

# GUIDE C.R.M.

## Gestion de la Relation Clients



Version	Date	Description	Version logiciel
12	02/08/2022	Nouveautés v23.02.04	V23.02.04
11	07/02/2022	Nouveautés v23.02.01	V23.02.01
10	15/11/2021	Nommage pdf action en envoi par mail	V23.01.01
9	28/09/2021	Nouveautés fonctionnelles V23.01.00	V23.01.00
8	26/02/2020	Mise à jour des informations relatives au portail Office 365	V22.00.07
7	22/10/2019	Nouveau portail d'inscription d'application Office 365 Modification Annexe sur la Téléphonie	V22.00.05
6	03/07/2019	Nouveautés fonctionnelles V22	V22.00.04
5	31/08/2018	Nouveautés fonctionnelles V21.00.11	V21.00.11
4	05/07/2018	Nouveautés fonctionnelles V21.00.10	V21.00.10
3	30/05/2018	Nouveautés fonctionnelles V21.00.09	V21.00.09
2	07/03/2018	Temporisation sur envoi de mail	V21.00.08
1	15/01/2018	Version originale	V21.00.05

# SOMMAIRE

<b>Couverture fonctionnelle.....</b>	<b>4</b>
Les fonctions principales .....	4
<b>Les Plus du CRM en fonctionnel.....</b>	<b>5</b>
Compte de messagerie.....	5
Gestion de l'envoi de Mails via le CRM .....	8
Les éditeurs de texte enrichi.....	16
<b>Paramétrages du dossier CRM.....</b>	<b>17</b>
Préférences dossier du CRM .....	17
Fichier - Paramétrages .....	20
<b>Fiche utilisateur.....</b>	<b>21</b>
Fiche utilisateur - En-tête .....	21
Fiche utilisateur - Onglet Fiche.....	21
Fiche utilisateur - Onglet Actions.....	21
Fiche utilisateur - Onglet «Contacts».....	21
Fiche utilisateur - Onglet Préférences .....	22
<i>Onglet Affichage - Liste</i> .....	22
<i>Onglet Affichage - Outils</i> .....	22
<i>Onglet Affichage - Bureau</i> .....	22
<b>Paramétrage visibilité de l'information .....</b>	<b>26</b>
Fiche commerciale - Onglet Commerciaux .....	26
Fiche utilisateur (Module administration) .....	26
<b>Les profils de droits du CRM .....</b>	<b>27</b>
Profil de droits sur les « Actions » .....	27
Profil de droits sur les « Tiers non affectés » .....	27
Profil de droits sur les « Campagnes » .....	27
Profil de droits sur les « Commerciaux » .....	27
Profil de droits sur les Offres .....	28
Profil de droits sur les prospects .....	28
<b>Les Tiers .....</b>	<b>28</b>
Les contacts .....	28
Les tiers types .....	29
Les prospects .....	29
Tiers divers .....	32
Groupe de tiers.....	34
Gestion des Renseignements .....	35
<b>Les offres.....</b>	<b>39</b>
Liste des Offres .....	39
Fiche Offre .....	42
<b>Les actions.....</b>	<b>45</b>
Liste des actions .....	45
Fiche action.....	47
Actions pour un groupe d'intervenants .....	54
Actions séries .....	56
Recherche actions.....	57
<b>L'agenda.....</b>	<b>58</b>
Affichages multi-utilisateurs .....	60
Plages horaires.....	60
Gestion des jours fériés.....	61
<b>Les campagnes .....</b>	<b>62</b>

Liste des Campagnes .....	62
Fiche Campagne .....	62
<b>La gestion des achats .....</b>	<b>72</b>
Consultation des achats .....	72
<b>La gestion des mails .....</b>	<b>74</b>
Boite de réception des mails - Lecture mails .....	74
Envoi de mail.....	85
Corbeille de mails .....	85
Liste des mails dans la fenêtre d'accueil .....	86
<b>La gestion d'envoi de SMS .....</b>	<b>87</b>
SMS types .....	87
La fenêtre d'envoi des SMS .....	88
Campagne marketing de SMS .....	89
<b>Liste des affaires .....</b>	<b>90</b>
Fiche Affaire - Onglet Actions .....	90
<b>Statistiques .....</b>	<b>91</b>
Tableaux de bord prévisionnels – des offres .....	91
Tableaux de bord prévisionnels – Etat de suivi.....	91
Tableaux de bord dynamiques .....	91
Conception de micro-états.....	94
<b>Gestion de la cartographie via Google Map .....</b>	<b>96</b>
<b>Fenêtres Notifications (alertes et alarmes) .....</b>	<b>96</b>
<b>Fenêtre d'accueil .....</b>	<b>98</b>
L'onglet « Mes actions » .....	98
L'onglet « Mes mails » .....	99
Les onglets Mes prospects, Mes clients, Mes offres .....	99
L'onglet « Graphique » .....	99
Indicateur et raccourcis.....	100
<b>Synchronisation Google ou Office 365 Agenda et Contacts.....</b>	<b>103</b>
Fonctionnement de la synchronisation.....	103
Synchronisation et paramétrage Google .....	103
Synchronisation et paramétrage Office 365 .....	103
<b>Annexes.....</b>	<b>104</b>
Impressions spécifiques CRM.....	104
Les Imports / Exports spécifiques CRM.....	105
Champs paramétrables.....	105
Téléphonie .....	107
<b>Glossaire.....</b>	<b>109</b>

## Couverture fonctionnelle

### Éléments différenciateurs

- Partage en temps réel des données financières et commerciales. Pas de transferts de données !
- Le CRM est complètement intégré à l'ERP WaveSoft. La commande saisie dans le CRM ou l'Offre transformée en commande est automatiquement accessible en Gestion Commerciale. L'envoi d'un mail depuis la Gestion Commerciale ou la comptabilité peut générer automatiquement une action dans le CRM. Accès à la comptabilité, à la chaîne complète des pièces de vente, aux abonnements, aux stocks, aux statistiques...
- Confidentialité des portefeuilles clients  
Chaque Utilisateur ne voit que les informations le concernant. Gestion d'autorisations de visibilité.

### Les fonctions principales

Le CRM WaveSoft est l'outil Commercial par excellence. Chacun va pouvoir gérer sa prospection, suivre toutes les actions par tiers (Prospect, client, fournisseur, utilisateur), ses campagnes marketing, son agenda, ses propositions commerciales (Offres), qui, lorsqu'elles aboutiront, seront accessibles en temps réel depuis la Gestion Commerciale pour être traitées. L'agenda et les alertes permettent de planifier efficacement son emploi du temps.

C'est un outil collaboratif puissant qui permet de fédérer le travail individuel et collectif de tous les collaborateurs au sein de l'entreprise, et d'avoir accès en temps réel à toute l'information qui intéresse directement l'utilisateur !

- Gestion des tiers :
  - Prospects, Clients, Clients caisse (TPV), Fournisseurs, Tiers Divers
  - Utilisateurs, Commerciaux
- Agenda
- Synchronisation Google ou Office 365 Agenda & Contacts
- Gestion des Actions extra et intra entreprises
- Centre de messagerie (mails, SMS)
- Saisie d'Offres Commerciales et de Commandes Clients
- Accès à toutes les autres pièces de vente
- Vision synthétique des données Utilisateur, « Accueil »
- Campagnes marketing

### Synthèse

- Unicité de l'information du fait de l'ERP
- Partage en temps réel du fait de l'ERP
- Multi Tiers, Actions, Agenda, Mails, Offres Commerciales, Campagnes marketing
- Simple à mettre en œuvre
- Rapidement opérationnel
- Immédiatement efficace

### Prérequis

Pour bien travailler avec le CRM WaveSoft, il faut respecter les règles suivantes :

- L'utilisateur « ADM » n'est pas un utilisateur comme les autres, surtout pour le CRM. Il ne faut pas travailler sous « ADM » sur le CRM, il est uniquement à utiliser sous le CRM pour le paramétrage, ou la visualisation des informations. Il n'est d'ailleurs pas possible de lui affecter un compte mail.
- Pour des raisons de lisibilité de l'information, utilisez, pour les commerciaux, un code commercial identique au code Utilisateur.

## Les Plus du CRM en fonctionnel

Sont listées ci-après les plus / différences en terme de fonctionnalités, d'ergonomie du CRM par rapport aux autres modules.

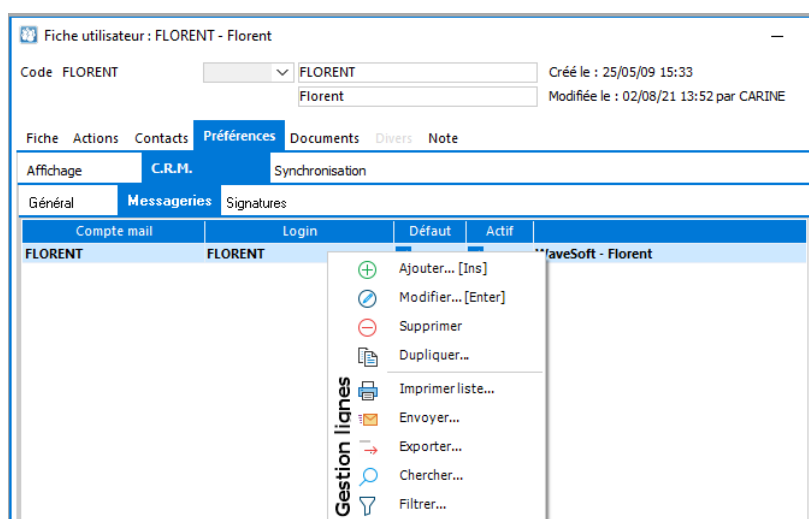
Pour le fonctionnement sans licence CRM, voir le Guide Ergonomie en complément.

### Compte de messagerie

On peut gérer plusieurs comptes de messagerie pour un utilisateur.


Le paramétrage fait dans le module comptabilité ou gestion, « Fiche Utilisateur - Préférences - Affichage - Outils – Bouton Configuration du compte SMTP » est repris dans le CRM et inversement.

La gestion des comptes de messagerie est accessible via « Fiche utilisateur - Onglet Préférences - C.R.M. - Onglet Messagerie ».



### Fiche Compte email - Entête

Code du compte mail – Code utilisateur

 Compte email : FLORENT - FLORENT

Code

Compte par défaut

Compte actif

Code du compte mail

Si cochée compte mail utilisé par défaut

Si coché, compte mail actif

## Fiche Compte email - Onglet Paramètres du compte

Paramètres du compte Options IMAP


Informations utilisateur		Informations session	
Votre nom	Office .....	Nom d'utilisateur	monnom.monentreprise@hotmail...
Adresse messagerie	monnom.monentreprise@hotmail...	Mot de passe	*****
<input checked="" type="checkbox"/> Serveur entrant IMAP		<input type="checkbox"/> Nécessite une connexion chiffrée	
Nom serveur	outlook.office365.com	Authentification OAuth2	
Port	993	<input checked="" type="checkbox"/> Authentification OAuth2	
Serveur sortant (SMTP)		<input type="checkbox"/> Nécessite une connexion chiffrée (SSL)	
Nom serveur	smtp.office365.com	<input type="checkbox"/> Nécessite une connexion chiffrée (TLS)	
Port	587	Temps d'attente (en secondes) 60	
<input checked="" type="checkbox"/> Requiert une authentification			
Nom d'utilisateur	monnom.monentreprise@hotmail.com		
Mot de passe	*****		
Divers			
<input checked="" type="checkbox"/> En réception, filtrer les mails déjà acquis		<input type="checkbox"/> Se mettre en copie des mails envoyés	






Renseigner les différentes informations.

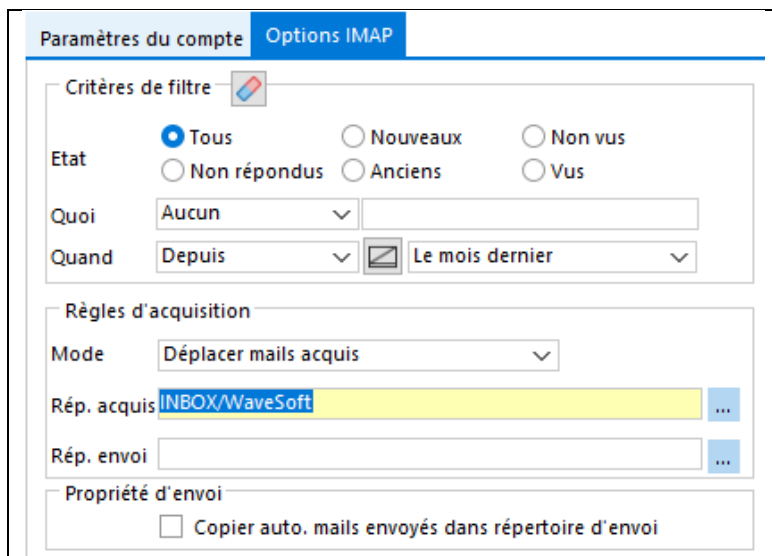
Testez les paramètres de messagerie. Un mail de test est envoyé.

 Affiche la fenêtre de saisie du mot de passe avec confirmation. Voir Fiche utilisateur du guide Administration.

<b>Informations utilisateur</b>	
<b>Votre nom</b>	Nom que vous souhaitez voir apparaître à côté de votre adresse mail dans la zone « De... »
<b>Adresse messagerie</b>	Adresse mail de l'utilisateur
<b>Informations de session</b>	
<b>Nom d'utilisateur / Mot de passe</b>	Voir les informations de votre fournisseur (Provider). Mot de passe de votre messagerie.
<b>Serveur entrant (Choix POP ou IMAP)</b>	
Voir les informations du fournisseur.	
Si <b>Serveur entrant</b> décoché, le compte mail ne reçoit pas les mails. Cela permet de créer un compte mail uniquement pour envoyer des mails.	
<b>Serveur sortant (SMTP)</b>	
Voir les informations du fournisseur. Par défaut, Port POP3 = 110 & SMTP = 25.	
Nous recommandons d'utiliser un SMTP Authentifié pour un fonctionnement optimal de vos envois.	
<b>Authentification OAuth2</b>	Si cochée, le mode d'authentification utilisé est OAuth2 pour le serveur entrant et sortant. Voir Préférences dossier du CRM - Onglet Authentifications
 S'authentifier à une messagerie	Affiché si OAuth2 est cochée. Ouvre la fenêtre d'authentification de l'utilisateur. Les étapes suivantes sont spécifiques à chaque service (Office 365/Google) et permettent de récupérer un jeton d'accès à la boîte mail de l'utilisateur.
<b>Divers</b>	
<b>En réception de mail</b>	choisir de ne pas cacher les mails déjà acquis. Le filtrage se fait sur l'identifiant interne du mail.
<b>Se mettre en copie des mails envoyés</b>	Si cochée, met l'utilisateur en copie de tous les mails qu'il envoie. Ceci permet par exemple de conserver les mails envoyés sur son serveur de mails quand celui-ci ne les conserve pas automatiquement.

## Fiche Compte email - Onglet IMAP

On peut choisir de recevoir les mails en utilisant le protocole POP3 ou IMAP. Le protocole de réception IMAP offre plus de possibilités : gérer des répertoires de mails, consulter ses mails quelque soit le poste de travail, quel que soit l'outil de messagerie car les mails restent sur le serveur. Lorsqu'on choisit IMAP, l'onglet « Options IMAP » devient visible.



Les critères de filtre permettent de ne charger dans sa boîte aux lettres que les mails respectant les critères suivant.

- Etat : Etat du mail : nouveau, anciens, vues, non vues... ;
- Quoi : Permet d'appliquer un filtre sur le sujet, le corps des mails ou encore un expéditeur ;
- Quand : Permet d'appliquer un filtre sur la date de réception du mail.

La date donnée peut être fixe ou calculée dynamiquement par rapport à la date du jour.



*Il est conseillé d'utiliser le filtre « Quand » ou le filtre sur l'état des mails afin de réduire le temps de chargement des mails de sa boîte aux lettres.*

Les règles d'acquisition des mails permettent de choisir les traitements faits suite à l'acquisition. Le mode peut être :

- Laisser les mails dans la boîte aux lettres ;
- Supprimer les mails acquis : les mails sont supprimés du serveur de mails ;
- Déplacer les mails dans un autre répertoire. Les mails acquis sont déplacés dans le répertoire choisi « Rep acquisition ».
- Lorsqu'on choisit de laisser les mails dans le répertoire de réception, il est fortement conseillé d'appliquer un filtre afin de réduire le temps de chargement.
- Lorsqu'on déplace un mail d'un répertoire (IMAP) vers un autre, l'identifiant interne du mail est modifié. Il en découle que ce mail est de nouveau visible dans la boîte de réception même s'il a déjà été acquis. Il est conseillé lors de l'acquisition avec déplacement de choisir un répertoire non affiché dans la boîte aux lettres.

