informations correctes permet à votre entreprise d'identifier avec succès les campagnes et les phases afin d'aider à affiner et à exécuter des campagnes futures réussies.

Les réponses de la campagne peuvent être ajoutées et consultées dans le client Client Web Infor CRM.

Notre scénario :

Vous devez ajouter une réponse pour une campagne récente. La personne a décidé d'effectuer un achat chez votre entreprise.

Pour ajouter et consulter les réponses de la campagne

1. Ouvrez la campagne **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** dans la vue Détails de campagne.
2. Cliquez sur l'onglet **Réponses**.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter une réponse à la campagne**.
4. Sélectionnez **Contact**, cliquez sur le type **Contact** Bouton **Rechercher**, saisissez **st**, cliquez sur le bouton **Rechercher**, sélectionnez le premier nom dans la liste puis cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur la **méthode de réponse** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Téléphone**.
6. Dans la zone **Commentaires**, saisissez **A répondu en moins de 5 jours. A droit à une remise de 10 % et à une valise gratuite**.
7. Dans la section **Produits**, cliquez sur **Ajouter un produit**, cliquez sur **Rechercher**, sélectionnez **Valise Kiva Big Mouth**, puis cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **OK**.

Chapitre 7

Travailler avec le Support technique et le Service client

Ce chapitre vous présente les fonctionnalités du service client et du support technique Infor CRM. Les fonctionnalités du service client et du support technique permettent aux utilisateurs de suivre, d'évaluer et de résoudre les questions et problèmes de leur clientèle.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Comprendre et utiliser les contrats
- Ajouter, utiliser et clôturer les tickets
- Ajouter et clôturer un retour
- Ajouter et clôturer un défaut

Utilisation des contrats

Les contrats sont des accords entre les comptes et votre entreprise fournissant une prise en charge des produits vendus. Infor CRM comporte cinq types généraux de contrats couvrant les services de prise en charge. Un contrat peut par ailleurs couvrir un ensemble spécifique de produits ou peut être un contrat « de couverture », couvrant tous les produits que comporte le compte. Vous pouvez utiliser des contrats pour vérifier que la prise en charge est fournie pour les comptes spécifiques de produits spécifiques.

Présentation des types de contrat

Les cinq types de contrat par défaut sont :

Type	Description
Jours	Le contrat est suivi en fonction du nombre de jours de service achetés par le compte. Cette valeur est entrée dans la zone Quantité du contrat. Lorsque le type de contrat est défini sur Jours et que des activités sont générées pour le compte, la valeur dans la zone Restant ne diminue pas.
Heures	Le contrat est suivi en fonction du nombre d'heures de service acheté par le compte. Cette valeur est entrée dans la zone Quantité du contrat. La durée totale est calculée à l'aide de la valeur Heures écoulées de toutes les activités générées pour le compte. Au moment où des activités sont générées, la valeur dans la zone Restant diminue pour refléter le nombre d'heures restant au contrat.
Incidents	Le contrat est suivi en fonction du nombre d'appels d'assistance acheté par le compte. Cette valeur est entrée dans la zone Quantité du contrat. Le nombre total d'incidents reflète le nombre total de tickets que le compte a ouvert. Au fur et à mesure de l'ouverture des tickets, la valeur dans la zone Restant diminue pour refléter le nombre d'incidents restant au contrat.

Type	Description
Valeur	Le contrat est suivi en fonction d'une valeur en devise investie dans les services achetés par le compte. Cette valeur est entrée dans la zone Tarif ou Montant du contrat du contrat. Lors de la création d'un ticket d'activité sur le contrat, la valeur totale de l'activité est soustraite du montant du contrat et la valeur dans la zone Restant diminue pour refléter la valeur restante du contrat.
Perpétuel	Le contrat est sans limite. Le compte peut ouvrir un nombre illimité de tickets et d'activités pour une durée illimitée.

Pour garantir que le temps, le nombre d'incidents ou la valeur de la monnaie présents sur un contrat soient suivis avec précision, vous devez activer le contrat avant de commencer à travailler sur un ticket.

Ajout d'un contrat

Chaque contrat que vous ajoutez doit être relié à un compte existant dans Infor CRM. Le scénario suivant explique comment créer un contrat pour un compte.

Notre scénario :

Paul Dupont appelle pour demander un nouveau contrat. Il désire un contrat d'un an couvrant jusqu'à 10 incidents.

Pour ajouter un contrat

- Ouvrez la vue Détails du compte **Europe moteurs** et sélectionnez l'onglet **Contrats**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
- Cliquez sur le bouton **Créer un contrat**.
- Renseignez les autres zones d'informations sur le contrat.
 - Dans la **Référence #**, entrez un numéro de référence pour le contact.
 - Vérifiez que **Dupont, Paul** est répertorié dans la zone **Contact**. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur Bouton **Rechercher** et sélectionnez **Paul Dupont** à partir de la recherche.
 - Sélectionnez **Actif**.
 - Dans la zone **Commentaires**, entrez **un nouveau contrat d'un an pour 10 incidents. Est éligible pour une remise de nouveau client**.
 - Cliquez sur le **service** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Classic Care Ultra** dans la liste.
 - Cliquez sur **Type de contrat** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Incidents** dans la liste.
 - Laissez la **Date de début** à la date d'aujourd'hui.
 - Cliquez sur **Expiration** Bouton **Agenda** et sélectionnez la date dans un an, à compter d'aujourd'hui.
 - Dans la zone **Quantité**, tapez **10**. Vous pouvez ainsi spécifier que le contrat couvre 10 incidents au cours de l'année à venir.
 - Saisissez un numéro de bon de commande dans la zone **Numéro de bon de commande**.
 - Dans la zone **Date d'achat**, sélectionnez la date d'aujourd'hui.
 - Dans la zone **Prix de la liste**, tapez **500,00**.
 - Dans la zone **Remise**, tapez **50,00** car il est éligible pour une remise de nouveau client. Le montant du contrat est automatiquement calculé.
- Cliquez sur **Enregistrer..**

5. Associez les actifs Europe Moteurs au contrat.
 - a. Dans la vue Détails du contrat, cliquez sur l'onglet **Actifs couverts**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
 - b. Cliquez sur le bouton **Associer l'actif**.
 - c. Dans la recherche, sélectionnez **NetPrinter Laser Elite**, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Utilisation des tickets

Les tickets sont les enregistrements des questions et plaintes des clients. Ils peuvent contenir toutes les informations nécessaires pour faire part d'une question ou d'un problème, effectuer des recherches s'y rapportant et clôturer la question ou le problème mentionné. Avant d'ajouter un ticket, le compte et le contact associés doivent exister dans Infor CRM.

Ajout d'un ticket

Notre scénario :

Paul Dupont de chez Europe moteurs a appelé. Il a un problème avec l'une de ses imprimantes et a besoin qu'il soit résolu d'ici la fin de la semaine. Vous devez créer un ticket pour travailler sur le problème.