Le répertoire d'envoi permet d'indiquer au C.R.M. l'emplacement du répertoire contenant les mails envoyés. Lors de l'acquisition d'un mail de ce répertoire les champs Cible et Donneur d'ordre de l'action sont inversés. Cette fonctionnalité permet d'acquies un mail envoyé depuis une autre application ou appareil.

Option pour demander à copier automatiquement tous les mails envoyés dans le répertoire d'envoi des mails.

## Gestion de l'envoi de Mails via le CRM

L'envoi d'un mail génère la création d'une ou de plusieurs fiche(s) Action(s), selon le contexte. Tant que le mail n'est pas envoyé, l'Action est en état « A faire », puis « Terminée » une fois envoyé. Si vous souhaitez envoyer à nouveau un mail déjà envoyé, il suffit de modifier l'état de l'Action à « A faire ». Vous pouvez aussi saisir dans le C.R.M. autant de mails que vous souhaitez en étant non connecté. Ils seront en attente, et une fois connecté, automatiquement envoyés.



Il existe toutefois une exception sur l'envoi des mails avec des destinataires en Cci : Ces messages, pour des raisons de confidentialités ne stockent pas ces destinataires, et donc l'envoi doit être immédiat !



Tout envoi de mail se fait en « tâche de fond », ce qui veut dire, que pendant les envois, vous pouvez continuer à travailler dans le C.R.M., vous n'êtes pas bloqué !

### **Paramétrage de l'envoi des mails**

#### ***Envoi des mails Gestion et Compta via le CRM***

Vous pouvez avec une seule licence CRM, demander au CRM de gérer l'envoi des mails du module de gestion et du module de comptabilité.

Voir Préférences dossiers et utilisateurs - Fiche utilisateur - Onglet Préférences - C.R .M.



## Fenêtre d'envoi de mails


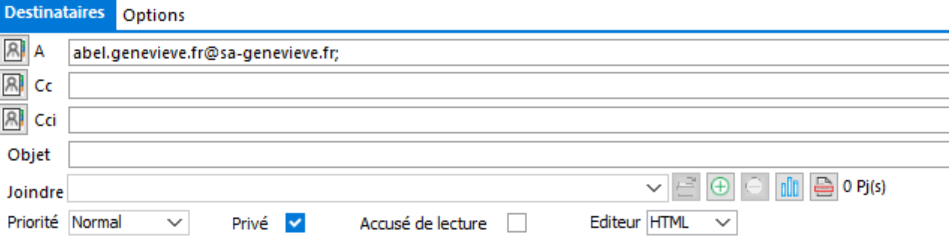


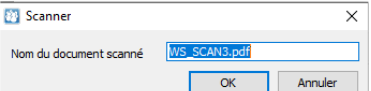
Permet de saisir des courriels en format HTML ou RTF, ce qui autorise une mise en page enrichie (choix de la police, de la couleur de la police, ajout d'images, de liens dynamiques dans le corps du courriel).

L'onglet « Destinataires » contient les informations principales pour l'envoi d'un mail, l'onglet « Options » contient les propriétés avancées. Celles-ci sont pré-remplies selon le paramétrage et le contexte.

Vous pouvez appeler cette fenêtre depuis un menu contextuel (Mail, Envoyer), depuis le menu Prospection - Mail - Envoi, par le raccourci « ALT+E » ou encore en double-cliquant sur une adresse mail dans une fiche.

Voir Guide Ergonomie - Gestion de l'envoi de Mails en complément des informations ci-après.

### Onglet Destinataires

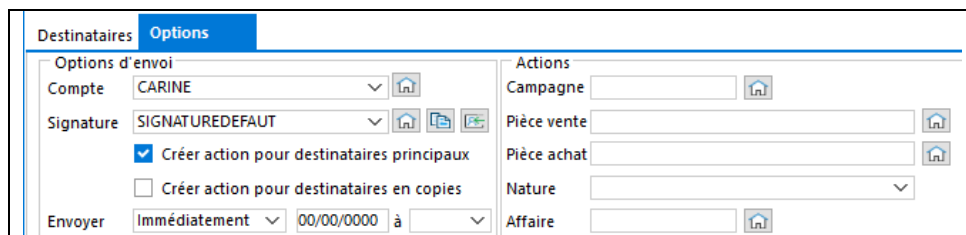
<p>Saisie prédictive dans les zones d'adresse email (1)</p> 	
	Bouton GED, permet de joindre des documents de la GED. Voir « Envoyer des documents GED ».
 	Génère une pièce jointe directement via un scanner. Vous n'êtes pas obligé d'enregistrer ce document avant de l'associer à votre mail. Voir Guide Ergonomie - Scanner un document. Après numérisation, Wavesoft vous propose de modifier le nom du fichier généré avant de le mettre en pièce-jointe. Renseigner un nom sans extension.
Priorité	Choix du niveau de priorité (Normal, Haute, Basse) de l'action qui sera générée.
Privé	Si cochée, génère une action de type « Mail envoi » qui est cochée « Privé »
Accusé de lecture	Si cochée, il sera demandé au destinataire s'il souhaite vous envoyer une confirmation de lecture.
Editeur	Choix de l'éditeur de texte pour le corps du mail (HTML ou RTF)

(1) La saisie prédictive des @dresses mails est active par défaut. Si une @dresse mail correspond à la fois à un client et à un fournisseur, alors c'est celle du client qui est proposée en premier.

Elle peut être désactivée si la volumétrie des @dresses mail dans la base est importante (Voir Fiche Utilisateur onglet « Préférences - CRM – Général »). On peut saisir ici un groupe. Voir « Les Groupes ».

## Onglet Options


L'onglet « Options » est disponible en gestion et en comptabilité lorsque les envois sont gérés par le CRM.



<b>Options d'envoi</b>	
<b>Compte</b>	Choix du compte de messagerie à utiliser pour envoyer l'email. Un utilisateur peut avoir plusieurs comptes, le compte coché « Compte par défaut » est proposé par défaut.
<b>Signature</b>	Choix de la signature. Un utilisateur peut avoir plusieurs signatures, la signature cochée « Signature par défaut » est proposé par défaut.
<b>Créer action pour destinataires principaux</b>	Cochée par défaut. Si cochée, génère une Action de type « Envoi mail » sur les destinataires principaux si ceux-ci sont référencés dans le CRM.
<b>Créer action pour destinataires en copies</b>	Si cochée, génère une Action de type « Envoi mail » sur les destinataires en copie (Cc) si ceux-ci sont référencés dans le CRM, mais jamais sur ceux en copie cachée (Cci). L'Action correspondante est consultable sur la fiche du destinataire, dans l'Onglet « Action » ou depuis la liste des Actions. Le mail, est consultable dans l'Onglet « Mail » de la fiche Action.
<b>Envoyer (1)</b>	Permet de différer l'envoi du mail. Par défaut, le mail est envoyé « Immédiatement ». Vous pouvez l'envoyer 15 ou 60 mn plus tard ou encore choisir une date et une heure précise. Selon votre choix, le libellé du bouton « Envoyer » est modifié (« Envoyer dans 15 mn », « Envoyer dans 60 mn », « Envoi différé »).
<b>Actions</b>	
<b>Campagne</b>	Zones qui permettent de renseigner en conséquence la fiche Action générée.  <i>Il est possible de renseigner les zones de la partie « Actions » en faisant du drag&amp;drop depuis les listes correspondantes.</i>
<b>Pièce vente / achat</b>	
<b>Nature</b>	
<b>Affaire</b>	


(1) Voir « Envoi de mails en différé ».

## Corps du message

	Ouvre la fenêtre d'insertion des champs de fusion.
---	--

## Boutons de la fenêtre d'envoi de mails

Mails types	Choix d'un mail type (Voir Gestion de l'envoi de Mails via le CRM - Mails Type)
Enregistrer	Enregistrer en « brouillon » le mail en cours de saisie. Pour accéder à vos emails « brouillon » : Menu Prospection - Mails - Brouillon.

 Sur l'écran d'accueil, une indication vous donne le nombre de mails « en brouillon ».

## Fenêtre de sélection des destinataires

Voir Guide Ergonomie - Gestion de l'envoi de Mails

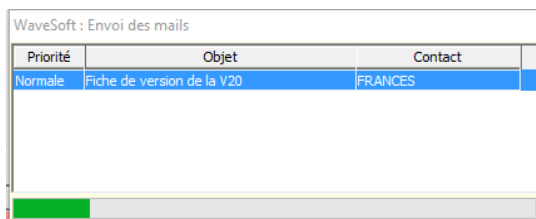
## Envoyer et actions

Génère une ou plusieurs Actions en (O=U, I=U, T=T)

⚠ Si l'Action n'est pas affectée à un tiers, alors elle l'est automatiquement à l'Utilisateur. (O=U, I=U, T=U)

Une fenêtre pop-up s'ouvre. Elle vous indique que le mail est en cours d'envoi.

Tout envoi de mail se fait en « tâche de fond », ce qui veut dire, que pendant les envois, vous pouvez continuer à travailler dans le CRM, vous n'êtes pas bloqué à l'envoi, c'est-à-dire, à partir du moment où les éventuelles pièces jointes sont finies d'être encodées, ce qui peut prendre un certain temps en fonction de leur taille !



Priorité	Objet	Contact
Normale	Fiche de version de la V20	FRANCES

Tout clic sur le bouton « Envoyer » génère une ou plusieurs fiches Actions, selon les Options sélectionnées.

Tant que le mail n'est pas envoyé, l'Action est en état « A faire », puis « Terminée » une fois envoyé.

Si vous souhaitez envoyer à nouveau un mail déjà envoyé, il suffit de modifier l'état de l'Action à « A faire ».

Vous pouvez aussi saisir dans le CRM autant de mails que vous souhaitez en étant non connecté. Ils seront en attente, et une fois connecté, automatiquement envoyés.

⚠ Il existe toutefois une exception sur l'envoi des mails avec des destinataires en Cci : Ces messages, pour des raisons de confidentialités ne stockent pas ces destinataires, et donc l'envoi doit être immédiat !

⚠ Si vous souhaitez voir par défaut dans la liste des actions une action de type « Mail envoi », il suffit de la passer en état « En cours ». Elle ne sera pas envoyée à nouveau, contrairement à l'état « A faire ».

## Envoyer des documents GED en pièces jointes

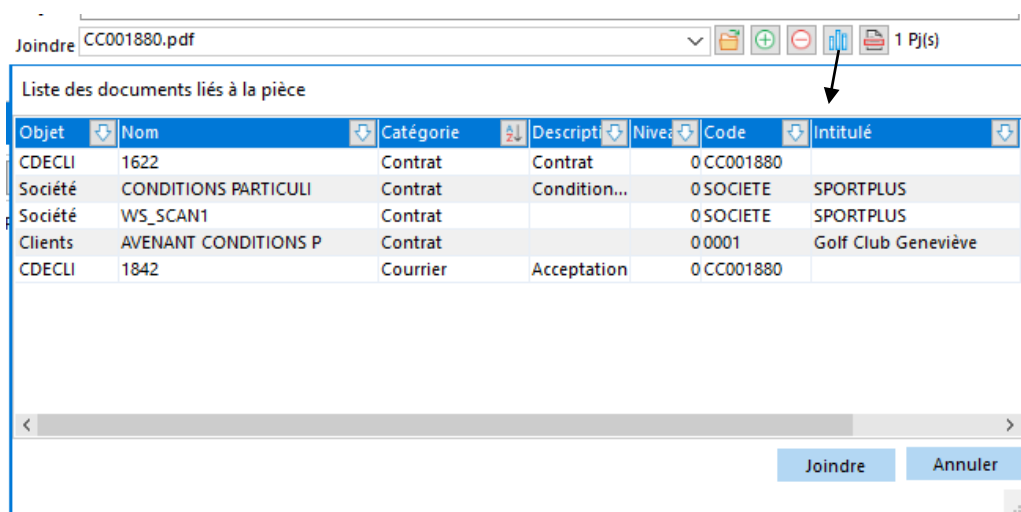
Selon le contexte, lors d'un envoi, vous pouvez joindre des documents GED à votre mail.

Exemple, lors d'un envoi de pièce (bouton « Envoyer » sur les pièces ou clic bouton-droit « Envoyer » à partir de la liste des pièces), vous pouvez joindre des documents G.E.D. rattachées de façon directe ou indirecte à cette pièce. Vous allez avoir accès à tous les documents G.E.D. qui sont stockés dans l'onglet « Document » de la pièce, du tiers de la pièce, des articles, et de l'affaire qui sont présents dans la pièce.

Il est également possible de joindre les documents de la fiche Société ou Etablissement, ce qui permet de gérer un défaut de PJ à tout envoi de pièce.

Accessible via le Bouton GED en envoi de mail. (Voir Gestion de l'envoi de Mails via le CRM - « Fenêtre d'envoi de mails »).

Sélectionner le document et cliquer sur « Joindre » pour l'ajouter aux pièces jointes.



Joindre CC001880.pdf 1 Pj(s)

Liste des documents liés à la pièce

Objet	Nom	Catégorie	Descript	Nive	Code	Intitulé
CDECLI	1622	Contrat	Contrat		0 CC001880	
Société	CONDITIONS PARTICULI	Contrat	Condition...		0 SOCIETE	SPORTPLUS
Société	WS_SCAN1	Contrat			0 SOCIETE	SPORTPLUS
Clients	AVENANT CONDITIONS P	Contrat			00001	Golf Club Geneviève
CDECLI	1842	Courrier	Acceptation		0 CC001880	

Joindre Annuler

⚠ On peut également joindre tout document de la GED à partir de la liste par Drag&Drop dans la zone PJ.

## Envoyer une pièce par mail via le CRM

Vous pouvez choisir parmi plusieurs « Mails types » qui peuvent avoir une signature différentes de la signature par défaut. L'envoi de l'email génère la création d'une action pour le tiers concerné dans le C.R.M. ce qui facilite le suivi, si vous manquez de temps, vous pouvez enregistrer l'email en brouillon et le reprendre par la suite.

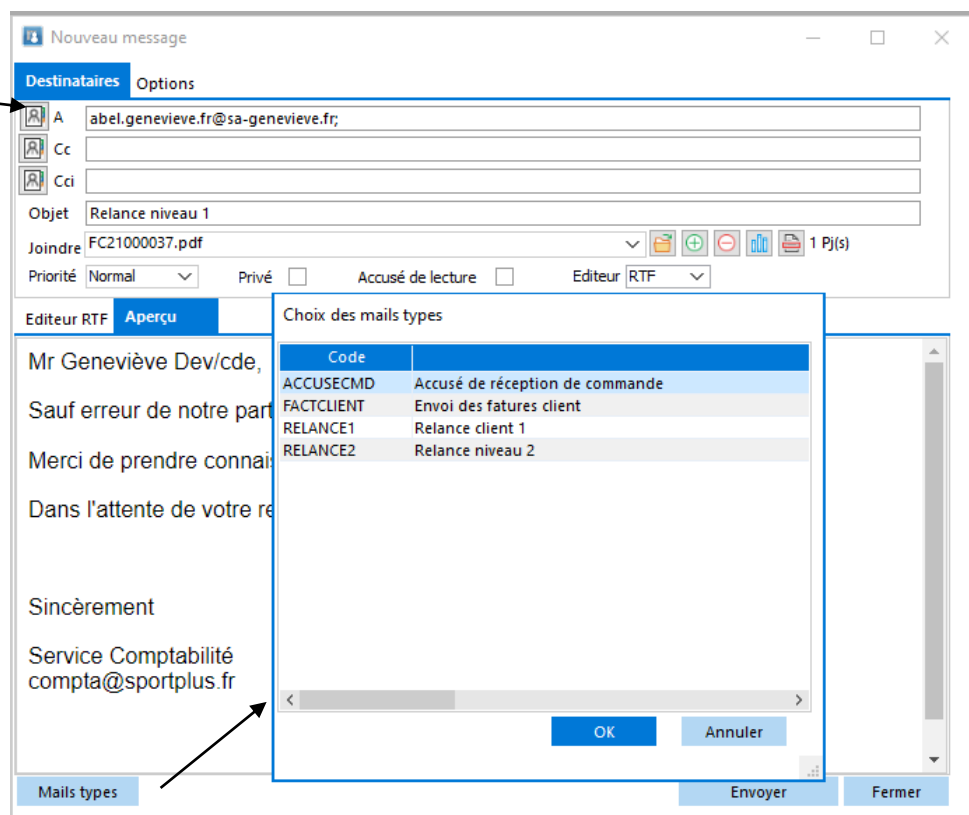
L'adresse du destinataire est remplie selon le type de la pièce. Vous pouvez la modifier, sélectionner d'autres destinataires

L'objet est fonction de la nature de la pièce ou de l'objet du Mail type sélectionné.

La pièce est convertie au format PDF et placée en pièce jointe.

Signature par défaut de l'émetteur du mail (utilisateur connecté au dossier) ou du Mail type.

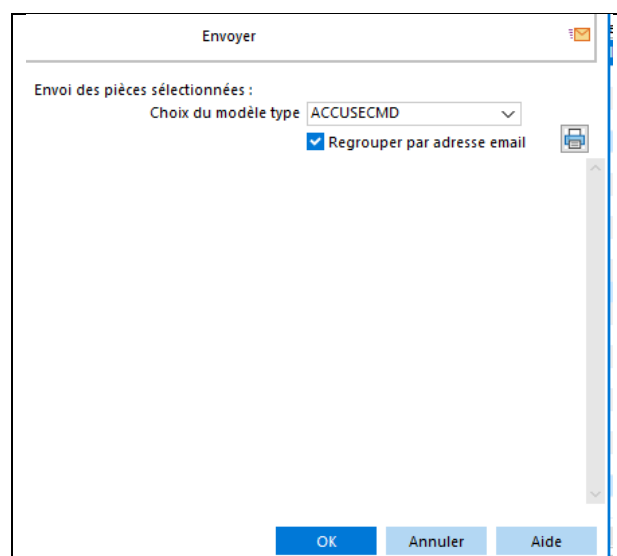
L'utilisateur peut compléter le mail et l'envoyer.



## Envoyer des pièces en masse par mail via le CRM

- Sélectionnez plusieurs pièces.
- Sélectionnez un modèle de mail.
- Regrouper les envois pour un même destinataire.

OK : Envoi des emails, une action est créée pour chaque email dans le C.R.M.

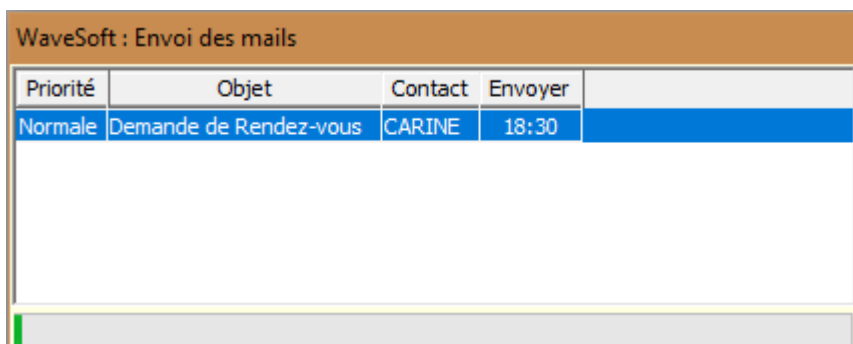


## Envoi de mails en différé

Voir Gestion de l'envoi des Mails - Onglet Options.

Si un mail n'a pas pu être envoyé ( CRM fermé ) , si la date et l'heure sont dépassées, le mail sera immédiatement envoyé à l'ouverture de la session.

Un mail envoyé en différé est placé dans la fenêtre d'envoi des mails et sera expédié à l'heure et la date demandée. Le CRM doit être en cours d'exécution pour que l'envoi soit effectif.

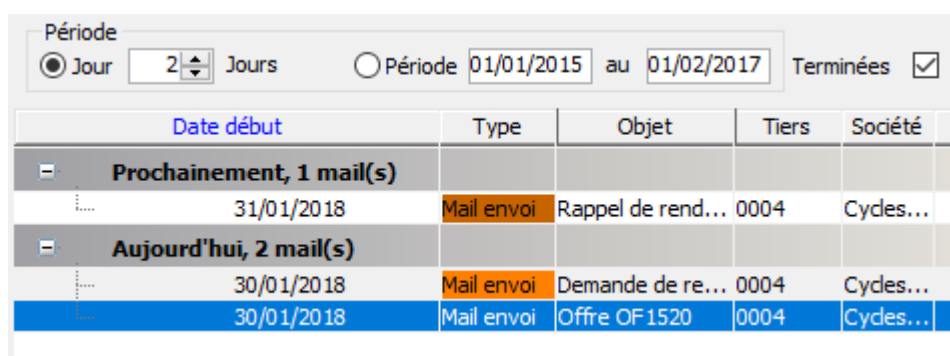


Priorité	Objet	Contact	Envoyer
Normale	Demande de Rendez-vous	CARINE	18:30

La liste ne contient que les mails à envoyer le jour même. Le menu contextuel associé à cette liste, permet d'envoyer le mail immédiatement ou de le supprimer.

Remarque : Il est possible de supprimer un mail en cours d'envoi. Toutefois le résultat de cette demande dépend de l'état d'avancement de l'envoi.

La colonne « Type », de la liste des mails de la fenêtre d'accueil, prend la couleur orange pour les mails envoyés, marron pour les mails non encore envoyé et bleu pour les mails reçus.

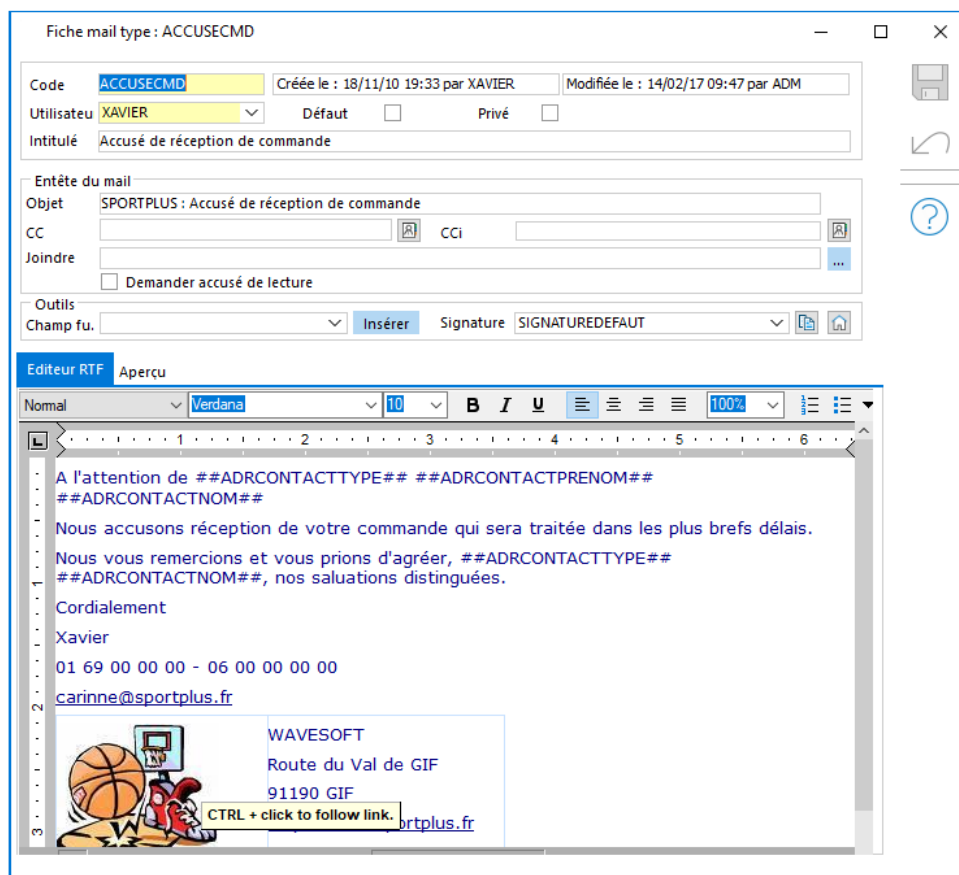


Date début	Type	Objet	Tiers	Société
<b>Prochainement, 1 mail(s)</b>				
31/01/2018	Mail envoi	Rappel de rend...	0004	Cycles...
<b>Aujourd'hui, 2 mail(s)</b>				
30/01/2018	Mail envoi	Demande de re...	0004	Cycles...
30/01/2018	Mail envoi	Offre OF1520	0004	Cycles...

En cas de fermeture du dossier, il sera demandé à l'utilisateur s'il souhaite attendre que les mails soient envoyés et qu'ensuite l'application soit automatiquement fermée ou s'il souhaite fermer l'application sans envoyer les mails. Dans ce cas, les mails seront envoyés à la prochaine ouverture du CRM.

## Mails Types

La gestion des mails vous permet de gérer une bibliothèque de mails, pouvant être utilisé pour des envois manuels ou automatiques. (L'envoi en masse des pièces depuis la Gestion, passe par un mail-type)  
Le paramétrage des mails types est accessible via le menu "Fichier/Paramétrage".



Fiche mail type : ACCUSECMD

Code : ACCUSECMD | Créée le : 18/11/10 19:33 par XAVIER | Modifiée le : 14/02/17 09:47 par ADM

Utilisateur : XAVIER | Défaut :  | Privé :

Intitulé : Accusé de réception de commande

Entête du mail

Objet : SPORTPLUS : Accusé de réception de commande

CC :  | CCI :

Joindre :  |  Demander accusé de lecture

Outils

Champ fu. :  | Insérer | Signature : SIGNATUREDEFAULT

Editeur RTF Aperçu

Normal | Verdana | 10 | B I U | 100%

1 A l'attention de ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTPRENOM##  
##ADRCONTACTNOM##

2 Nous accusons réception de votre commande qui sera traitée dans les plus brefs délais.  
Nous vous remercions et vous prions d'agréer, ##ADRCONTACTTYPE##  
##ADRCONTACTNOM##, nos salutations distinguées.

3 Cordialement  
Xavier  
01 69 00 00 00 - 06 00 00 00 00  
carinne@sportplus.fr

WAVESOFT  
Route du Val de GIF  
91190 GIF  
CTRL + click to follow link. [sportplus.fr](http://sportplus.fr)

- Les mails types peuvent être privés, sinon, ils pourront être utilisés par tous les utilisateurs.
- Les mails type utilisent le format HTML et un éditeur HTML spécifique.
- Vous pouvez définir des contacts en copie ou en copie caché.
- Ils peuvent contenir des pièces jointes. Dans ce cas, le document source doit toujours être présent à l'emplacement indiqué lors de l'envoi, sinon, rejet de l'envoi.
- Les mails types sont personnalisables avec des champs de fusion (##ADRCONTACTNOM##....)
- Le champ « Signature » en entête est uniquement utilisé pour accélérer la saisie du mail type. Evitez de saisir manuellement une de ses signatures lorsqu'on paramètre le mail type.

Pour avoir la signature de celui qui enverra le mail, il faut utiliser le champ de fusion ##SIGNATURE UTILISATEUR##.

A la saisie d'un nouveau message, si vous avez un mail type en défaut, le corps du mail est automatiquement rempli avec celui-ci.

### **Champs de fusion des mails type**

Les champs de fusion sont automatiquement évalués dans l'aperçu avec l'adresse (la 1<sup>o</sup>) de destinataire saisie. Cette adresse doit correspondre à un contact connu.

## Les éditeurs de texte enrichi

Chaque éditeur propose des fonctionnalités spécifiques. La barre d'outils et le menu contextuel n'ont pas forcément les mêmes fonctions ou dispositions.

### Editeur HTML

Voir Guide Ergonomie - Editeurs de texte enrichi.

### Editeur RTF

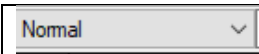

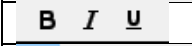
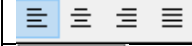

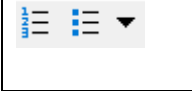


Avantages de cet éditeur

- Ergonomie proche de celle d'un éditeur de texte classique.
- Possibilité d'utiliser une règle et d'afficher une barre de statut.
- Les outils (icônes, listes) de la barre d'outils affichent l'état du texte courant. Ainsi si le curseur est positionné sur un texte en gras, l'icône Gras « B » correspondant est dans l'état gras.
- Compatibilité avec le format de documents docx de Word pour les imports.
- Drag and drop de fichier (Word, Excel, images, texte) dans l'éditeur.
- Possibilité d'ouvrir Word, Excel (en double cliquant) pour modifier le document insérer dans l'éditeur.
- Le correcteur orthographique ne perd plus la présentation du texte analysé.
- Support partiel de HTML v5 et des feuilles de style CSS.

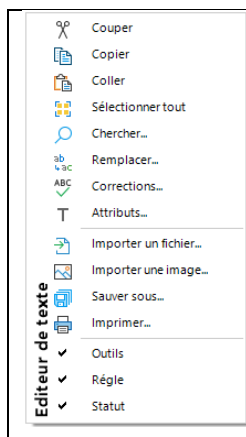
L'éditeur RTF propose un support partiel du HTML v5 et des feuilles de style CSS. Avant d'utiliser cet éditeur il est recommandé :

- De vérifier le rendu de signatures HTML existante.
- D'importer des fichiers Word plutôt que des fichiers HTML.

### Editeur RTF - Barre de boutons

	Normal ou Default Paragraph Font.
	Choix de la police et de la taille des caractères.
	Mettre en gras / italique / souligné le texte sélectionné
	Aligner le texte à gauche, au centre, à droite, justifier.
	Zoom
	Numéroter / Mettre des puces / Choix de la puce
	Décaler le texte à droite, à gauche.
	Afficher les caractères invisibles (Retour chariot, tabulation par exemple)

### Editeur RTF - Menus contextuels



Corrections .. donne accès au correcteur orthographique de Word si ce dernier est installé sur le poste.

Il suffit de sélectionner un mot, une phrase ou l'ensemble du texte, puis de demander à l'aide du menu contextuel, la correction orthographique du texte sélectionné.

**!** Cette fonctionnalité utilise le correcteur orthographique de Word, pour en bénéficier, Word doit être installé sur votre machine en version 2007, 2010 ou 2013. Word 2000 n'est pas compatible.

**!** Si la fenêtre de correction n'apparaît pas, cela signifie qu'aucune faute n'a été détectée.

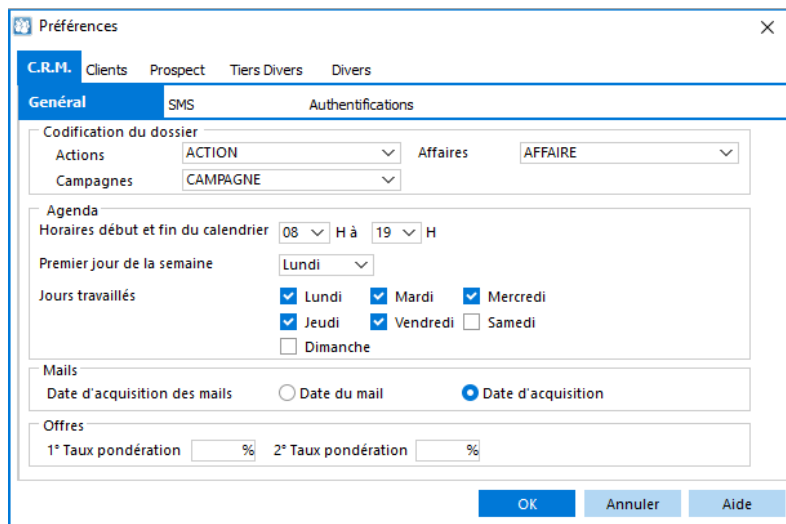
**!** En mode TSE il peut être nécessaire d'utiliser Alt+TAB pour basculer sur l'écran de correction.



## Paramétrages du dossier CRM

### Préférences dossier du CRM

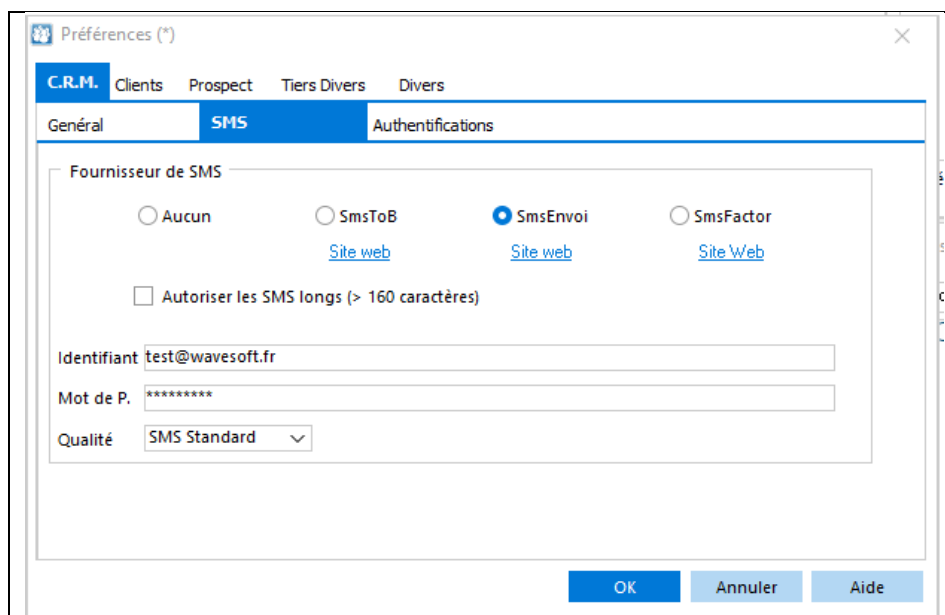
Paramétrage général pour tout le dossier, accessible via « Dossier - Préférences - Préférences dossier ».