Pour ajouter un ticket

1. Ouvrez la vue Détails du contact correspondant à Paul Dupont.
2. Dans le menu **Nouveau**, cliquez sur **Ticket**.
3. Dans la vue **Insérer un ticket**, vérifiez qu'**Europe moteurs** s'affiche dans la zone **Nom du compte**.
4. Si nécessaire, dans la zone **Nom du contact**, cliquez sur le bouton **Rechercher**, puis sélectionnez **Paul Dupont**.
5. Dans la zone **Contrat**, cliquez sur le bouton **Rechercher**, utilisez la **Recherche de contrat** pour sélectionner le contrat que vous avez créé dans le scénario précédent puis cliquez sur **OK**.
6. Dans le champ **Zone**, cliquez sur le bouton **Rechercher** et dans la liste **Zone**, sélectionnez **Matériel**. Les options de matériel disponibles s'affichent dans la liste Catégorie.
7. Dans la liste **Catégorie**, sélectionnez **Imprimante**.
8. Dans la liste **Problème**, sélectionnez **Alimentation** puis cliquez sur **OK**.
9. Dans la zone **Source**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas , puis sélectionnez **Téléphone**.
10. Dans la zone **État**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas , puis sélectionnez **En cours**.
11. Cliquez sur le bouton **Urgence** flèche du menu déroulant, puis sélectionnez **Moyenne-Haute**.
12. Dans la zone **Échéance**, utilisez le bouton **Agenda** pour sélectionner une date à la fin de la semaine.
13. Vérifiez que vous figurez dans la zone **Affecté à**. Si nécessaire, cliquez sur le Bouton **Rechercher** et sélectionnez votre nom dans la liste.
14. Dans la zone **Objet**, décrivez brièvement le problème.
15. Dans la zone **Description**, cliquez sur le bouton **Ajouter l'horodatage du problème** , , puis tapez des informations détaillées sur le problème.
16. Sous **Commentaires**, dans la zone **Interne**, cliquez sur le bouton **Horodatage de l'utilisateur** , , puis saisissez les informations supplémentaires importantes pour le ticket.
17. Cliquez sur **Enregistrer..**

Ajout d'activités de ticket

Les activités du ticket sont ajoutées dans l'onglet Activités du ticket de la vue Détails du ticket. Les activités du ticket vous permettent de comptabiliser le temps, les types de tâches et tous les coûts associés à la résolution d'un ticket. Les activités sont enregistrées par type d'activité et par tarif, et sont utilisées pour facturer le client en fonction de ses contrats de service. Vous pouvez ajouter votre propre ticket à tout moment à partir de l'onglet Activités du ticket.

Notre scénario :

Vous avez dit à Paul Dupont que vous alliez étudier son problème et le rappeler. Vous devez ajouter une activité de ticket pour le temps de l'étude.

Pour ajouter une activité de ticket

1. Ouvrez le ticket de Paul Dupont.
2. Cliquez sur l'onglet **Activités du ticket**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Sur l'onglet **Activités du ticket**, cliquez sur **Avancé**.
La vue Insérer une activité du ticket s'ouvre.
4. Dans la zone **Type**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas , puis sélectionnez **Recherche**.
5. Dans la zone the **Accès public**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **1-Client**.
Ce paramètre détermine si les clients pourront voir l'activité du ticket en utilisant Portail client Infor CRM.
6. Vérifiez que la zone **Utilisateur** affiche votre nom. Dans le cas contraire, cliquez sur le bouton **Rechercher** pour localiser votre nom ou celui de la personne qui sera responsable d'effectuer l'activité.
7. Vérifiez que la zone **Date de début** affiche la date et l'heure de début correctes de l'activité. Dans le cas contraire, cliquez sur le bouton **Agenda** pour indiquer la date et l'heure correctes.
8. Comme vous n'avez pas encore effectué l'activité, ignorez la zone **Date de fin**. Lorsque vous terminez l'activité, utilisez le bouton **Agenda** pour sélectionner la date et l'heure auxquelles vous avez fini de travailler sur l'activité. Il est très important de sélectionner des dates et heures exactes dans les zones Date de début et Date de fin car ces informations sont utilisées pour calculer les Unités de temps, Heures écoulées, Taux et Total de la main-d'œuvre.
9. (Si nécessaire) Dans la zone **Type de prestation**, cliquez sur le bouton **Rechercher**, sélectionnez **Aucune prestation**, puis cliquez sur **OK**.
Le type de prestation est le taux que votre entreprise facture dans le cadre du contrat de support du client pour le travail que vous avez effectué.
10. Dans la zone **Commentaires**, saisissez **Étude des problèmes d'alimentation de l'imprimante**.
11. Cliquez sur **Enregistrer..**



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Ajout et modification d'activités de ticket » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Démarrage et arrêt chrono d'un ticket

La fonction Démarrage chrono/Arrêt chrono vous permet de suivre le temps passé à aider un client au niveau de chaque ticket. Appuyez sur le bouton Démarrage chrono de la vue détaillée d'un ticket pour que Infor CRM commence à chronométrer l'activité. Une fois que vous avez terminé, vous pouvez cliquer sur Arrêt chrono. Infor CRM arrête de chronométrer l'activité et ajoute un enregistrement d'activité du ticket à l'onglet Activités de ticket.



Quand vous utilisez la fonctionnalité Démarrage/arrêt du chrono dans un ticket, une activité minutée est automatiquement créée.

Notre scénario :

Paul Dupont appelle avec davantage d'informations à propos de son problème d'imprimante. Vous devez ouvrir le ticket et suivre le temps que vous avez passé à lui parler afin de collecter des informations.

Pour démarrer et arrêter le chrono d'un ticket

1. Dans la vue Détails du compte **Europe moteurs**, cliquez sur l'onglet **Tickets** et cliquez sur le numéro **d'identification du ticket**.
2. Cliquez sur le bouton **Démarrage chrono**.
Le texte du bouton se transforme en Arrêt chrono, puis Infor CRM commence à décompter le temps de l'activité du ticket.
3. Cliquez sur l'onglet **Activités du ticket**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
4. Dans la liste des activités du ticket, cliquez sur **Modifier** en regard de l'activité **minutée** que vous souhaitez modifier.
5. Saisissez les informations de votre conversation avec Paul Dupont dans les **Commentaires**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Quand vous avez terminé de travailler sur le ticket, cliquez sur **Arrêt chrono** pour arrêter le suivi du temps sur le ticket.

Clôture d'un ticket

L'étape à laquelle un ticket est clôturé et la personne responsable de la clôture d'un ticket dépendent des processus de votre entreprise.

Notre scénario :

Vous avez résolu le problème de l'imprimante de Paul Dupont et terminé toutes les activités de suivi. Vous voulez à présent clôturer le ticket.

Pour clôturer un ticket

1. Ouvrez le ticket de Paul Dupont.
2. Assurez-vous que toutes les informations du ticket sont complètes et exactes.
3. Clôturez les activités de ticket ouvertes.
 - a. Cliquez sur l'onglet **Activités du ticket**.
 - b. Cliquez sur **Modifier** à côté de l'activité **Rechercher**.
 - c. Cliquez sur le bouton **Agenda Date de fin**, sélectionnez une date puis cliquez sur **OK**.
 - d. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la zone **État**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **Clôturé**.

5. Cliquez sur l'onglet **Détails** et mettez à jour la **Résolution**.
 - a. Cliquez sur le bouton **Horodatage**.
 - b. Saisissez **L'imprimante surchauffe et s'éteint en raison d'un ventilateur défaillant**.
6. Si vous souhaitez que les informations saisies concernant la résolution soient intégrées aux index SpeedSearch, cochez la case **Soumettre à SpeedSearch** dans le volet supérieur.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation des retours

Les retours ont valeur d'accord d'acceptation de produits retournés par un client pour réparation, remplacement, remboursement ou avoir. Cela s'appelle également une RMA ou Autorisation de retour de matériel.