### Préférences CRM - Onglet Général

<b>Codification du dossier</b>	
<b>Actions / Campagnes / Affaires</b>	Code de la souche utilisée pour numéroter automatiquement ces entités.
<b>Agenda</b>	
<b>Horaires début et fin du calendrier</b>	Plage horaire utilisée dans le calendrier du dossier. Toute action visible sur l'agenda devra avoir les heures de début et de fin comprises entre ces bornes.
<b>Premier jour de la semaine</b>	Paramétrage de présentation de l'agenda en semaine.
<b>Jours travaillés</b>	Paramétrage de présentation de l'agenda pour contracter les jours chômés de la semaine.
<b>Mails</b>	
<b>Date d'acquisition des mails</b>	Permet de définir si la date de début de l'action correspond à la date d'acquisition ou à la date du mail. Par défaut on prend la date d'acquisition.
<b>Offres</b>	
<b>1° et 2° Taux pondération</b>	<b>Valeurs par défaut qui sont reprises en création d'offre</b>

## Préférences CRM - Onglet SMS



Préférences (\*)

C.R.M. Clients Prospect Tiers Divers Divers

General SMS Authentications

Fournisseur de SMS

Aucun
  SmsToB [Site web](#)
 SmsEnvoi [Site web](#)
 SmsFactor [Site Web](#)

Autoriser les SMS longs (> 160 caractères)

Identifiant: test@wavesoft.fr

Mot de P.: \*\*\*\*\*

Qualité: SMS Standard

OK Annuler Aide

### Fournisseur de SMS

**Proposition de 3 fournisseurs** et paramétrage en fonction du fournisseur que vous avez choisi. Il faut vous abonner à un de ces 3 fournisseurs pour pouvoir envoyer des SMS.

<b>Aucun</b>	
<b>SmsToB / SmsEnvoi/ SmsFactor</b>	Trois fournisseurs de SMS, les paramétrages sont fonction du fournisseur sélectionné. Vous devez vous abonner chez le fournisseur retenu pour pouvoir envoyer des SMS.
<b>Site Web</b>	Accès au site Web des fournisseurs
<b>Autoriser les SMS longs ..</b>	Si cochée, autorise l'envoi de SMS de plus de 160 caractères. Dans ce cas, cette fonctionnalité doit être prise en compte par votre fournisseur de SMS, le SMS sera découpé par le fournisseur et il vous sera donc comptabilisé comme l'envoi de plusieurs SMS.
<b>Identifiant / Mot de Passe</b>	Identifiant & Mot de Passe pour activer le Service une fois abonné.
<b>Qualité</b>	Choix des offres sur « SmsEnvoi », par exemple « Premium » qui permet d'avoir le nom de votre société en entête des SMS.

L'expéditeur SMS est composé des 11 premiers caractères du nom de la société.

## Préférences CRM - Onglet Authentications

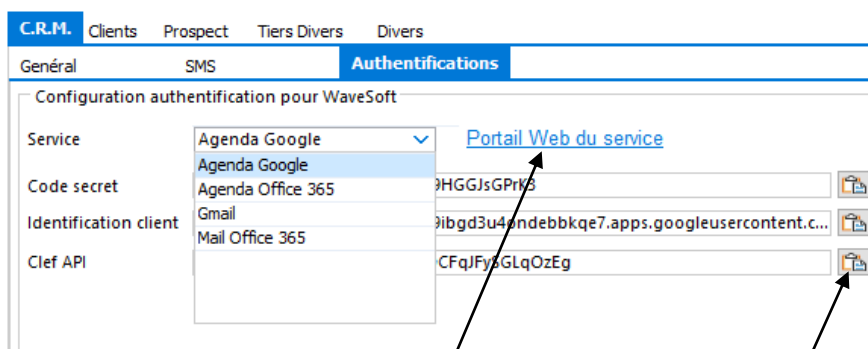
Fonctionnalités disponibles sur toutes les éditions.

Permet de paramétrer l'utilisation de différents services pour :

- synchroniser son planning et ses contacts du CRM sur son Smartphone, même en Offline. Pour cela vous devez posséder un compte Google ou Microsoft.
- ⚠ Un utilisateur ne peut synchroniser en même temps qu'un seul type de compte Microsoft ou bien Google !
- se connecter à un serveur de mail (IMAP) en utilisant le mode d'authentification Oauth2. Ce type d'authentification est disponible pour les comptes Mail Office 365 et Google (Gmail).

Le champs « Service » permet de sélectionner le service utilisé pour l'authentification.

Renseigner les informations d'authentification fournies par le compte d'administration du service.



Connexion au paramétrage de l'application tierce

Coller .....


Le contenu des champs est fourni dans le portail internet de Google ou Office 365.

	Voir le paramétrage dans la Fiche Technique
Agenda Google	FTC019
Agenda Office 365	FTC029
Mail Office 365 et Gmail	FTC030

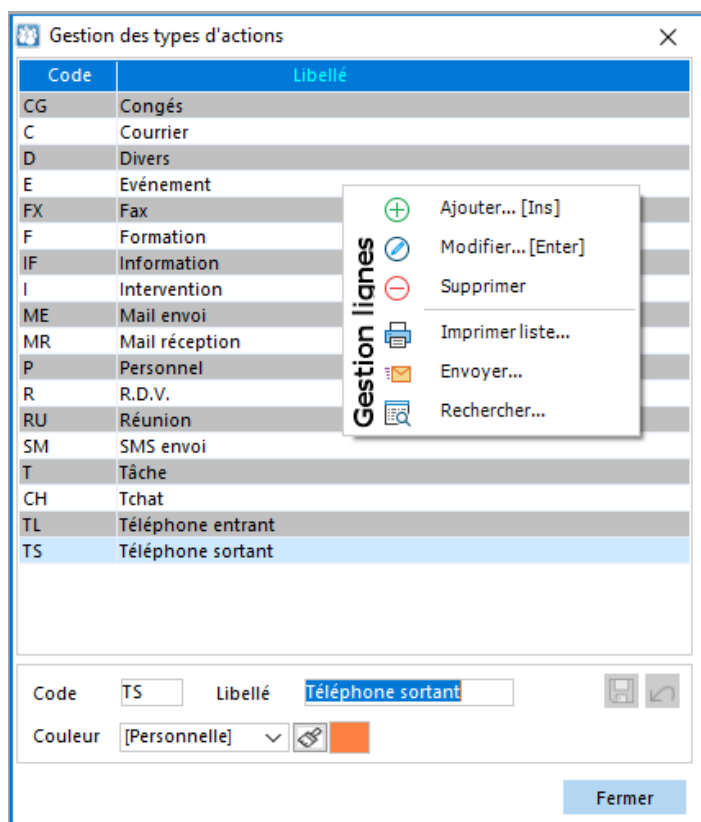
## Fichier - Paramétrages

### Fichier - Paramétrages - Gestion des types d'actions

Par un clic droit avec la souris dans la fenêtre, vous pouvez "Ajouter" / "Modifier" / "Supprimer" les types d'actions.

 Sur les types d'action « WaveSoft » par défaut, vous pouvez modifier le libellé ainsi que la couleur associée, mais elles ne peuvent pas être supprimées.

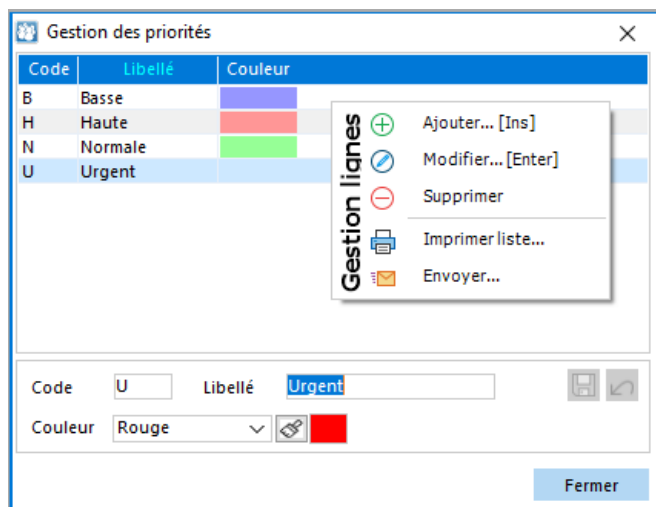
Voir Guide Ergonomie - Gestion des couleurs



## Fichier - Paramétrages - Gestion des priorités

Permet de personnaliser et d'ajouter de nouvelles priorités pour les actions

Les listes d'actions affichent le libellé et la couleur de la priorité.



## Fiche utilisateur

Paramétrage spécifique à chaque utilisateur, accessible par le menu « Fichier - Utilisateurs ». Par le menu Fichier - Liste des utilisateurs, l'utilisateur voit les utilisateurs sur lesquels il a la visibilité selon le paramétrage effectué en administration (Voir Paramétrage visibilité de l'information).

Voir Guide Ergonomie - Gestion des Utilisateurs pour le détail des onglets non renseignés ci-après.

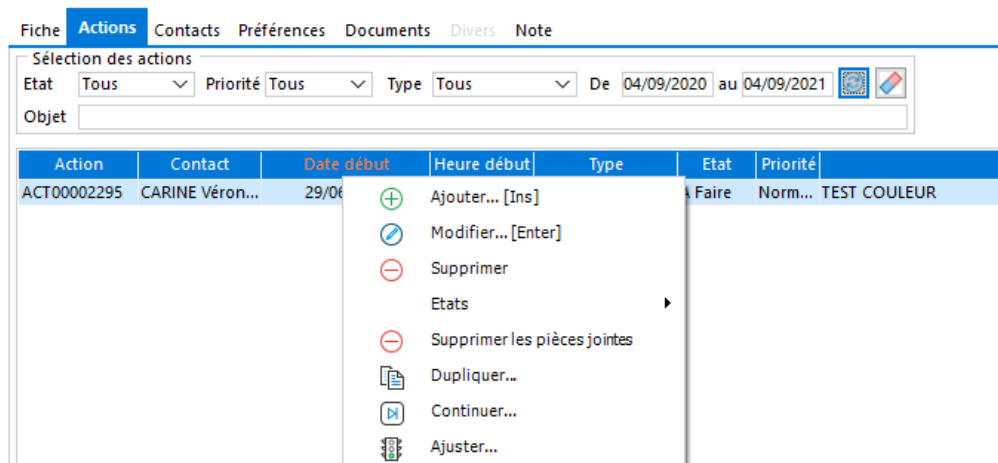
### Fiche utilisateur - En-tête

### Fiche utilisateur - Onglet Fiche

### Fiche utilisateur - Onglet Actions

*Disponible uniquement dans le C.R.M.*

Voir « Les actions - Liste des actions » pour le détail sur les menus contextuels.



### Fiche utilisateur - Onglet «Contacts

## Fiche utilisateur - Onglet Préférences

### **Fiche utilisateur - Onglet Préférences - Affichage**

En plus de l'enregistrement automatique des tailles de fenêtres et de leur position, et des fenêtres à l'ouverture, chaque Utilisateur peut personnaliser son environnement de travail.

#### ***Onglet Affichage - Fiche***

#### ***Onglet Affichage - Liste***

#### ***Onglet Affichage - Outils***

Voir Guide Ergonomie – « Fiche Utilisateur - Onglet Préférences – Affichage – Outils »

Le groupe « Gestion des courriels » n'est pas disponible pour le C.R.M.

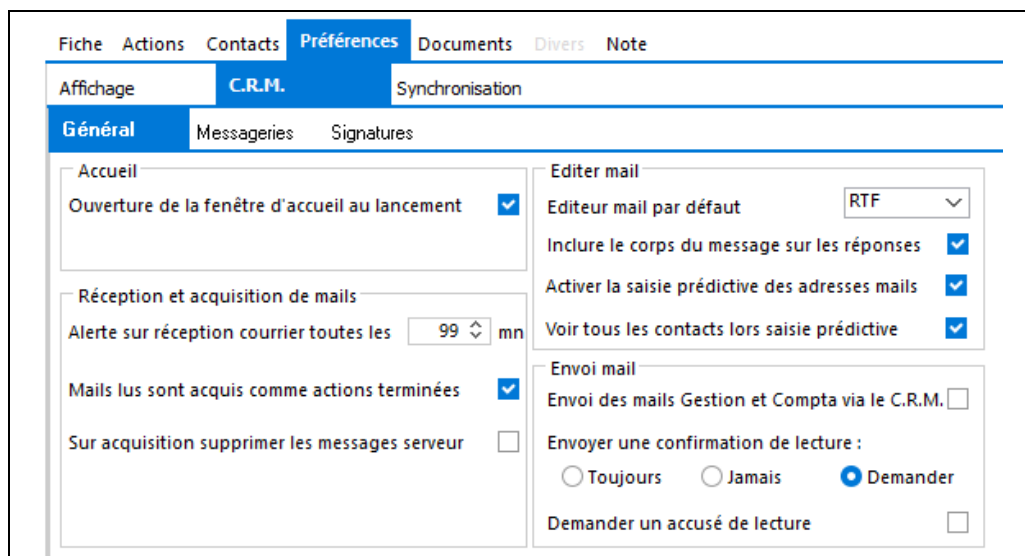
Voir « ***Envoi des mails Gestion et Compta via le CRM*** » dans « ***Fiche utilisateur – Onglet Préférences - C.R.M – Général*** », ***l'envoi de mails***


#### ***Onglet Affichage - Bureau***

Voir Guide Ergonomie – « Fiche Utilisateur - Onglet Préférences – Affichage – Bureau »

## Fiche utilisateur - Onglet Préférences - C.R .M.

### Onglet C.R .M. - Général



<b>Accueil</b>	
<b>Ouverture de la fenêtre d'accueil au lancement</b>	Si cochée, ouvre la fenêtre d'accueil à la connexion de l'utilisateur
<b>Editer mail</b>	
<b>Editeur mail par défaut</b>	RTF ou HTML : Choix de l'éditeur utilisé par défaut dans les fenêtres de rédaction de mail, de saisie des signatures et saisie de mails types.
<b>Inclure le corps du message sur les réponses</b>	Permet d'inclure le message envoyé lorsque l'utilisateur fait « Répondre » ou « Répondre à tous » à partir d'un mail reçu.
<b>Activer la saisie prédictive des adresses mails</b>	Si cochée, lors de la saisie d'une adresse mail, propose la liste des adresses mails contenant la chaîne de caractère saisie. Exemple : taper « waveSoft » et vous aurez dynamiquement la liste des adresses « ...@wavesoft.fr » ou contenant « wavesoft »..
<b>Voir tous les contacts lors de la saisie prédictive</b>	Voir toutes les adresses mails dans la liste de choix en saisie prédictive, sans filtrer selon la visibilité de l'utilisateur.
<b>Réception et acquisition de mails</b>	
<b>Alerte sur réception de courrier toutes les</b>	Délai entre 2 lectures des informations concernant les mails sur le serveur. Délai de rafraîchissement de la fenêtre d'accueil ou d'alerte de réception des mails.
<b>Mails lus sont acquis comme actions terminées</b>	Lorsqu'il est coché les mails lus sont acquis et transformés en actions terminées. Les mails non lus sont transformés en actions « A faire ». C'est le comportement par défaut. Lorsque ce paramètre est décoché les mails sont transformés en action « A faire » qu'ils soient lus ou pas.
<b>Sur acquisition supprimer les messages du serveur</b>	Si pas coché, alors les mails sont conservés dans la boîte mail de l'utilisateur. C'est-à-dire, qu'à chaque lecture des informations, ils seront comptabilisés dans le nombre de mail en attente. Par contre, si des mails ont été acquis, ils n'apparaîtront plus dans la liste en cliquant sur « Réception ». Cette option doit être cochée en standard.
<b>Envoi mail</b>	
<b>Envoi des mails Gestion et Compta via le CRM</b>	Si l'utilisateur envoi un mail depuis le module Gestion ou Comptabilité de l'ERP, alors cet envoi de mail générera une action de type « Envoi Mail » dans le CRM.  Le module CRM doit être installé sur le poste à partir duquel le mail est envoyé.
<b>Demande de confirmation de lecture</b>	Si la personne qui vous envoi le mail vous demande un « Accusé de lecture » :

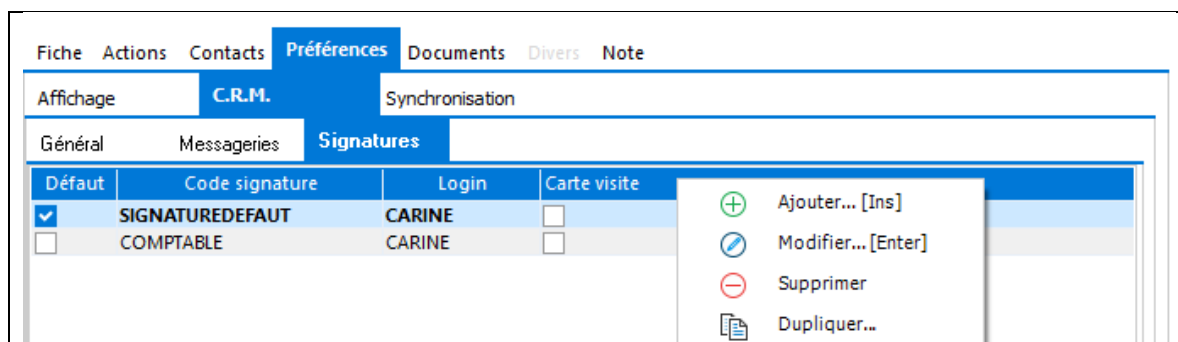
	<p>« <b>Toujours</b> » : Envoi automatiquement un accusé de lecture.                  « <b>Jamais</b> » : N'envoi jamais un accusé de lecture.                  « <b>Demander</b> » : Vous demande à la réception du mail si vous souhaitez envoyer un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'expéditeur.</p> <p>⚠ Aucune action n'est générée sur un envoi d'un accusé de lecture.</p>
<b>Demander un accusé de lecture</b>	Demander un accusé de lecture au receveur du mail.

### Onglet C.R.M. - Messageries

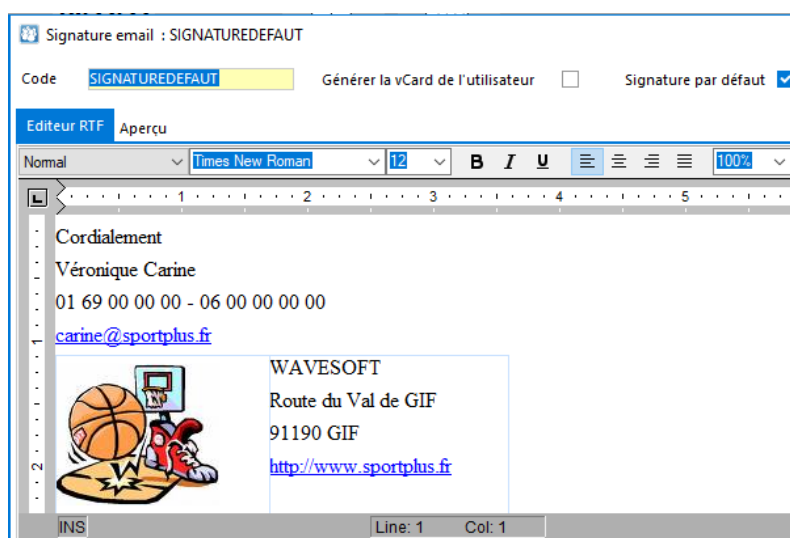
Permet de paramétrer le compte mail de l'utilisateur.  
 Voir « Les Plus du CRM en Ergonomie » - « Compte de messagerie ».

### Onglet C.R.M. - Signatures

Permet de paramétrer une ou plusieurs signature(s) pour un utilisateur.




Voir « Fiche Utilisateur – Onglet Préférences – Général » pour choisir l'éditeur (RTF ou HTML).




<b>Générer la vCard de l'utilisateur</b>	Voir Guide Ergonomie – Fiche utilisateur – Préférences – Affichage – Onglet Outils.
<b>Signature par défaut</b>	Si cochée, signature proposées par défaut à chaque envoi d'email.




## **Fiche utilisateur - Onglet Préférences - Synchronisation**

 Voir Préférences Dossier - Onglet CRM – Authentications


## **Fiche utilisateur - Onglet « Documents »**

 Voir Guide Ergonomie - Gestion des fiches

## **Fiche utilisateur - Onglet « Divers »**

 Voir Guide Ergonomie - Gestion des fiches

## **Fiche utilisateur - Onglet « Note »**

 Voir Guide Ergonomie - Gestion des fiches

## Paramétrage visibilité de l'information

**⚠** Dans le CRM, l'utilisateur ADM a toute la visibilité transverse sur les Utilisateurs et les Commerciaux, à condition de lui laisser tous les droits dans son Profil. D'une manière générale, ne pas manipuler son Profil. C'est l'utilisateur à prendre pour faire du paramétrage dans le CRM mais pas pour travailler. Il n'est pas un utilisateur classique. Dans le CRM, les utilisateurs ne peuvent pas avoir la visibilité sur le compte ADM.

### Fiche commerciale - Onglet Commerciaux

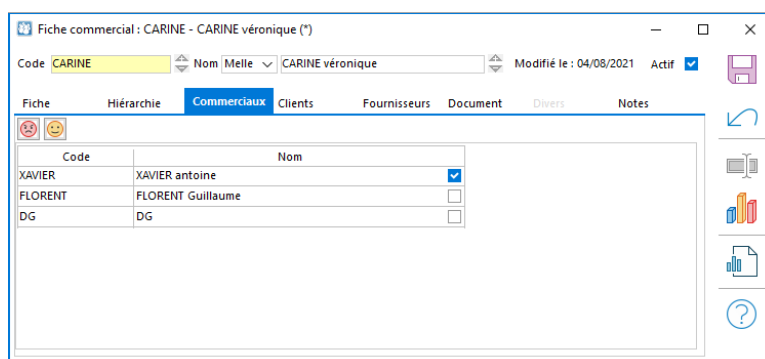
*Onglet disponible uniquement dans le C.R.M.*

Dans le C.R.M, permet de paramétrer la visibilité d'un commercial sur les tiers (Prospects, Clients, Fournisseurs) d'un autre commercial.

Un commercial a la visibilité sur les tiers auxquels il est rattaché.

Lorsqu'un tiers est visible pour un commercial, ce dernier peut voir le tiers ainsi que les actions et les pièces associées au tiers.

Dans cet exemple, la commerciale CARINE voit ses tiers ainsi que ceux qui sont rattachés au commercial XAVIER



*Pour plus de détails sur les fiches des commerciaux, voir Guide Ergonomie – Gestion des commerciaux*

**⚠** Un tiers qui n'est pas affecté à un commercial, n'est pas visible par défaut. Voir Profil de droits sur les « Tiers non affectés ».

### Fiche utilisateur (Module administration)

*Voir Guide Administration pour la description de l'onglet Informations.*

*Il est conseillé d'avoir, pour chaque Commercial, une fiche Utilisateur portant le même code que sa fiche Commerciale, ceci pour simplifier le paramétrage.*

### Fiche utilisateur - Onglet Utilisateurs

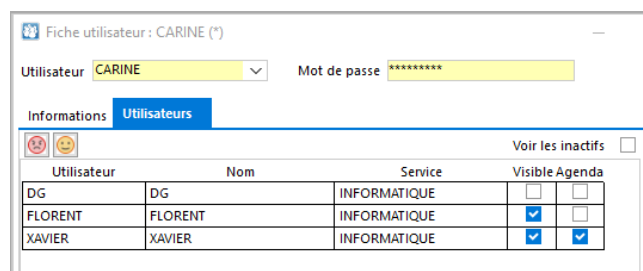
Du personnel Administratif, logistique, technique peut être utilisateur du CRM sans avoir une Fiche Commerciale, et pour autant, avoir des droits de visibilité des informations et d'accès aux différents modules.

Cet onglet permet de donner la visibilité sur d'autres utilisateurs, en plus des tiers, sur toutes les actions et/ou sur l'agenda de l'utilisateur. Ce paramétrage supprime celui de la fiche Commercial.

CARINE

- voit l'utilisateur XAVIER et son agenda
- voit l'utilisateur FLORENT mais ne voit pas son agenda
- n'a aucune visibilité sur DG

La coche « Voir les inactifs » permet de voir les utilisateurs inactifs.



## Les profils de droits du CRM

Dans le module Administration, on paramètre des droits spécifiques pour le CRM par Profil Utilisateur, chaque Utilisateur est obligatoirement rattaché à un Profil. Voir Guide Administration.

⚠ Si « Contrôler » est coché, le mot de passe Utilisateur est demandé pour accéder à la fonctionnalité.

### Profil de droits sur les « Actions »

Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les actions.

Gestion des autorisations		Configuration des menus																								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorisations               <ul style="list-style-type: none"> <li>ACTION                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Action                       <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter</li> <li>Contrôler</li> <li>Créer</li> <li>Imprimer</li> <li>Modifier</li> <li>Supprimer</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Objet</th> <th>Intitulé</th> <th>Fonction</th> <th>Autorisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">ACTION</td> <td rowspan="6">Action</td> <td>Consulter</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Contrôler</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Créer</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Imprimer</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Modifier</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Supprimer</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SMS envoi</td> <td>Exécuter</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation	ACTION	Action	Consulter	<input checked="" type="checkbox"/>	Contrôler	<input type="checkbox"/>	Créer	<input checked="" type="checkbox"/>	Imprimer	<input checked="" type="checkbox"/>	Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>	Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>		SMS envoi	Exécuter	<input checked="" type="checkbox"/>
Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation																							
ACTION	Action	Consulter	<input checked="" type="checkbox"/>																							
		Contrôler	<input type="checkbox"/>																							
		Créer	<input checked="" type="checkbox"/>																							
		Imprimer	<input checked="" type="checkbox"/>																							
		Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>																							
		Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>																							
	SMS envoi	Exécuter	<input checked="" type="checkbox"/>																							

### Profil de droits sur les « Tiers non affectés »

Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation
ADMINISTRATION	Tiers non affectés	Accéder	<input checked="" type="checkbox"/>

Si « Tiers non affecté » est coché, l'utilisateur connecté voit les tiers (Prospect, Client, Fournisseur) qui n'ont pas de commercial principal, en liste, en fiche et sur les F2. (Touche par défaut d'aide de recherche rapide)

### Profil de droits sur les « Campagnes »

Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les campagnes.

Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation
CAMPAGNE	Campagne	Consulter	<input checked="" type="checkbox"/>
		Contrôler	<input type="checkbox"/>
		Créer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Générer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Imprimer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>
		Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>

### Profil de droits sur les « Commerciaux »

L'option « Visibilité » permet d'autoriser l'accès à l'onglet « Commerciaux » sur les fiches « Commercial », ce qui permet de paramétrer la visibilité des tiers et des actions rattachées.

Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les fiches « Commercial ».

Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation
COMMERCIAUX	Commerciaux	Consulter	<input checked="" type="checkbox"/>
		Contrôler	<input type="checkbox"/>
		Créer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Fiche statis...	<input checked="" type="checkbox"/>
		Imprimer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>
		Recodifier	<input checked="" type="checkbox"/>
		Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Visibilité	<input checked="" type="checkbox"/>

## Profil de droits sur les Offres

Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les offres.

Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation
PIECE VENTE	Offres	Consulter	<input checked="" type="checkbox"/>
		Créer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Imprimer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>
		Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>

## Profil de droits sur les prospects

« Convertir » permet de transformer un Prospect en Client.

Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les Prospects.

Objet	Intitulé	Fonction	Autorisation
PROSPECT	Prospect	Consulter	<input checked="" type="checkbox"/>
		Contrôler	<input type="checkbox"/>
		Convertir	<input checked="" type="checkbox"/>
		Créer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Imprimer	<input checked="" type="checkbox"/>
		Modifier	<input checked="" type="checkbox"/>
		Recodifier	<input checked="" type="checkbox"/>
		Supprimer	<input checked="" type="checkbox"/>

## Les Tiers

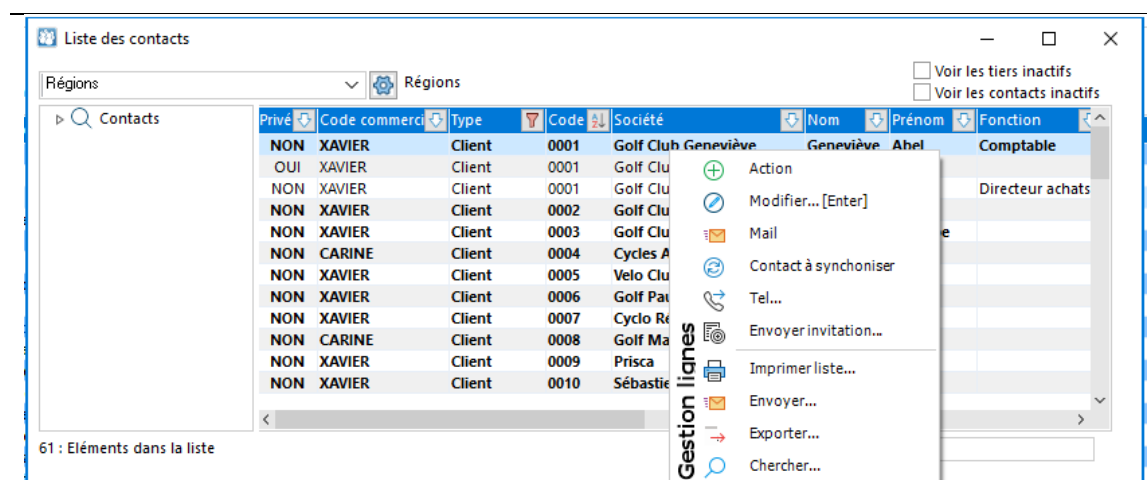
### Les contacts



Tiers / Liste Contacts... ( Fichier / Liste Contacts dans les modules Comptabilité et Gestion).

Cette liste regroupe tous les contacts de tous les tiers, que ce soit les prospects, les clients, les clients caisses qui proviennent du module TPV, les fournisseurs et les Utilisateurs.

Les contacts principaux sont en caractères gras, les secondaires en caractères normaux.



Un clic droit vous permet directement de cette liste d'envoyer un mail à ce contact ou de synchroniser ce contact sur Google. Voir « Synchronisation Google Agenda & Contacts »

Cette liste de contact vous permet également de faire la sélection des tiers sur lesquels vous souhaitez faire une Campagne. (Voir Les Campagnes)

Particularité dans le C.R.M.

Lorsqu'un contact est coché privé

- une action ajoutée pour ce contact est marquée privée
- les mails reçus/envoyés pour ce contact génèrent des actions privées.

Pour plus de détails sur le contenu de la fiche contact, voir Guide Ergonomie - Gestion des contacts.

## Les tiers types

 Menu Fichier - Tiers types

Permet de pré-paramétrer la création de fiches Tiers clients, fournisseurs, prospects ou tiers divers.

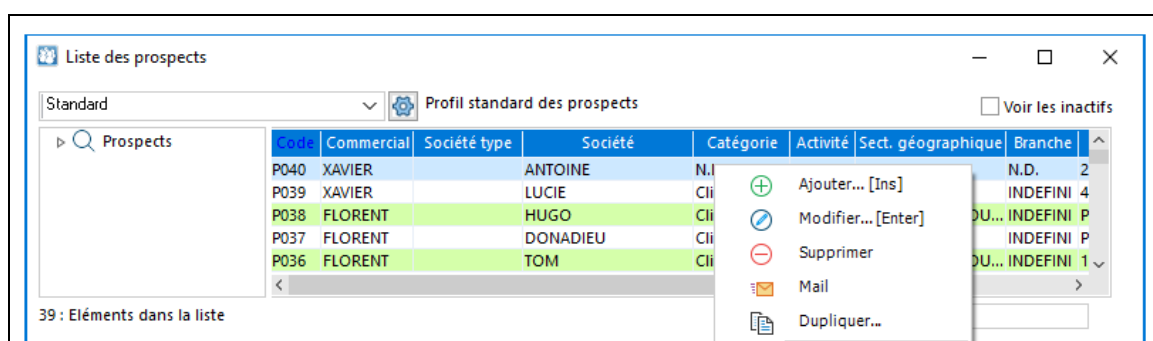



 Voir Guide Ergonomie - Gestion des Tiers types en complément.

## Les prospects

### Liste des prospects

 Tiers - Prospects - Liste



 Si un prospect n'a pas de pièces rattachées, alors sa suppression supprime ses actions. Ceci permet de faire des campagnes, sur des fichiers importés par exemple, en pouvant les supprimer après traitement.

## Fiche prospects

 Tiers - Prospects - Fiche

La fiche prospect est à l'identique d'une fiche client. Vous y retrouvez les mêmes informations.  
Un prospect n'a pas de compte comptable.