Ajout d'un retour

Chaque retour doit être associé à un ticket. Avant d'ajouter un retour, vérifiez que le ticket associé existe. Si nécessaire, créez le ticket avant de continuer.

Notre scénario :

Paul Dupont a signalé un problème avec une imprimante et l'a envoyée en réparation. Après avoir recherché le ticket, vous avez trouvé que l'imprimante doit être remplacée.

Pour ajouter un retour

1. Ouvrez le ticket de Paul Dupont.
2. Cliquez sur l'onglet **Retours**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Cliquez sur le bouton **Insérer un nouveau retour**.
4. Vérifiez que l'**ID du ticket**, **Compte** et **Contact** sont corrects.
5. Dans la zone **Raison**, saisissez **L'imprimante surchauffe**.
6. Dans la zone **BdC du client**, saisissez le bon de commande du client.
7. Cliquez sur la flèche du menu déroulant **État** et sélectionnez **Retour reçu**.
8. Cliquez sur la flèche du menu déroulant **Type** et sélectionnez **Envoyer produit de remplacement**.
9. Cliquez sur la flèche du menu déroulant **Priorité** et sélectionnez **Jour suivant**.
10. Dans la zone **Prévu le**, cliquez sur le Bouton **Agenda**, sélectionnez ce vendredi.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.
La vue Détails du retour s'ouvre.
12. Cliquez sur l'onglet **Détails de l'expédition**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
13. Vérifiez que les informations de contact et d'adresse sont bien celles de Paul Dupont à Europe moteurs.

Ajout de produits et de détails d'expédition à un retour

Vous ajoutez des produits à un retour pour indiquer quel(s) produit(s) le compte renvoie et quels sont les produits de remplacement à expédier à un client.

Notre scénario :

Vous avez ajouté le retour pour le ticket de Paul Dupont et vous souhaitez maintenant ajouter l'actif de produit que Paul renvoie.

Pour ajouter un actif à un retour

1. Ouvrez la vue des détails du retour que vous avez créé pour l'imprimante de Paul Dupont.
2. Cliquez sur l'onglet **du retour**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Dans la section **Actifs à retourner**, cliquez sur le bouton **Associer l'actif**.
4. Recherchez et sélectionnez l'**NetPrinter Laser Elite** à l'aide de la recherche.
5. Cliquez sur **OK**.

Pour mettre à jour les informations de contact de l'expédition

1. Cliquez sur l'onglet **Détails de l'expédition**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
2. Vérifiez que **Paul Dupont** est bien le **contact**.
3. Utilisez les zones **Expédier par** et **N° de Suivi** pour inclure des informations supplémentaires sur l'expédition.
4. Dans la zone **À l'attention de**, saisissez **Paul Dupont**.
5. Vérifiez que les informations sur l'adresse sont correctes.
6. Entrez toute instruction d'expédition spéciale dans la zone **Instructions spéciales**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour ajouter les produits à renvoyer et devant être remplacés

1. Sous **Actifs à expédier**, cliquez sur **Ajouter Renvoyer le produit expédié**.
2. Dans la boîte de dialogue **Ajouter Renvoyer le produit expédié**, sous **Produit reçu**, cliquez sur Bouton **Rechercher**, sélectionnez l'imprimante **NetPrinter Laser Elite**, puis cliquez sur **OK**.
3. Sélectionnez **Renvoyer un produit existant**.
Le produit renvoyé est automatiquement ajouté.
4. Cliquez sur **Date d'expédition** Bouton **Agenda** et sélectionnez la date d'aujourd'hui.
5. Cliquez sur **OK**.



Pour plus d'informations, consultez la rubrique « Utilisation de l'onglet Détails de l'expédition » dans l'aide Client Web Infor CRM.

Clôture d'un retour

L'étape à laquelle un retour est clôturé et la personne responsable de cette clôture dépendent des procédures propres à votre société. Par exemple, vous pouvez fermer un retour lorsque le client a retourné un produit et que le produit de remplacement a été expédié.

Notre scénario :

Maintenant que l'imprimante de remplacement de Paul Dupont lui a été envoyée, vous souhaitez clôturer le retour.

Pour clôturer un retour

1. Ouvrez la vue des détails du retour que vous avez créé pour l'imprimante de Paul Dupont.
2. Dans la zone **État**, cliquez sur la flèche du menu déroulant, puis sélectionnez **Clôturé** dans la liste.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation des défauts

Un défaut est un enregistrement décrivant un problème dans un produit ou un processus. Il est similaire à un ticket, mais ce sont les personnes ayant participé à la conception ou à la construction du produit ou du processus qui, d'habitude, résolvent les défauts. Le système suit les défauts de telle sorte que les problèmes sur un produit ou un processus puissent être résolus de façon opportune. La direction de la société est au courant des problèmes de ces produits ou processus.

Ajout d'un défaut à un ticket existant

Lorsque vous découvrez un problème dans un produit ou un processus, vous pouvez ajouter un défaut à Infor CRM.

Notre scénario :

Après avoir reçu l'imprimante de Paul Dupont, vous découvrez que le ventilateur de refroidissement présente un défaut. Vous devez saisir un défaut pour suivre le problème.

Pour ajouter un défaut à un ticket existant

1. Ouvrez le ticket de Paul Dupont.
2. Cliquez sur l'onglet **Défauts**. Si l'onglet n'apparaît pas, cliquez sur l'onglet **Autres onglets**.
3. Cliquez sur le bouton **Créer un défaut**.
4. Cliquez sur le **Projet** flèche déroulante vers le bas et sélectionnez **Matériel**.
5. Dans la zone **Version identifiée**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **1**.
6. Dans la zone **Version cible**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **2**.
7. Dans la zone **Progression actuelle**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **Retour client**.
8. Dans le champ **Zone**, cliquez sur le bouton **Rechercher** et dans la liste **Zone**, sélectionnez **Matériel**.
9. Dans la liste **Catégorie**, sélectionnez **Imprimante**.
10. Dans la liste **Problème**, sélectionnez **Alimentation** puis cliquez sur **OK**.
11. Laissez l'**Etat** sur **Ouvert**.
12. Dans la zone **Source**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **Pièces**.
13. Dans la zone **Type**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **Alimentation**.
14. Dans les zones **Priorité** et **Importance**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, sélectionnez l'importance et l'impact du problème.
15. Dans la zone **Fréquence**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **Hebdomadaire**.
16. Sélectionnez l'option **Soumettre à SpeedSearch** afin que le problème soit identifié par SpeedSearch.
17. Dans la zone **Accès public**, sélectionnez **5-interne**.
18. Cliquez sur **Affecté à** Bouton **Rechercher**, sélectionnez votre nom dans la liste, puis cliquez sur **OK**.
19. Dans **Objet** saisissez **Le ventilateur de l'imprimante s'arrête et l'imprimante surchauffe**.
20. Dans la zone **Description**, cliquez sur le bouton **Horodatage utilisateur**, puis saisissez **Le ventilateur de refroidissement s'arrête ce qui provoque la surchauffe de l'imprimante et son arrêt pendant une tâche d'impression**.
21. Cliquez sur **Enregistrer**.

Clôture d'un défaut

L'étape à laquelle le ticket est fermé et la personne responsable de sa clôture dépendent des procédures propres à votre société.

Notre scénario :

Le problème du ventilateur de l'imprimante NetPrinter Laser Elite a été identifié. Vous êtes prêt à ajouter une résolution et clôturer le défaut.

Pour clôturer

1. Ouvrez le défaut que vous avez créé pour l'imprimante **NetPrinter Laser Elite**.
2. Dans la zone **Corrigé dans la version**, cliquez sur flèche déroulante vers le bas et sélectionnez un élément dans la liste.
3. Dans la zone **Etat**, cliquez sur la flèche déroulante vers le bas, puis sélectionnez **Clôturé**.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
5. Dans la zone **Résolution**, cliquez sur le bouton **Horodatage de l'utilisateur**, puis tapez **Ventilateur trop petit. Toute imprimante qui rencontre ce problème doit être renvoyée et le ventilateur sera remplacé**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Chapitre 8

Utilisation des outils de Web Reporting et d'analyse

Infor CRM comprend des outils de génération de rapports et d'analyses qui vous aident à identifier des opportunités et à évaluer l'efficacité des ventes.

La vue Liste des rapports offre une liste de rapports types prédéfinis pour vous permettre d'afficher et d'analyser les informations dans la base de données Infor CRM. Vous pouvez exécuter des rapports liés aux vues principales telles que Contact, Compte, Opportunité, etc. Si vous le préférez, vous pouvez modifier le rapport en fonction de vos besoins. Les rapports spécifiques à votre disposition sont déterminés par votre administrateur système.

Le tableau de bord est un ensemble d'outils qui vous permet d'afficher et d'interagir avec de nombreuses informations sur les performances et les analyses au format tableau de bord. Vous pouvez utiliser les données fournies pour mieux connaître les performances de l'entreprise et les performances individuelles, pour découvrir les causes des problèmes de performance et prendre les mesures nécessaires ou des décisions stratégiques.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Utiliser la vue Rapports
- Exécuter un rapport
- Exporter et imprimer des rapports
- Travailler avec les tableaux de bord
- Utiliser les widgets de tableau de bord

Utilisation de la vue Rapports

Les rapports vous permettent d'afficher des informations sur les contacts, les comptes, les opportunités, les tickets et d'autres données associées.

La vue Rapports vous permet d'effectuer une sélection dans une liste de rapports types disponibles et d'appliquer des filtres pour affiner les résultats. Vous pouvez uniquement accéder aux rapports que l'administrateur système vous a diffusés. Les rapports peuvent vous être diffusés personnellement ou être diffusés à une équipe dont vous êtes membre. Lorsque vous consultez ou imprimez un rapport, seuls les enregistrements auxquels vous avez accès sont inclus dans le rapport.

Notre scénario :

Vous souhaitez exécuter un rapport répertoriant toutes les interactions que vous avez eu avec vos contacts.

Pour exécuter un rapport

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Rapports**.
2. Dans la **vue Liste des rapports**, onglet **Rapports**, sélectionnez le rapport **Récapitulatif des contacts - Echantillon**, cliquez le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Exécuter**.
C'est l'option indiquée pour des rapports que vous voulez exécuter une seule fois ou des rapports dont vous avez besoin immédiatement.

3. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner des enregistrements**, dans le champ **Afficher les enregistrements correspondants**, sélectionnez **Tous les enregistrements**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans la boîte de dialogue **Saisir les valeurs**, procédez comme suit :
 - Laissez **Oui** pour **Afficher les notes**.
 - Utilisez la liste de sélection pour affecter **Non** à **Démarrer chaque contact sur une nouvelle page**.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans la boîte de dialogue **Options d'exportation**, utilisez la liste de sélection pour sélectionner PDF comme format de fichier pour votre rapport.
8. Si vous avez sélectionné Programme à l'étape 1, vous pouvez créer un programme de tâches pour exécuter votre rapport. Faites votre sélection à partir des options de programmation disponibles.
9. Cliquez sur **Terminer**.
10. Lorsque la boîte de dialogue d'avancement s'affiche, procédez d'une des manières suivantes :
 - Attendez que la tâche soit finie et ouvrez votre rapport à partir du lien qui s'affiche.
 - Cliquez sur **Fermer** pour fermer la boîte. Le rapport continue à être traité en arrière-plan. Une fois le rapport disponible, une alerte notification de tâche s'affiche dans la barre de menus. Vous pouvez afficher le rapport à partir du champ Notifications de tâches ou de l'onglet Historique des rapports.

Affichage, impression et stockage de rapports

Lorsque vous exécutez un rapport, il est stocké dans l'onglet Historique des rapports jusqu'à ce que vous décidiez de le supprimer. Dans cet onglet, vous pouvez afficher l'historique du rapport, ouvrir le rapport, l'imprimer, l'enregistrer dans un autre dossier ou le stocker pour le consulter ultérieurement.

Pour accéder à l'onglet Historique des rapports

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Rapports**.
2. Dans la **vue Liste des rapports**, cliquez sur l'onglet **Historique**.

Pour ouvrir un rapport

- Dans l'onglet **Historique des rapports**, cliquez sur le nom du rapport dans la colonne **Rapport**.
Le rapport s'ouvre dans l'application native au type de fichier.

Pour imprimer ou enregistrer le rapport

- Utilisez les outils disponibles dans l'application native.

Pour supprimer un rapport

1. Dans la grille de l'onglet **Historique des rapports**, sélectionnez le rapport.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Supprimer**.

Utilisation du tableau de bord

Le tableau de bord vous permet d'afficher et d'utiliser de nombreux outils d'analyse et de performance sur la page Accueil de Client Web Infor CRM. Vous pouvez tenir à jour un ou plusieurs onglets de tableau de bord personnalisés et, avec les autorisations appropriées, vous pouvez modifier les tableaux de bord fournis par Infor CRM ou personnalisés par votre administrateur.

Vous pouvez mettre en forme les données sur le tableau de bord à l'aide des widgets pour vous informer de la performance de l'organisation et de ses employés. Les données peuvent être visualisées dans un graphique circulaire, un graphique à barres ou à colonnes, un pipeline ou encore un graphique linéaire. Vous pouvez également voir les données détaillées dans une liste. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez [Voir "Utilisation des widgets" Page 60](#).

Il existe deux onglets de tableau de bord prêts à l'emploi : Mon tableau de bord et Ventes. Chaque onglet a plusieurs widgets prêts à l'emploi. Vous pouvez ajouter et modifier des widgets de façon à ce qu'ils affichent des données différentes ou bien les mêmes données de façon différente.

Pour ouvrir le tableau de bord

- Dans la barre de navigation, cliquez sur **Accueil**.

Personnalisation de votre tableau de bord

Utilisez le menu contextuel d'un onglet de tableau de bord pour ajouter un nouvel onglet, pour copier, pour masquer/afficher et pour supprimer des onglets, ou pour partager des onglets avec votre équipe ou service. Utilisez l'outil glisser-déposer pour réorganiser les widgets sur l'onglet. Les widgets se redimensionnent automatiquement en fonction du type de données et de graphique, ainsi que de la taille des colonnes.

Vous pouvez également envoyer toutes les données d'un groupe à partir d'une vue Liste vers un widget Liste des groupes sur le tableau de bord via le lien Promouvoir vers le tableau de bord.

Pour ajouter un nouvel onglet

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'onglet de tableau de bord, puis cliquez sur **Nouvel onglet**.
2. Dans le champ **Titre**, tapez le nom de l'onglet.
3. Si nécessaire, sélectionnez le modèle qui décrit le type de présentation que vous voulez utiliser pour votre onglet.
4. Cliquez sur **OK**.