### Fiche prospects - Entête

Raccourci « ALT + P »



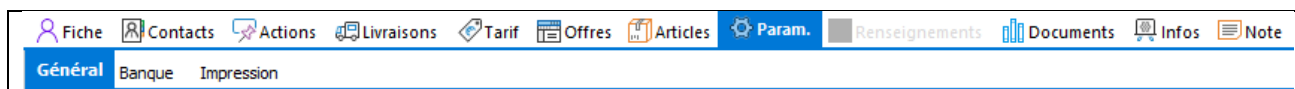
Fiche prospect : P040 - ANTOINE

Code    
 Personne   Actif   
 Intitulé  Société

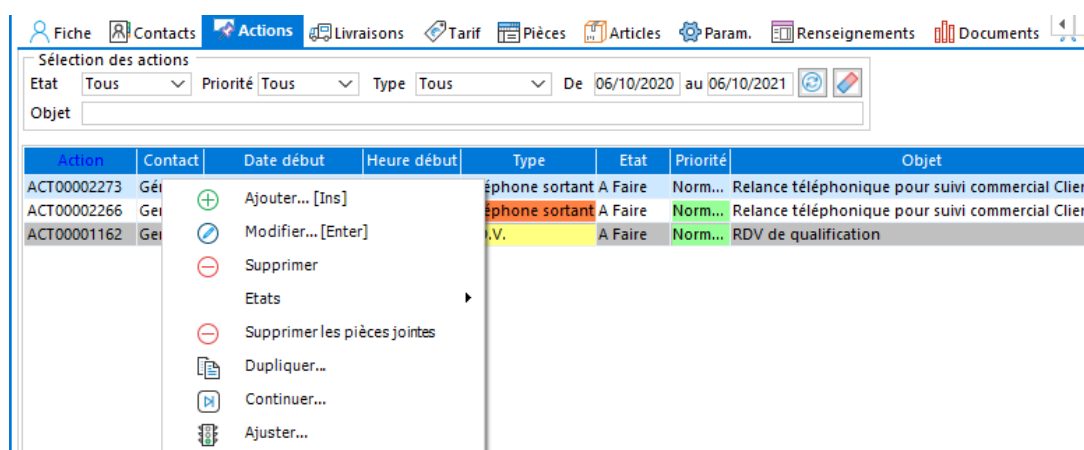
**Code :** Le code de la fiche Prospect (comme le code de la fiche client) peut être automatiquement généré grâce à la notion de souche. Le code Prospect n'est pas limité en longueur par le paramétrage comptable puisque ces fiches ne sont pas liées à un compte comptable. 17 caractères au maximum, ce qui permet d'importer des fichiers Prospects très volumineux.

### Fiche prospects - Les onglets

Voir Guide Gestion Commerciale - Fiche client en complément



### Fiche prospects - Onglet Actions



Sélection des actions

Etat  Priorité  Type  De 06/10/2020 au 06/10/2021

Objet

Action	Contact	Date début	Heure début	Type	Etat	Priorité	Objet
ACT00002273	Gé...			éphone sortant	A Faire	Norm...	Relance téléphonique pour suivi commercial Clier
ACT00002266	Ge...			éphone sortant	A Faire	Norm...	Relance téléphonique pour suivi commercial Clier
ACT00001162	Ge...			V.	A Faire	Norm...	RDV de qualification

Ajouter... [Ins]  
 Modifier... [Enter]  
 Supprimer  
 Etats   
 Supprimer les pièces jointes  
 Dupliquer...  
 Continuer...  
 Ajuster...

Accès à la liste de toutes les actions rattachées à ce tiers. Un double-clic ouvre l'action.

**Objet :** Recherche d'une chaîne de caractères dans l'Objet des actions rattachées au tiers.

## Codification automatique des fiches prospects

Pour paramétrer la codification automatique des prospects, il faut, depuis les Préférences Dossier du CRM - Onglet Prospect, cocher « Codification automatique » et sélectionner dans la liste la souche souhaitée.

### Fiche prospects - Barre de boutons

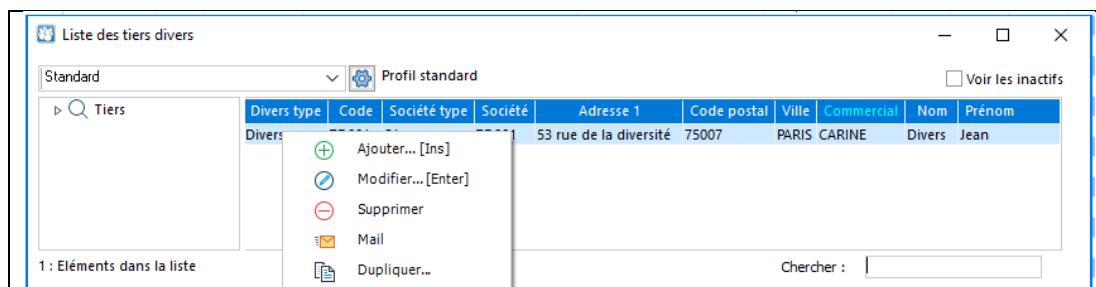
Le bouton « Imprimer » sur les fiches Prospect & Clients imprime toutes les informations du tiers, les contacts, et la liste des Offres et toutes les Actions sur ce tiers. Impression non personnalisable.

Page 1 / 1		Fiche Prospect		Le 15/02/2007 14:48				
<b>MARGE PLUS</b>		Tél :	N° Intra :					
11 RUE VOLTAIRE		Fax :	A.P.E. :					
75011 PARIS		eMail : spy@marge.com	Siret :					
FRANCE								
Informations générales								
Créé le : 06/02/2007 13:52:28		Catégorie : N.D.		Code : 000002				
Enseigne :		Activité :		Commercial : FLORENT Guillaume				
Origine :		Sect. Géo. : ILE DE FRANCE		Etablissement : SPORTPLUS				
C.A. : 0		Branche : GENERALISTE						
Effectifs : 0								
Liste des contacts :								
Nom	Fonction	Téléphone	Portable	eMail	Département	Service	Mailing	
Mr SPLY Nicolas				spy@marge.com			<input type="checkbox"/>	
Liste des offres :								
Date	Prévisionnel	Etat	Statut	Référence	Montant H.T.	Mont. Pondéré	Campagne	Affaire
08/02/2007	08/02/2007	Proposition remise	En cours	OPR000002	13 864,37	12 477,93		
					<b>13 864,37</b>	<b>12 477,93</b>		
Liste des actions :								
Etat	Date	Type	Objet					
En cours	12/02/2007	Téléphone sortier	RAPPELER MARGE PLUS POUR VALIDATION OFFRE EN COURS					

## Tiers divers

 Accessible depuis le Menu Tiers - Tiers divers.

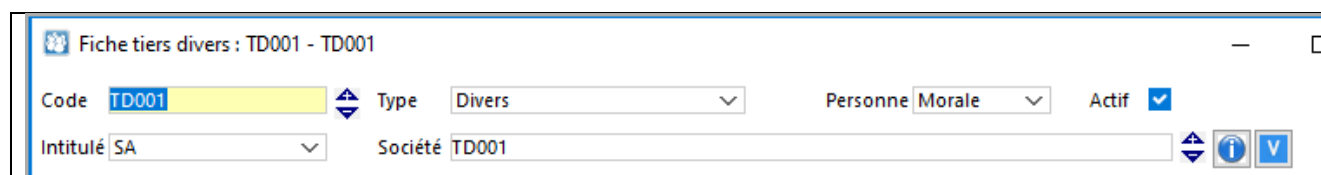
### Liste des Tiers divers



### Fiche Tiers divers

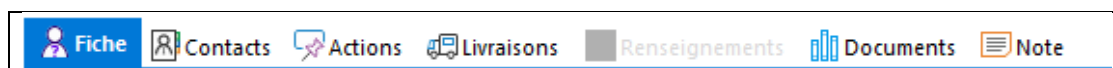
Voir Fiche Prospect et/ou Fiche Client en complément

#### Fiche Tiers divers - Entête





Code	Code du Tiers divers. De 4 à 9 caractères alphanumériques.
Type	Permet une classification propre aux Tiers Divers. Les Tiers Divers (Medecins, avocats, ...) sont soumis aux mêmes règles de visibilité que les autres tiers.

#### Fiche Tiers divers - les Onglets





## Fiche Tiers divers - Barre de boutons

	Permet de recoder un Tiers Divers
	Permet de convertir un Tiers Divers en Fournisseur, Client ou Prospect. <div data-bbox="287 380 877 627" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     Tiers Divers conversion   Code divers TD001 TD001   Nouveau Type <input checked="" type="radio"/> Prospect <input type="radio"/> Client <input type="radio"/> Fournisseur   Nouveau Code <input type="text" value="TD001"/>                       Compte <input type="text"/>   <div style="text-align: right;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Annuler"/> </div> </div>

Voir Gestion des fiches

### Codification automatique des tiers divers

Pour paramétrer la codification automatique des tiers divers, il faut, depuis les Préférences Dossier du CRM - Onglet Tiers Divers, cocher « Codification automatique » et sélectionner dans la liste la souche souhaitée. Voir Guide Ergonomie - Gestion des fiches en complément.

## Groupe de tiers



Fonctionnalité disponible en Edition Professionnelle et en Edition Entreprise



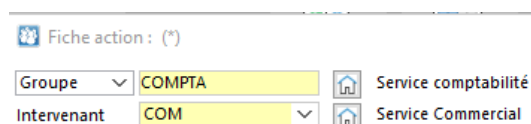
Accessible depuis le Menu Tiers - Groupe de tiers

Permet

- de créer en une seule fois des actions identiques aux contacts appartenant au groupe sans être obligé de dupliquer la première action ou de passer par une campagne.
- d'envoyer des mails aux contacts du groupe

## Utilisation des Groupes de Tiers

### Groupe de tiers dans les Fiches actions

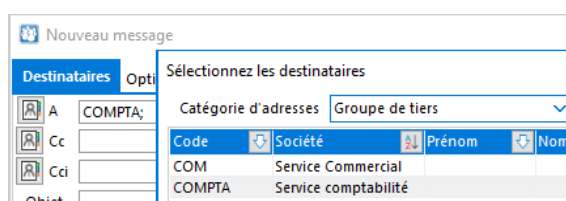


Fiche action : (\*)

Groupe  Service comptabilité

Intervenant  Service Commercial

### Groupe de tiers en envoi de mail



Nouveau message

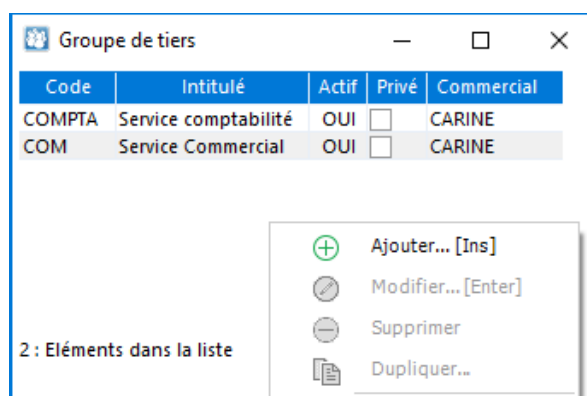
Destinataires Opti

Sélectionnez les destinataires

Catégorie d'adresses

Code	Société	Prénom	Nom
COM	Service Commercial		
COMPTA	Service comptabilité		

### Liste des groupe de tiers



Code	Intitulé	Actif	Privé	Commercial
COMPTA	Service comptabilité	OUI	<input type="checkbox"/>	CARINE
COM	Service Commercial	OUI	<input type="checkbox"/>	CARINE

2 : Eléments dans la liste

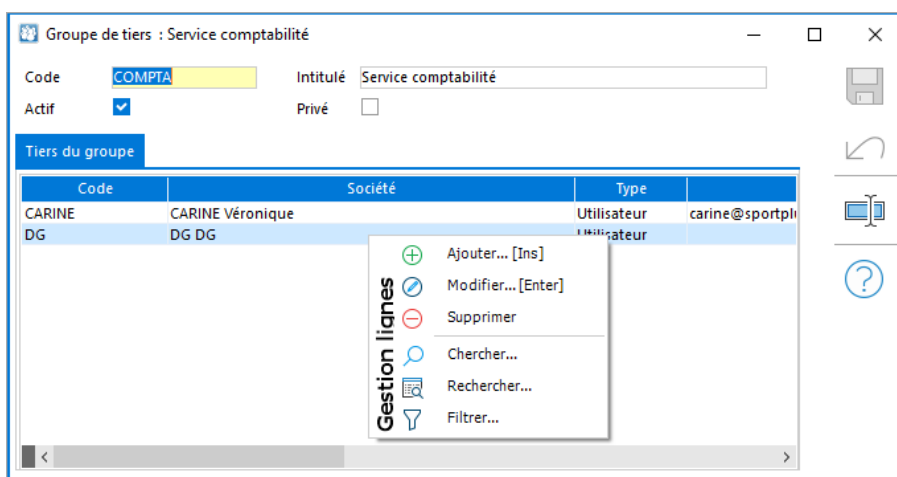
- Ajouter... [Ins]
- Modifier... [Enter]
- Supprimer
- Dupliquer...

## Fiche Groupe de tiers

L'ajout de contacts dans le groupe s'effectue par Drag&Drop depuis la liste des contacts.

Un utilisateur ne peut modifier que les groupes qu'il a créé.

Un groupe peut être privé, c.à.d. qu'il ne sera vu que par l'utilisateur qui l'a créé.



## Gestion des Renseignements

### Onglet Renseignement des fiches Tiers

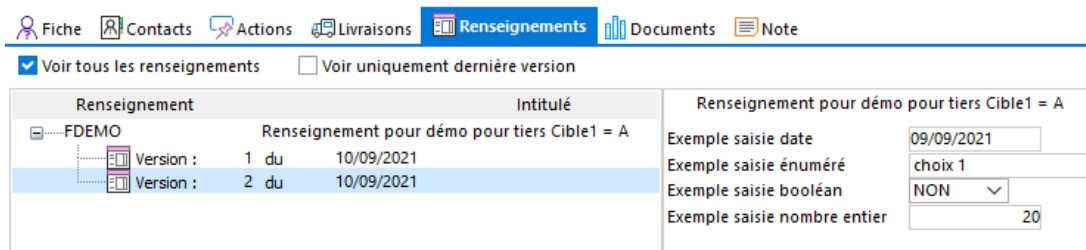
L'onglet « Renseignements » permet de collecter des informations sur les tiers.

Le contenu de cet onglet peut être contextuel, c'est-à-dire spécifique en fonction des caractéristiques des tiers. Les onglets « Renseignements » sont versionnés et datés, donc historisés.

Le contenu de cet onglet peut être considéré comme un formulaire qui peut s'appliquer aux Clients, Prospects, Fournisseurs, Tiers Divers et Clients Caisses.

Un formulaire correspond à une Fiche Renseignements, accessible par le menu « Fichier - Paramétrage - Renseignements / Formulaires ».

Chaque Formulaire contient des rubriques, accessible par le menu » « Fichier - Paramétrage - Renseignements / Rubriques ».



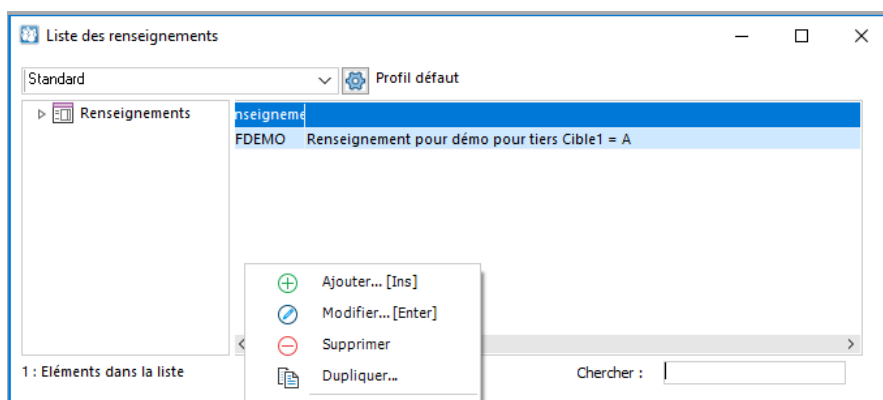
- L'onglet renseignement n'est accessible que si des formulaires sont définis pour le type de tiers.

- L'arborescence sur la partie gauche de l'onglet, vous permet d'accéder à l'historisation des formulaires.

Quant à la partie droite, c'est le contenu du formulaire. Les données saisies sont validées et enregistrées par la touche « Tabulation ».

⚠ Pour accéder plus facilement aux données des formulaires (Via InfoMaker, le décisionnel...), à chaque fiche renseignement correspond une vue dans la base de données ('V\_RSG\_' + Code)

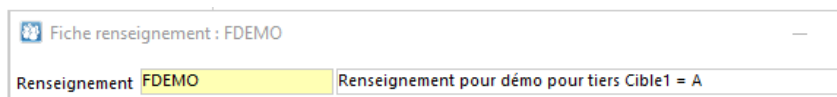
## Liste des Fiches Renseignements / Formulaires



### Fiche Renseignements / Formulaires

#### Fiche Renseignements / Formulaires - Entête

Un formulaire est identifié par un code et un intitulé.