Pour partager un onglet avec d'autres utilisateurs

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'onglet de tableau de bord, puis cliquez sur **Partager l'onglet**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur **Tout le monde** pour partager l'onglet avec tous les utilisateurs.
 - Cliquez sur le bouton **Ajouter**, recherchez les utilisateurs, équipes ou services avec lesquels vous souhaitez partager l'onglet, puis cliquez sur **OK**.

Pour promouvoir un groupe vers le tableau de bord

1. A partir d'une vue Liste, cliquez sur l'onglet du groupe que vous souhaitez envoyer vers le tableau de bord.
2. Dans le Volet des tâches, cliquez sur **Promouvoir vers le tableau de bord**.
3. Cliquez sur le nom du tableau de bord vers lequel vous souhaitez envoyer les données, puis cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **OK**.

5. Cliquez sur **Accueil** dans la barre de navigation et sélectionnez le tableau de bord que vous avez sélectionné à l'étape 3.
Les données apparaissent sur le tableau de bord dans un widget de liste de groupe. La configuration par défaut de la Liste des groupes est 10 lignes ; toutefois, vous pouvez la modifier dans l'**éditeur de widget** de façon à ce qu'elle affiche jusqu'à 50 lignes.

Utilisation des widgets

Les widgets sont des plugins que vous pouvez ajouter à un tableau de bord. Vous pouvez utiliser plusieurs types de widgets pour afficher vos données. Déplacez votre souris sur le graphique dans un widget pour afficher les dimensions et les mesures sélectionnées pour ce widget.

Il existe plusieurs types de widgets :



La liste des widgets disponible est déterminée par votre implémentation. Il est possible que vous n'ayez pas accès à tous les types de widget.

- Graphiques - graphiques à barres, colonnes, en entonnoir, linéaires et circulaires
- Liste - Groupe, Liens et Affichés récemment
- Autre - Activités d'aujourd'hui et Accueil

Utilisation des widgets

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des widgets dans le tableau de bord et réorganiser les widgets sur la page via l'outil glisser-déposer.

Notre scénario :

Vous voulez représenter le revenu potentiel des opportunités de votre pipeline en fonction des niveaux de revenu.

Pour ajouter un widget graphique en entonnoir

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'onglet Tableau de bord, puis cliquez sur **Ajouter du contenu**.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter** sous **Graphique en entonnoir**.
3. Donnez un **titre** au graphique en entonnoir, par exemple **Opportunités ouvertes par potentiel de ventes**.
4. Dans la liste **Entité**, sélectionnez **Opportunité**.
5. Dans la liste **Groupe**, sélectionnez **Toutes**.
6. Dans la liste **Dimension**, sélectionnez **Etape**.
7. Dans la liste **Mesure**, sélectionnez **Somme du potentiel de ventes**.
8. Décidez si vous voulez **Afficher les étiquettes**, **Tronquer les étiquettes** et quelle est la **longueur maximale de l'étiquette**.
9. Cliquez sur **OK**.
Une plage de montants de ventes potentielles s'affiche, chaque plage de ventes potentielles étant représentée par un niveau de couleur différente. La taille de chaque niveau représente le nombre d'opportunités au sein d'une plage de ventes potentielles spécifique.

Pour ajouter du contenu à un widget

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'onglet **Mon tableau de bord**, puis cliquez sur **Ajouter du contenu**.
2. Dans la boîte de dialogue **Ajouter du contenu**, cliquez sur le bouton **Ajouter** correspondant au widget que vous

souhaitez ajouter.

3. Configurez les paramètres du widget et cliquez sur **OK**.

Pour modifier un widget

1. Sur la barre d'outils du widget, cliquez sur le bouton **Paramètres**.
2. Effectuez les modifications nécessaires.
3. Cliquez sur **OK**.
Le widget affiche les modifications.

Pour réduire un widget

- Sur la barre d'outils du widget, cliquez sur le bouton **Réduire**.
Le contenu du widget est réduit dans le tableau de bord. Cliquez de nouveau sur le bouton agrandir le widget.

Pour supprimer un widget

- Sur la barre d'outils du widget, cliquez sur le bouton **Fermer**.
Le widget est définitivement supprimé du tableau de bord.

Chapitre 9

Définition des options utilisateur

9

Infor CRM vous apporte les outils vous permettant de modifier certaines parties de l'interface afin que vous puissiez travailler de la manière qui vous convient le mieux. Les Options utilisateur vous permettent de configurer vos préférences pour des fonctionnalités telles que la vue qui s'affiche lorsque vous démarrez Client Web Infor CRM et les alertes. Les paramètres que vous avez saisis sont enregistrés pour votre propre usage et ne sont pas accessibles aux autres utilisateurs Infor CRM. Certaines options sont désormais partagées entre Client Infor CRM et Client Web Infor CRM.

Options générales

Utilisez l'onglet Général pour définir la vue par défaut lors de votre première connexion à Client Web Infor CRM ainsi que le propriétaire par défaut de tous les nouveaux enregistrements créés. Vous pouvez aussi définir les options pour utiliser le publipostage, bien que celles-ci ne soient pas visibles si vous n'avez pas installé l'intégration du bureau. Voir ["Comprendre le module d'intégration du bureau Infor CRM" Page 12](#).

Pour définir les options générales

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Général**.
3. Dans la zone **Afficher au démarrage**, sélectionnez la vue par défaut à afficher lorsque vous vous connectez au client Web (Nouveautés ou Agenda, par exemple).
4. Dans la zone **Equipe/Propriétaire**, cliquez sur le bouton **Rechercher**, sélectionnez l'utilisateur ou l'équipe qui doit être le propriétaire par défaut des nouveaux comptes puis cliquez sur **OK**.
5. Si vous souhaitez être déconnecté automatiquement de Client Web Infor CRM après une période d'inactivité, sélectionnez l'option **Activer la déconnexion automatique** puis saisissez le nombre de minutes d'inactivité.
6. Si vous souhaitez recevoir une notification lorsque des modifications n'ont pas été enregistrées sur une page, cochez la case **Avertissement de données non enregistrées**. Cette option est sélectionnée par défaut. Décochez la case si vous ne souhaitez pas recevoir de notification.
7. Si vous avez besoin de données de liste de sélection mises à jour, cliquez sur le bouton **Actualiser les données de la liste de sélection**.
Cliquez uniquement sur ce bouton si des éléments de liste de sélection mis à jour sont disponibles. Par exemple, si la liste Statut de l'opportunité a été mise à jour.
8. Devises multiples seulement : Pour sélectionner un type de devise, cliquez sur le bouton **Ma devise Rechercher**, sélectionnez une devise dans la liste puis cliquez sur **OK**.
9. Dans **Groupe de synchronisation des contacts**, sélectionnez un groupe de contacts ad hoc qui contiendra les contacts à synchroniser. Si le groupe ad hoc auquel vous souhaitez synchroniser vos contacts n'apparaît pas dans la liste, vous devez créer le groupe.
Ne sélectionnez pas un groupe pour la synchronisation des contacts si vous effectuez la synchronisation avec Outlook uniquement à l'aide de la synchronisation d'Outlook. Si vous utilisez Synchronisation d'Outlook, voir « Configuration du groupe de synchronisation des contacts » dans l'Aide de Client Web Infor CRM.

10. Sélectionnez l'option **Afficher les cases de la vue Liste** si vous voulez que toutes vos vues de liste intègrent une colonne de cases à cocher.
11. Sélectionnez les modèles de publipostage de base à utiliser lors de la création d'un modèle d'e-mail, de fax ou de lettre pour un nouveau contact.
 - a. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante **Type**, et sélectionnez **Contact**.
 - b. Cliquez sur le bouton **Modèle d'e-mail de base Rechercher**.
 - c. Sélectionnez un modèle et cliquez sur **OK**.
 - d. Répétez les étapes b et c pour le **Modèle de lettre de base** et le **Modèle de fax de base**.
12. Sélectionnez les modèles de publipostage de base à utiliser lors de la création d'un modèle d'e-mail, de fax ou de lettre pour un nouveau lead.



Lors de la sélection de modèles de leads, sélectionnez uniquement ceux qui se terminent par "(Lead)".

- a. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante **Type**, et sélectionnez **Lead**.
 - b. Cliquez sur le bouton **Modèle d'e-mail de base Rechercher**.
 - c. Sélectionnez un modèle et cliquez sur **OK**.
 - d. Répétez les étapes b et c pour le **Modèle de lettre de base** et le **Modèle de fax de base**.
13. Dans la zone **Menu Composition - Modèles récents**, saisissez le nombre de modèles à afficher dans la liste des derniers modèles utilisés.
14. Dans la zone **Fournisseur de fax**, cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez le fournisseur à utiliser pour les fax.
15. Dans la zone **Consigner dans l'historique**, sélectionnez **Invite** si vous souhaitez que la boîte de dialogue **Terminer l'e-mail** s'affiche une fois que vous avez fait glisser et déposé un e-mail. Si vous souhaitez que le message soit enregistré dans l'historique sans que vous en soyez averti, sélectionnez **Ne pas demander**.



Cette option ne concerne que le déplacement par glisser-déplacer des e-mails. Vous devez définir des options pour Envoyer à CRM et Enregistrer dans l'historique dans [Outlook](#). Voir "[Configuration de l'intégration de MS Outlook](#)" [Page 14](#).

16. Utilisateur de Client Web déconnecté seulement : Pour exécuter des rapports en étant voir cible, vérifiez que la case **Utiliser ActiveReporting** est cochée.
17. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous devez cliquer sur Enregistrer dans chaque onglet, faute de quoi les options sélectionnées ne seront pas enregistrées

Options de groupe

Utilisez l'onglet Options de groupe pour déterminer la façon dont vos groupes, vues de listes et recherches apparaîtront et se comporteront. Ces options ne s'appliquent que lorsque l'utilisateur actuel est connecté à Client Web Infor CRM.

Pour définir des options de groupe

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupe**.

3. Définissez vos **Options de groupe**.

- a. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante **Vue principale**, puis sélectionnez une vue dans la liste.
- b. Cliquez sur la flèche du menu déroulant **Groupe par défaut** et sélectionnez un groupe par défaut dans la liste. Par exemple, Contacts récents.



La présentation par défaut des nouveaux groupes est définie d'après le groupe sélectionné comme groupe par défaut.

- c. Cliquez sur la flèche de liste déroulante **Présentation par défaut des recherches** et sélectionnez le nom du groupe avec la présentation que vous souhaitez voir appliquer pour toutes les recherches dans la vue principale. Par exemple, dans les vues Contacts, toutes les recherches utiliseront la présentation de groupe Contacts Récents.
Le groupe sélectionné déterminera également quels éléments recherchés sont disponibles dans la recherche. Les options de recherche dépendent des colonnes incluses dans la présentation de recherche. Vous devez choisir un groupe incluant toutes les colonnes dans lesquelles vous voudriez effectuer une recherche dans une recherche.
 - d. Répétez les étapes a-c pour chaque vue principale.
4. Dans **Options générales de recherche**, cliquez sur le flèche déroulante vers le bas **Condition de recherche par défaut** et sélectionnez la condition de recherche que vous voulez utiliser pour toutes les recherches de vues de liste. Les options incluent : Comménçant par, Contient, Égal à et Non égal à.
 5. Sélectionnez **Ajustement automatique des colonnes** pour redimensionner les colonnes en fonction de l'espace disponible, ou décochez la case pour conserver la taille des colonnes et permettre le défilement afin de voir les colonnes ne rentrant pas dans l'espace disponible.
 6. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous devez cliquer sur Enregistrer dans chaque onglet, faute de quoi les options sélectionnées ne seront pas enregistrées

Options des activités

Utilisez l'onglet Activités pour définir des paramètres par défaut tels que le type d'activité.

Pour définir les options des activités

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Activités**.
3. Dans la liste déroulante **Vue par défaut**, sélectionnez l'onglet du type d'activités que vous souhaitez afficher dans la vue principale des activités (Toutes, par exemple).
4. Dans la liste déroulante **Activité de suivi par défaut**, sélectionnez le type d'activité à planifier comme suivi une fois l'activité terminée.
5. Dans la liste déroulante **Reporter les notes**, sélectionnez **Oui** pour reporter des notes existantes lorsque vous planifiez une activité de suivi.
6. Dans la liste déroulante **Reporter les pièces jointes**, sélectionnez **Oui** si vous souhaitez reporter des pièces jointes existantes lorsque vous planifiez une activité de suivi.
7. Sélectionnez **Afficher les activités échues dans la barre d'outils** si vous souhaitez être averti des activités échues.

8. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sélectionnez **Afficher l'historique pour tous les participants** si vous souhaitez que les enregistrements d'historique concernant tous les participants à l'activité s'affichent dans les vues détaillées de l'onglet Notes/Historique.
 - Désélectionnez **Afficher l'historique pour tous les participants** si vous souhaitez que seuls les enregistrements d'historique concernant le principal participant s'affichent dans les vues détaillées de l'onglet Notes/Historique.
9. Dans la section **Valeurs par défaut par type d'activité**, définissez l'alarme par défaut et la durée par défaut pour chaque type d'activité :
 - a. Cliquez sur la flèche du menu déroulant et effectuez votre sélection dans la liste **Alarme par défaut** pour définir l'alarme par défaut quand vous planifiez une nouvelle réunion.
 - b. Cliquez sur la flèche du menu déroulant et effectuez votre sélection dans la liste **Durée par défaut** pour définir la durée par défaut quand vous planifiez une nouvelle réunion.
 - c. Sélectionnez l'option **Activité sans horaire par défaut** si vous souhaitez qu'une activité soit sans horaire par défaut.
 - d. Si vous avez sélectionné l'option **Activité sans horaire par défaut** et que vous souhaitez que les activités soient automatiquement reportées au jour suivant si elles ne sont pas terminées à la date prévue, alors sélectionnez l'option **Report automatique**.



Vous pouvez uniquement reporter les activités sans horaire.

- e. Répétez les étapes a à d pour les appels téléphoniques, les tâches à faire et les activités personnelles.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
 Vous devez cliquer sur Enregistrer dans chaque onglet, faute de quoi les options sélectionnées ne seront pas enregistrées

Définition des options de l'agenda

Les options d'agenda permettent d'ajuster le contenu et l'aspect de votre agenda en fonction de votre façon de travailler. Vous pouvez définir le type d'informations affichées par les activités, le début et la fin de la journée de travail, la vue d'agenda par défaut, l'intervalle par défaut sur le calendrier et l'affichage ou non des éléments (d'historique) des activités terminées. Les éléments de l'historique ne s'affichent par défaut que dans les agendas quotidiens et hebdomadaires.