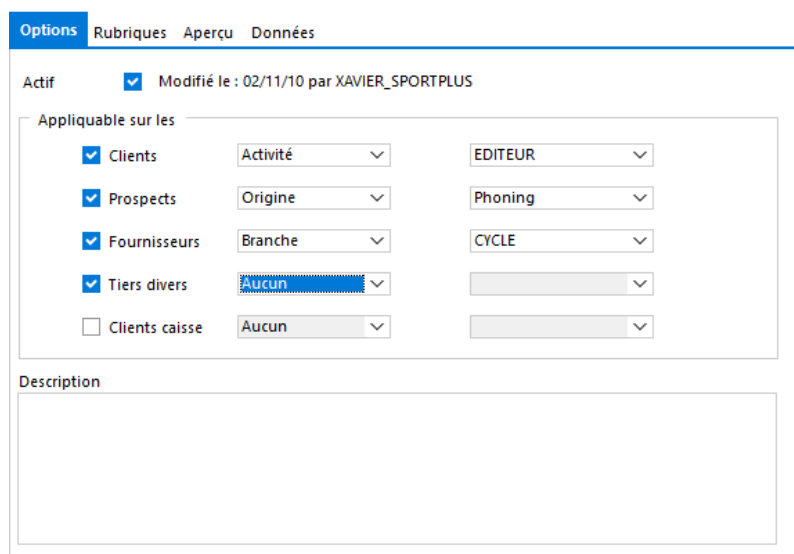
#### Fiche Renseignements / Formulaires - Les Onglets

##### Fiche Renseignements / Formulaires - Onglet Options

- On définit sur quels tiers est applicable ce formulaire, on peut de plus restreindre le champ d'application pour un type de tiers en utilisant les critères de classification.

Ici, le formulaire s'applique aux :

- Clients qui ont comme Activité « EDITEUR »,
- Prospects qui ont comme Origine « Phoning »,
- Fournisseurs qui ont comme branche « CYCLE »,
- Tiers divers sans distinction.



##### Fiche Renseignements / Formulaires - Onglet Rubriques

Affiche les « rubriques » affectées à ce formulaire via un "Drag & Drop" depuis la liste des rubriques ou via le menu contextuel « Ajouter ».

L'ordre d'affichage des rubriques est modifiable.

Options	Rubriques	Aperçu	Données
	Ordre	Rubrique	
	1	FDEMORUB1	Exemple saisie date
	2	FDEMORUB2	Exemple saisie énuméré
	3	FDEMORUB3	Exemple saisie booléan
	4	FDEMORUB4	Exemple saisie nombre entier

+ Ajouter... [Ins]  
↻ Modifier... [Enter]  
- Supprimer

### Fiche Renseignements / Formulaires - Onglet Aperçu

Affiche un aperçu du formulaire de saisie.

Options	Rubriques	Aperçu	Données
	Exemple saisie date	<input type="text" value="00/00/0000"/>	
	Exemple saisie énuméré	<input type="text" value=""/>	
	Exemple saisie booléan	<input type="text" value=""/>	
	Exemple saisie nombre entier	<input type="text" value="0"/>	

### Fiche Renseignements / Formulaires - Onglet Données

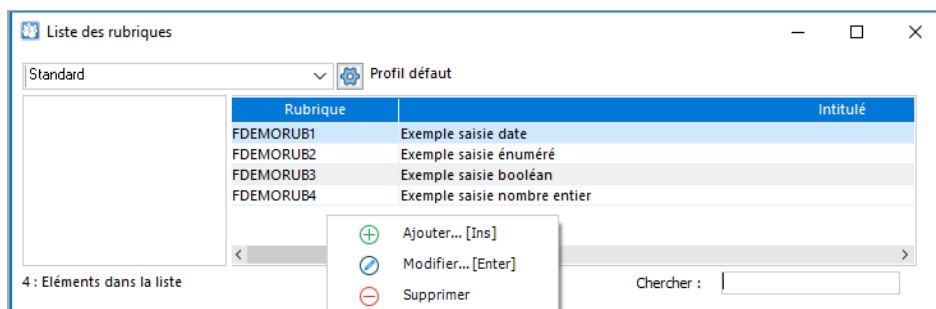
Affiche les données déjà saisies.

Options	Rubriques	Aperçu	Données		
	Code	Société	Version	Date Version	Exemple saisie date
	0001	Golf Club Geneviève	1	02/11/2010	02/11/2010
	0001	Golf Club Geneviève	2	17/11/2010	17/11/2010

### Fiche Renseignements / Formulaires - Barre de boutons

Voir Gestion des fiches

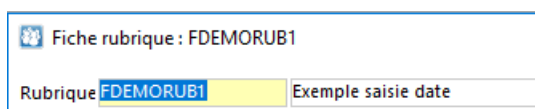
## Liste des fiches Renseignement / Rubriques



### Fiche Renseignements / Rubriques

#### Fiche Renseignements / Rubriques - Entête

Une rubrique est identifiée par un code et un intitulé.



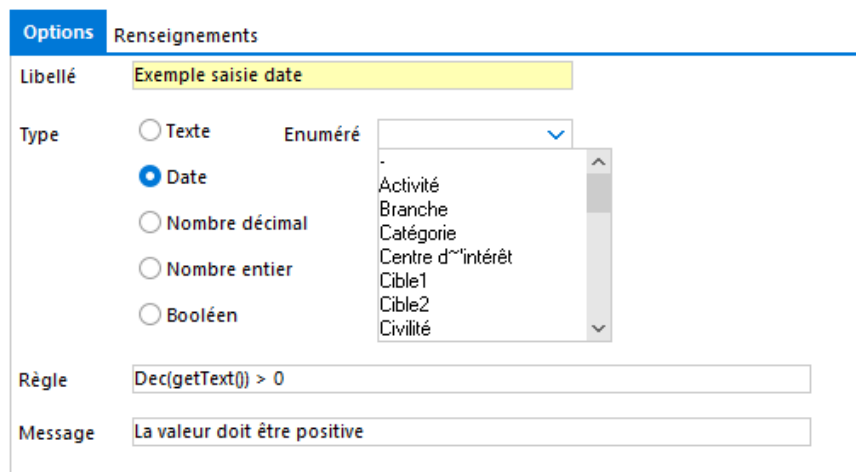
#### Fiche Renseignements / Rubriques - Les Onglets

##### Fiche Renseignements / Rubriques - Onglet Options

- Une rubrique possède un type et un libellé (libellé affiché dans l'onglet).

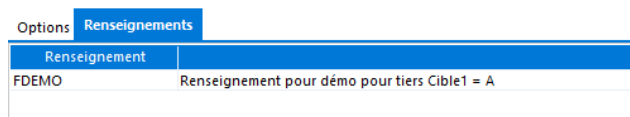
- Le champ "Règle" permet de définir une condition de validation sur les valeurs saisies dans cette rubrique (Utilisation de la notation InfoMaker), le message s'affiche en cas de non respect de la règle de validation.

Ici, `Dec(getText()) > 0`, signifie que la valeur du champ (`getText()`), traduit en nombre décimal (`Dec`) doit être supérieure à 0.



##### Fiche Renseignements / Rubriques - Onglet Renseignements

Liste des formulaires contenant cette rubrique.



### Fiche Renseignements / Rubriques - Barre de boutons

Voir Gestion des Fiches

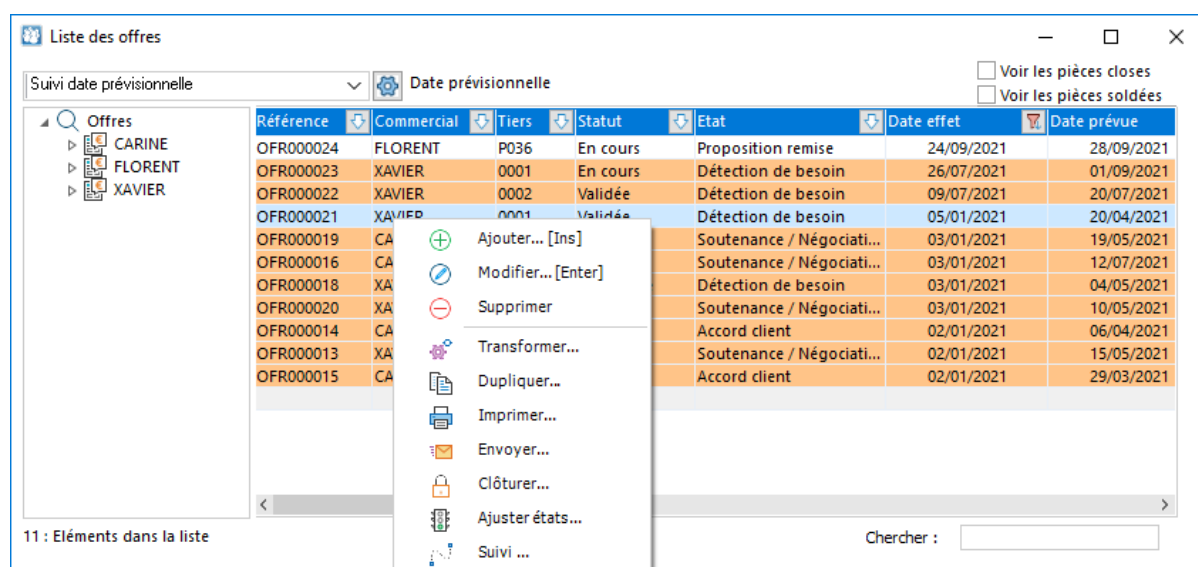
## Les offres

➔ Accessible depuis le Menu Prospection - Offres

Les offres sont les pièces commerciales spécifiques au CRM. Elles permettent de faire des offres commerciales aux prospects et aux clients.

On gère aussi dans le CRM la création et la modification de commandes. Toutes les autres natures de pièces ne sont qu'en consultation. On peut les imprimer, les envoyer par mail et gérer des actions rattachées. L'onglet « Offre » est l'onglet spécifique à ce type de pièce.

### Liste des Offres



11 : Éléments dans la liste

Référence	Commercial	Tiers	Statut	État	Date effet	Date prévue
OFR000024	FLORENT	P036	En cours	Proposition remise	24/09/2021	28/09/2021
OFR000023	XAVIER	0001	En cours	Détection de besoin	26/07/2021	01/09/2021
OFR000022	XAVIER	0002	Validée	Détection de besoin	09/07/2021	20/07/2021
OFR000021	XAVIER	0001	Validée	Détection de besoin	05/01/2021	20/04/2021
OFR000019	CA			Soutenance / Négociati...	03/01/2021	19/05/2021
OFR000016	CA			Soutenance / Négociati...	03/01/2021	12/07/2021
OFR000018	XA			Détection de besoin	03/01/2021	04/05/2021
OFR000020	XA			Soutenance / Négociati...	03/01/2021	10/05/2021
OFR000014	CA			Accord client	02/01/2021	06/04/2021
OFR000013	XA			Soutenance / Négociati...	02/01/2021	15/05/2021
OFR000015	CA			Accord client	02/01/2021	29/03/2021

## Liste des Offres - Menus contextuels

### Transformer une ou plusieurs offres

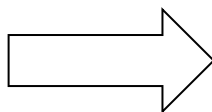
Transformer une seule offre	Transformer plusieurs offres
<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;"> <p>Transformation</p> <p>Options</p> <p>Date de la pièce de destination <input type="text" value="24/09/2021"/></p> <p>Phase de transformation <span style="border: 1px solid blue; padding: 2px;">2-OFR-&gt;CDE</span> ▼</p> <p>Ouverture pièce de destination <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Fermeture pièce d'origine <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: right;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Aide"/> </p> </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Transformation de pièces</p> <p>Options</p> <p>Date des pièces de destinations <input type="text" value="24/09/2021"/></p> <p>Phase de transformation <span style="border: 1px solid blue; padding: 2px;">2-OFR-&gt;OFR</span> ▼</p> <p>Impression pièces destinations <input type="checkbox"/></p> </div>

Lors de la transformation, l'offre passe à l'état « Soldée » ainsi que toutes ses éventuelles déclinaisons.

### Transformer une offre en offre

La nouvelle Offre devient principale et remplace l'ancienne. L'Offre d'origine voit son état géré par le paramétrage de la transformation. Ceci permet de conserver l'historique des changements dans le cycle de vente.

**OFFRE-0**  
**PRINCIPALE SOLDEE**  
Projet Golf de Juan



**OFFRE-1**  
**PRINCIPALE**  
Projet Golf de Juan

### Transformer une offre en commande

Si l'Offre est associée à un Prospect, le message « Le tiers de la pièce d'origine est un prospect, la pièce ne peut donc être transformée ! Souhaitez-vous convertir le prospect de la pièce d'origine en client ? », on vous propose de le transformer en Client.

Prospect conversion

Code prospect P039 LUCIE

Code client  LUCIE



Compte

### Offre - Duplication

La duplication peut se faire sur un autre tiers, la nouvelle Offre est cochée principale. Duplication classique de pièces commerciales, suit les mêmes règles.

### Offre - Envoyer

Permet d'envoyer les pièce

<p style="text-align: center;">Envoyer </p> <hr/> <p>Envoi des pièces sélectionnées :</p> <p>Choix du modèle type <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">ACCUSECMD</span> ▼</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Regrouper par adresse email </p>	<p>« Regrouper par adresse email » regroupe les pièces de vente choisies par adresse email. Ainsi, le destinataire recevra un seul mail correspondant au type de mail choisi et contenant toutes les pièces en PJ. Dans ce cas, attention au poids de vos envois !</p>
--	--



## Ajustement d'état de plusieurs offres

Permet d'ajuster différentes propriétés pour une ou plusieurs offre(s) non closes.

A l'ouverture de la fenêtre, on affiche :

- si possible les valeurs communes aux offres sélectionnées.
- la date prévue, la plus grande de toutes les offres sélectionnées.

-  
Cochez les cases pour les zones à ajuster/modifier  
Pour la date prévue, il est possible de définir une date particulière ou d'appliquer un décalage de jour à la date prévue de chaque offre. Le décalage peut être une valeur positive ou négative.

Ajustement d'état d'une pièce

Ajustement de 2 offres sur 2

Valeurs modifiables

**Etat de la pièce**

Réglée  
 Imprimée Date 24/09/2021  
 Soldée  
 Comptabilisée  
 Clôturé

Date prévue 24/09/2021 ou décalage en jour(s) 0

Etat Détection de besoin ▼

Statut En cours ▼

Origine Nouvel Adhérent ▼

Campagne ESSAIS2021

Commercial XAVIER

## Fiche Offre

« ALT+F » ouvre une Offre vierge

### Fiche Offre - Entête

Offres standard - OFR000024			
Référence	OFR000024	Montant H.T.	2 389.19 EUR
Prospect	Prospect ▼ P036	TOM	Date d'effet 24/09/2021
Objet	Nouvel Adhérent		
Nature OFFRES ▼			

### Fiche Offre - Onglet Entête - Les Onglets

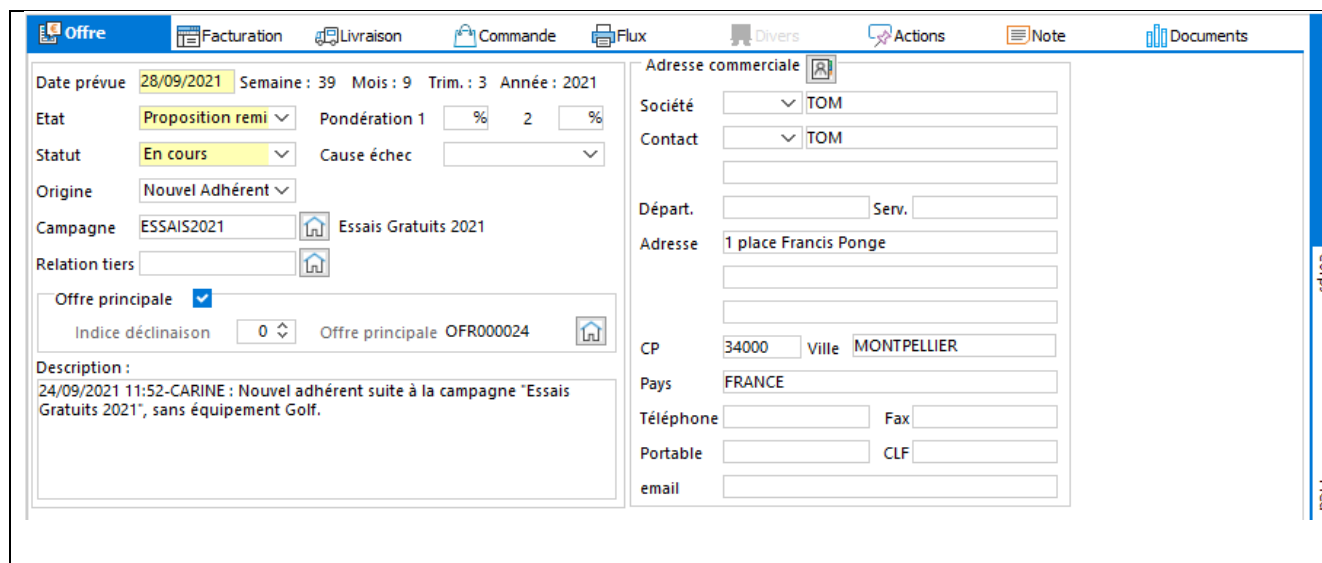
<b>Offre</b>	Facturation	Livraison	Commande	Flux	Divers	Actions	Note	Documents
--------------	-------------	-----------	----------	------	--------	---------	------	-----------



**L'Onglet « Document »** permet de gérer des documents rattachés à chaque Offre, un cahier des charges par exemple. Lors de l'envoi par mail de cette Offre, ces documents pourront être insérés en pièces jointes, avec les documents rattachés au tiers donneur d'ordre, aux articles contenus dans l'offre et à l'affaire qui composent cette offre.