Pour définir les options de l'agenda

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Agenda**.
3. Dans la zone **Vue Agenda par défaut**, cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez la vue de l'agenda par défaut à afficher lors de l'ouverture de la vue Agenda.
4. Dans la zone **Nombre d'événements par jour/semaine**, cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez le nombre maximum d'événements que vous souhaitez afficher dans la partie supérieure des vues Jour et Semaine de l'agenda.
5. Dans la zone **Afficher l'historique en Calendrier**, cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez **Oui** pour afficher les éléments d'historique ou **Non** pour ne pas afficher les éléments d'historique dans la vue Jour de l'agenda.
6. Dans **Se souvenir des utilisateurs sélectionnés**, cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez **Oui** si vous affichez plusieurs utilisateurs sur la vue de votre agenda et que vous souhaitez enregistrer la liste des utilisateurs entre les sessions.

7. Définissez les options **Afficher les activités** pour définir la façon dont les activités sont affichées sur la vue temporelle dynamique Agenda pour les vues Jour et Semaine. Ces options ne s'appliquent pas à la vue Mois.
 - **Opportunité** - Affiche les informations sur les opportunités d'une activité, le cas échéant, sur les vues Jour et Semaine de l'agenda.
 - **Numéro de téléphone** - Affiche les informations sur les numéros de téléphone d'une activité dans les vues Jour et Semaine de l'agenda.
 - **Objet** - Affiche les informations sur les objets d'une activité dans les vues Jour et Semaine de l'agenda.
 - **Heure** - Affiche les heures de début et de fin d'une activité dans les vues Jour et Semaine de l'agenda.
8. Sous **Semaine de travail**, sélectionnez les jours de la semaine qui font partie de votre semaine de travail.
9. Dans la zone **Premier jour de la semaine**, cliquez sur la flèche du menu déroulant, puis sélectionnez le jour où votre semaine de travail débute.
10. Définissez les options suivantes pour personnaliser votre agenda :
 - a. **Contact/Compte** - Sélectionnez la façon dont vous souhaitez que les informations sur les comptes et les contacts apparaissent dans l'agenda. Cette option ne s'applique pas à la vue Mois.
 - b. **Début du jour** - Sélectionnez l'heure à laquelle votre journée de travail commence.
 - c. **Fin du jour** - Sélectionnez l'heure à laquelle votre journée de travail se termine.
 - d. **Intervalle par défaut** - Sélectionnez si l'agenda affiche des informations toutes les 15, 30 ou 60 minutes.
 - e. **Type d'activité par défaut** - Sélectionnez un type d'activité par défaut. Ce type d'activité est le type créé quand vous double-cliquez sur l'une des vues Agenda.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous devez cliquer sur Enregistrer dans chaque onglet, faute de quoi les options sélectionnées ne seront pas enregistrées.

Options d'alertes

Utilisez l'onglet **Alertes** pour définir les valeurs par défaut des alertes des alarmes et des nouvelles activités non confirmées.

Pour définir les options des alertes

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Alertes**.
3. Sélectionnez **Afficher dans la barre d'outils** si vous souhaitez que les alertes apparaissent sur votre barre d'outils



Si vous ne sélectionnez pas cette option, alors les cases restantes seront indisponibles et vos alertes ne vous seront pas signalées.

4. Sélectionnez **Invite** si vous souhaitez que la boîte de dialogue Alertes apparaisse lorsque vous recevez de nouvelles alertes.

5. À côté de **Inclure**, sélectionnez les informations à inclure à vos Alertes. Si vous avez sélectionné Demande de confirmation, il s'agit des informations qui déclencheront l'apparition de la boîte de dialogue Alertes :



Si vous ne sélectionnez aucune de ces options, et que vous avez choisi d'afficher ou de demander confirmation des alarmes, alors vos alertes seront vides et aucune confirmation ne sera demandée.

- Sélectionnez **Alarmes** si vous souhaitez que vos alarmes apparaissent dans vos alertes.
 - Sélectionnez **Activités non confirmées** si vous souhaitez que vos activités non confirmées apparaissent dans vos alertes.
6. Cliquez sur **Mise en veille par défaut** la flèche du menu déroulant et effectuez votre sélection dans la liste pour définir la durée par défaut pendant laquelle une alarme d'activité est retardée. Vous pouvez toujours modifier l'heure de la mise en veille dans la liste Mise en veille avant de mettre en veille vos alarmes.
 7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Options d'opportunité

Utilisez l'onglet Opportunités pour spécifier les paramètres par défaut des nouvelles opportunités que vous avez saisies dans Client Web Infor CRM. Ces options ne s'appliquent que lorsque l'utilisateur actuel est connecté à Client Web Infor CRM.


Pour définir les options d'opportunité

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Opportunités**.
3. Dans la zone **Description de l'opportunité**, sélectionnez **Utiliser les conventions d'attribution des noms par défaut** si les noms par défaut sont contrôlés par un script. Un échantillon de description d'opportunité s'affichera dans la zone en dessous de la case à cocher. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas si cet élément doit être sélectionné.
4. Dans la zone **Etat de l'opportunité**, cliquez sur la flèche du menu déroulant, puis sélectionnez une option dans la liste. (Le paramètre par défaut est Ouvert).
5. Dans la zone **Type de l'opportunité**, cliquez sur la flèche du menu déroulant, puis sélectionnez une option dans la liste. (Ce paramètre est vide par défaut).
6. Dans la liste déroulante **Probabilité**, cliquez sur la flèche du menu déroulant et sélectionnez une probabilité de clôture qui sera la valeur par défaut pour les nouvelles opportunités. Cette option sera ignorée si vous avez sélectionné un processus de vente à l'étape 9.
7. Pour définir la date de clôture prévue des nouvelles opportunités créées, sélectionnez le nombre de mois dans la liste déroulante **Définir la clôture prévue sur x mois après ouverture**. Les options possibles vont de 0 à 36 mois.
8. Si vous souhaitez que les opportunités soient clôturées à la fin du mois sélectionné dans l'étape précédente, cochez la case **Changement initial estimé proche du dernier jour du mois**.
9. Sélectionnez un processus dans la liste **Processus de ventes**. Cette liste contient tous les processus de ventes diffusés. Le paramètre par défaut est vide.



La zone Processus de vente par défaut ne sera pas disponible si le bundle Saleslogix Advanced n'est pas installé.

10. Dans la zone **Contact(s) par défaut**, vous pouvez déterminer les contacts par défaut qui devront être ajoutés aux nouvelles opportunités. Les options de Contact par défaut sont :
 - Ajouter tous les contacts associés au compte
 - N'ajouter que le contact principal du compte
 - Ne pas ajouter de contact
11. Pour les **devises multiples** uniquement : cliquez sur le bouton **Devise par défaut Rechercher** pour en sélectionner une dans la liste.
12. Pour inclure des produits pour toutes les nouvelles opportunités par défaut, cliquez sur le bouton **Produits** pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter un produit.

 Cette option n'est pas disponible si l'intégration de la comptabilité est configurée.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous devez cliquer sur Enregistrer dans chaque onglet, faute de quoi les options sélectionnées ne seront pas enregistrées.

Modification du mot de passe

Vous pouvez modifier votre mot de passe via les options dans le Client Web Infor CRM.

Pour modifier votre mot de passe

1. Dans le menu **Outils**, cliquez sur **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mot de passe**, saisissez votre mot de passe dans la zone **Mot de passe actuel**.
3. Dans la zone **Nouveau mot de passe**, entrez votre nouveau mot de passe.
4. Saisissez une nouvelle fois ce mot de passe dans la zone **Confirmer le mot de passe**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Index

A

Actifs

ajout à un compte [37](#)

Activité de suivi [26](#)

Activité et alarme

options [65](#)

Activités

achèvement [25](#)

ajout aux tickets [50](#)

ajouter des membres [26](#)

défini [20](#)

inviter d'autres personnes [26](#)

non planifiées [25](#)

onglet [21](#)

options [65](#)

planification [20](#), [27](#)

réalisation d'activités non planifiées [25](#)

vues [21](#), [27](#)

Activités du ticket

date de fin [50](#)

défini [50](#)

minutées avec le démarrage/arrêt du
chrono [51](#)

type de prestation [50](#)

Activités non planifiées [25](#)

Affichage

activités et événements planifiés [27](#)

Agenda [27](#)

vue jour [27](#)

vue mois [27](#)

vue semaine [27](#)

Aide [11](#)

Ajout

actifs de compte [37](#)

activités à des tickets [50](#)

activités de ticket [50](#)

association de compte [17](#)

campagnes [43](#)

contact et compte [16](#)

dashboard tabs [59](#)

defects [54](#)

leads [39](#)

membres d'activité [26](#)

notes [21](#)

opportunités [35](#)

retours [52](#)

tickets [49](#)

widgets [60](#)

Alarmes

annuler [24](#)

Annulation des alarmes [24](#)

Appels téléphoniques

planification [20](#), [27](#)

Association

Comptes [17](#)

B

Barre d'état [7](#)

Barre de menus [7](#)

Barre de navigation [7](#)

Barre de titre [7](#)

Bibliothèque [18](#)

accès [18](#)

présentation [18](#)

Bienvenue

dashboards [59](#)

C

Campagnes [43](#)

ajout [43](#)

ajout de cibles [44](#)

ajout de phases [44](#)

ajout de produits. [45](#)

ajout de tâches [44](#)

- défini [43](#)
- lancement [45](#)
- présentation [43](#)
- suivi des réponses [46](#)
- Cibles
 - ajout à une campagne [44](#)
- Compte
 - ajouter un actif [37](#)
- Comptes
 - affichage de l'historique [28](#)
 - ajout [16](#)
 - association [17](#)
 - défini [15](#)
 - gestionnaire [15](#)
 - onglet Contrats [48](#)
 - propriétaire [15](#)
- Connexion [5](#)
- Contacts
 - ajout [16](#)
 - défini [15](#)
 - envoi de documentation [18](#)
 - recherche d'enregistrements correspondants [16](#)
- Contrats
 - couverture [47](#)
 - défini [47](#)
 - heures [47](#)
 - incidents [47](#)
 - jours [47](#)
 - perpétuel [48](#)
 - présentation [47](#)
 - valeur [48](#)

D

- Défauts
 - affectation [54](#)
 - ajout à un ticket [54](#)
 - clôture [55](#)
 - défini [54](#)

- Demandes de documentation [18](#)
 - planification des demandes [18](#)
- Démarrage et arrêt chrono d'un ticket [51](#)
- Documentation connexe [2](#)
- Doublons
 - recherche d'enregistrements correspondants [16](#)

E

- E-mail [33](#)
 - envoi avec le publipostage [32](#)
 - envoi avec Outlook Integration [34](#)
- Envoyer SLX [33](#)
- Espace de travail [6](#)
 - boutons [10](#)

F

- Fermeture
 - defects [55](#)
 - opportunités [37](#)
 - retours [53](#)
 - tickets [51](#)
- Fonctions de reporting
 - utilisation [57](#)

G

- Gestion de la relation avec les clients [15](#)
- Gestion des modèles [31](#)
- Glisser et déposer
 - e-mail à partir d'Outlook [12](#)
 - pièces jointes [12](#)
- Groupes [1, 8](#)

H

- Historique de compte [28](#)
- Horodatage [49, 52, 54-55](#)
- Horodateur [49, 52, 54-55](#)

I

- Importer
 - leads à partir d'une liste [40](#)
- Intégration bureautique [12](#)
- Intégration de MS Outlook [33](#)

L

- Lancement
 - campagnes [45](#)
- lead
 - convertir [43](#)
- Liste de sélection [7](#)

M

- Métrique [60](#)
- Microsoft Outlook [33](#)
 - envoyer un e-mail [34](#)
- Modèles
 - création [32](#)
 - présentation [31](#)
 - privé [31](#)
 - public [31](#)
- Modèles Microsoft Word [31](#)
- Modèles privés [31](#)
- Modèles publics [31](#)
- Modification
 - widgets [61](#)
- Mot de passe [5](#)

N

- Nom [49](#), [52](#), [54-55](#)
- Notes
 - ajout [21](#)

O

- Onglet Activités du ticket [50](#)
- onglet Notes [21](#)
- Onglet Notes/Historique [21](#)

- Onglets [7](#)
 - vue Détails [9](#)

- Opportunités
 - ajout [35](#)
 - ajout de contacts [35](#)
 - ajout de produits [35](#)
 - clôture [37](#)
 - présentation [35](#)
 - statistiques [36](#)

- Options
 - activités et alarmes [65](#)

P

- Partage
 - dashboards [59](#)
- Phases [44](#)
- Planification de réunions [26](#)
- Planification des activités de suivi [20](#), [27](#)
- Produits
 - ajout à une campagne [45](#)
- Promouvoir [59](#)
- Propriétaire de compte [15](#)
- Propriété de comptes [15](#)
- Propriété des comptes [15](#)
- Prospects [40](#)
 - ajout [39](#)
 - défini [39](#)
 - importation à partir d'une liste [40](#)
 - qualification [42](#)
- Publipostage [12](#)
 - création de modèles [32](#)
 - envoyer des e-mails avec [32](#)
 - modèles [31](#)
 - modèles privés [31](#)
 - modèles publics [31](#)
 - présentation [1](#), [32](#)

Q

Qualification

leads [42](#)

R

Rapports

génération [57](#)

présentation [57](#)

Réalisation

Activités [25](#)

Recherches [1](#), [34](#), [42](#)

exemple [17](#)

Réponses pour les campagnes [46](#)

Résolution

clôture d'un défaut [55](#)

clôture d'un ticket [52](#)

Responsable de compte [15](#)

Retours

ajout à un ticket [52](#)

association d'actifs [52](#)

clôture [53](#)

défini [52](#)

détails de l'expédition [53](#)

produit expédié [53](#)

Réunions

invitation de membres [26](#)

planification [26](#)

S

Service clientèle [47](#)

SpeedSearch [52](#)

Statistiques

opportunité [36](#)

Statut

clôture d'un défaut [55](#)

clôture d'un retour [53](#)

clôture d'un ticket [51](#)

clôture d'une opportunité [37](#)

Suivi

heure des tickets [51](#)

réponses de la campagne [46](#)

Suppression

widgets [61](#)

T

Tableaux de bord [59](#)

Tâches [44](#)

Tickets [49](#)

accès public [50](#)

ajout [49](#)

ajout d'un retour [52](#)

clôture [51](#)

démarrage et arrêt du chrono [51](#)

description [49](#)

heure de suivi [51](#)

insérer une nouvelle activité [50](#)

onglet Activités du ticket [50](#)

onglet Défauts [54](#)

résolution [52](#)

soumettre à SpeedSearch [52](#)

Zone - Catégorie - Problème [49](#)

V

Vue Activités [27](#)

Vue Détails [9](#)

onglets [9](#)

zone définie par l'utilisateur [9](#)

Vue Liste [8](#)

Vue Rapports [57](#)

Z

Zone - Catégorie - Problème [49](#), [54](#)