**L'onglet « Action »** permet de gérer les actions rattachées à cette Offre. Cet onglet est actif en CRM sur toutes les pièces de vente y compris les abonnements ainsi que le bouton « Action » sur la pièce.

## Fiche Offre - Onglet Entête - Offre

Permet de décrire l'offre, son contexte, son statut, son état et d'en assurer le suivi.





<b>Date prévue</b>	Date estimée de signature de l'Offre et découpage de cette date en Semaine / Mois / Trimestre / Année utilisables dans un profil de présentation de la liste des Offres.
<b>Etat / Statut / Origine</b>	Ces champs vous permettent de qualifier votre offre.
<b>Pondération 1 &amp; 2</b>	Ces 2 champs permettent d'établir un potentiel chiffré sur les offres principales en 2 pourcentages. Ces 2 pourcentages peuvent répondre, par exemple, l'un à une estimation du commercial et l'autre à une estimation de la direction. Le tableau de Bord des Offres, accessible depuis le Menu Statistiques - Prévisionnel - Des offres, tient compte de ces indices de pondération pour l'évaluation du prévisionnel commercial basé sur les offres principales. Les taux de pondération sont initialisés avec les valeurs renseignés dans les préférences dossier C.R.M. - Général - Offres.
<b>Campagne</b>	Permet de rattacher l'Offre commerciale à une Campagne pour permettre d'évaluer l'efficacité de la campagne marketing. Voir l'onglet « Description » des campagnes.
<b>Relation tiers</b>	Permet de renseigner éventuellement par quel tiers identifié, cette offre a été initiée. Apporteur d'affaire par exemple.
<b>Offre principale</b>	En création d'offre, c'est toujours l'offre principale. Permet de définir l'offre qui a cours actuellement dans le cas d'une déclinaison.  Le tableau de bord prévisionnel des offres prend en compte uniquement les offres Principales, pour avoir une vue du « vrai » CA prévisionnel.
<b>Description</b>	Double clic ou F2. Voir Guide Ergonomie - Gestion de Fiches.
<b>Adresse commerciale</b>	Par défaut, informations du contact coché « Devis/Cde ». Voir Fiche contact.  Permet de sélectionner un autre contact en affichant la liste des contacts du tiers.

## Fiche Offre - Onglet Corps et Pied

Voir Guide Gestion Commerciale - Fiche Pièce de vente

## Fiche Offre - Barre de boutons

	Permet de décliner une offre
	Ouvre un fiche action en création. Différentes informations sont pré-remplies.

### Décliner une offre

Permet de mettre en série plusieurs Offres afin de gérer pour un même projet, des variantes ou options commerciales, tout en conservant une seule Offre dans le calcul du prévisionnel commercial, la principale.

#### OFFRE-0

#### PRINCIPALE


Projet Golf de Juan

OFFRE-1  
DECLINAISON 1  
Projet Golf de Juan

OFFRE-2  
DECLINAISON 2  
Projet Golf de Juan

OFFRE-3  
DECLINAISON 3  
Projet Golf de Juan

Si vous paramétrez comme « Principale » une Offre déclinée, toutes les Offres faisant parti de ce projet seront automatiquement rattachées à celle-ci. L'ancienne offre principale passe en « déclinée ».

 La transformation d'une Offre, principale ou déclinée, solde celle-ci ainsi que toutes les Offres rattachées au schéma de déclinaison.

<p>Référence OFR000025 <span style="float:right">Monta</span></p> <p>Client Client 0001 <span style="float:right">Golf Club Ge</span></p> <p>Objet</p> <p><b>Offre</b> Facturation Livraison Commande</p> <p>Date prévue 24/09/2021 Semaine : 38 Mois : 9 Trim. : 3 Année : 2021</p> <p>Etat Détection de bes Pondération 1 % 2 %</p> <p>Statut En cours Cause échec</p> <p>Origine</p> <p>Campagne</p> <p>Relation tiers</p> <p>Offre principale <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Indice déclinaison 0 Offre principale OFR000025</p>	<p>Par défaut, l'Offre déclinée reste principale</p>
<p>Référence OFR000026</p> <p>Client Client 0001</p> <p>Offre principale <input type="checkbox"/></p> <p>Indice déclinaison 1 Offre principale OFR000025</p>	<p>L'Offre issue de la déclinaison n'est pas principale par défaut, elle voit l'indice de déclinaison s'incrémenter de 1 par rapport au dernier indice utilisé. C'est le numéro de la déclinaison de l'Offre principale. (1<sup>ère</sup> déclinaison, 2<sup>ème</sup> déclinaison...)</p>
<p>Référence OFR000026</p> <p>Client Client 0001</p> <p>Offre principale <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Indice déclinaison 1 Offre principale OFR000026</p>	<p>Vous pouvez à tout moment modifier l'Offre Principale en cochant la case sur la pièce correspondante. Les autres Offres sont automatiquement actualisées pour être les déclinaisons de la nouvelle Offre Principale L'indice de déclinaison est conservé</p>

## Les actions

➔ Accessible depuis le Menu Prospection - Actions

L'Action, c'est l'entité principale du C.R.M. C'est par ces fiches que l'on va tracer tout le suivi de toutes les actions menées sur tous les tiers. Que ce soit une simple information interne diffusée à un autre Utilisateur, une tâche à faire sur un tiers (Client, Prospect, Fournisseur, Utilisateur) ou un mail reçu ou envoyé... C'est la trace de toute l'activité de l'entreprise qui est ainsi stockée dans la base de données de l'ERP WaveSoft au travers des actions du module WaveSoft CRM.

Les Actions liées à un tiers (Prospect, Client, Fournisseur, Utilisateur, Divers, Groupe, Client TPV) sont visibles dans l'Onglet « Actions » des fiches tiers correspondantes.

Pratique pour suivre toutes l'activité sur un Tiers donné !

Quant aux Utilisateurs, « FLORENT » par exemple, il voit toutes ses actions à faire (FLORENT en est l'Intervenant) dans la liste des Actions, mais aussi dans son « Ecran d'Accueil ».

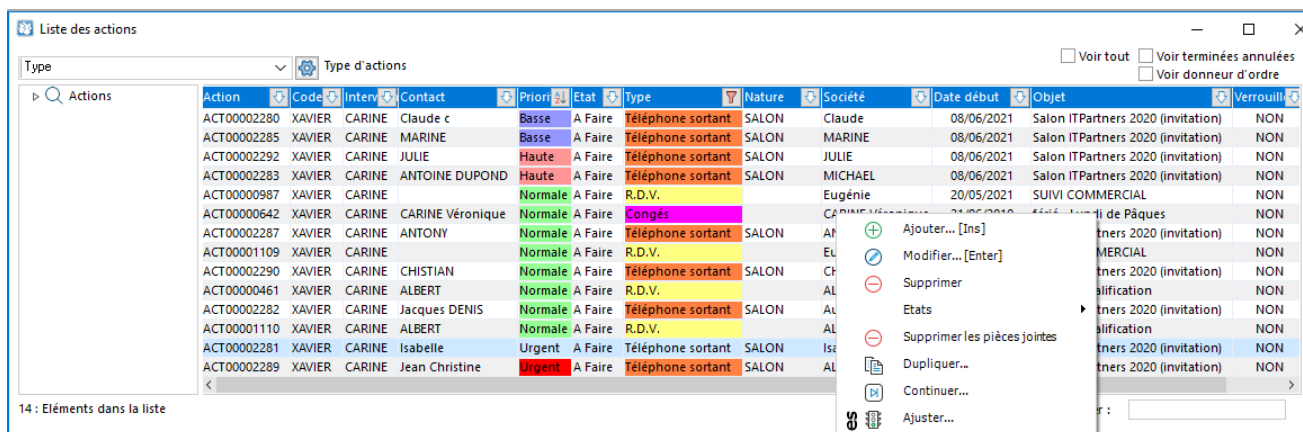
Chaque Utilisateur ne voit par défaut que les Actions le concernant. En fonction du paramétrage de visibilité, il peut en voir d'autres, selon ses fonctions au sein de la société.

(Voir « Paramétrage de visibilité de l'information »)

## Liste des actions

Le contenu de la liste dépend des paramètres sur la visibilité (Voir « Paramétrage visibilité de l'information »). Notons Utilisateur (U), Intervenant (I), Donneur d'Ordre (O)

Par défaut l'utilisateur connecté (U) voit les actions qui ne sont pas en état « terminées annulées » et dont il est l'intervenant (I=U).



Voir donneur d'ordre	Si cochée, affiche les Actions (I=U) et en plus celles qui sont (O=U)
Voir terminées annulées	Si cochée, affiche les Actions (I= U) et selon le paramétrage éventuellement (O=U), sans restriction sur l'état de l'Action.
Voir tout	Si coché, affiche toutes les Actions selon le paramétrage de visibilité sur les commerciaux, donc sur les tiers, et sur les Utilisateurs du CRM.

## Menus contextuels des actions

### Etats

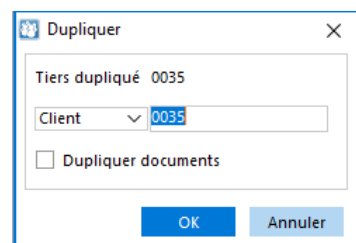
Modification de l'état des actions sélectionnées (A faire, Annulée, En attente, En cours, Terminée)

## ***Supprimer les pièces jointes***

Supprime définitivement toutes les PJ et les images dans le corps du mail, pour un gain de taille de BD.

## ***Dupliquer***

Duplique l'action à l'identique avec possibilité de dupliquer également les documents rattachés (Option à cocher : Dupliquer documents).



## ***Continuer***

Crée l'association entre l'action originale et la nouvelle. Met à « Terminée » l'action originale et la duplique. Ces 2 actions sont automatiquement chaînées.

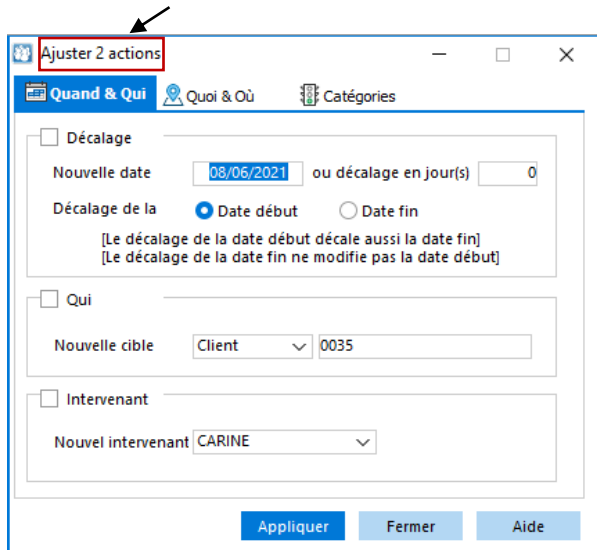
Pour associer des actions manuellement, il suffit de faire un « **Drag and Drop** » depuis la liste des actions dans la liste de l'onglet "Historique" d'une fiche action.

## Ajuster...

La fenêtre d'ajustement permet de modifier plusieurs actions en même temps  
 A l'ouverture de la fenêtre on récupère les données de la 1<sup>o</sup> action sélectionnée.

### Onglet « Quand et Qui »

Nombre d'actions sélectionnées.



Modifier la sélection dans la liste des actions, sans fermer cette fenêtre : le nombre d'actions est rafraîchi et le prochain ajustement modifie la nouvelle sélection.

Décaler temporellement les actions soit par changement de date ou décalage en nombre de jours.

Affecter une nouvelle cible

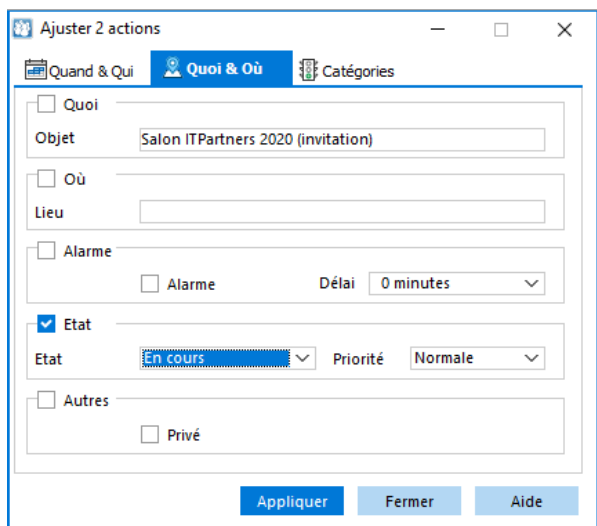
**Pour que les modifications s'appliquent, la case à cocher du groupe doit être cochée.**

**Ainsi, pour modifier la cible, il faut cocher « Qui ».**

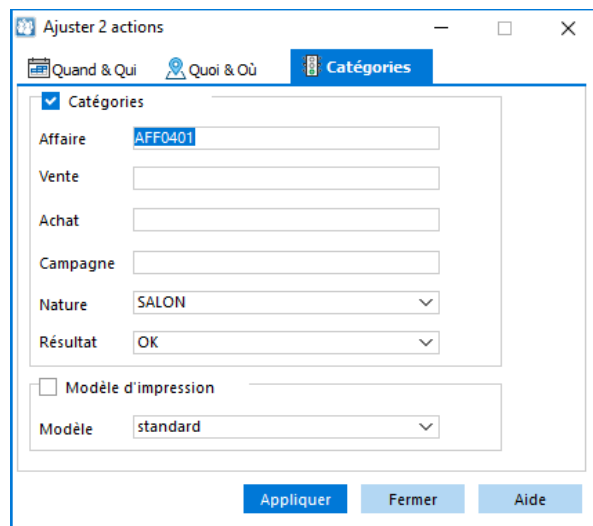
Affecter un nouvel intervenant.

« Appliquer » modifie les actions sélectionnées sans fermer la fenêtre.

### Onglet « Quoi et Où »



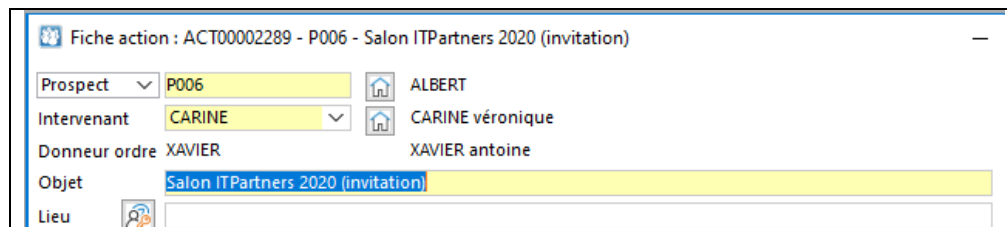
### Onglet « Catégories »



## Fiche action

ALT+A ouvre une fiche Action vierge :

## Fiche Action - Entête



Les zones « Donneur ordre, Intervenant, et Tiers déterminent le flux de l'Action, le « Qui ? », « Par Qui ? » & « A Qui ? »

XAVIER (« Qui ») crée une action qui sera gérée par CARINE (« Par qui ») pour, par exemple, rappeler à une date donnée le Prospect ALBERT (« A qui ») au sujet de ce qui est précisé dans l'objet.

<b>Client</b>	(T) « A Qui ? »,	Choix du type de tiers (Client, Client TPV, Divers, Fournisseur, Groupe, Prospect, Utilisateur). C'est le bénéficiaire de l'Action, la cible. Modifiable.
<b>Intervenant (1)</b>	(I) « Par Qui ? »	Choix de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs qui doit gérer l'Action. Modifiable.
<b>Donneur ordre</b>	(O) « Qui ? »	Utilisateur qui a créé l'Action. Non modifiable.
<b>Objet</b>		Permet d'identifier l'Action. Zone obligatoire.
<b>Lieu</b>		Permet de localiser géographiquement l'Action. Zone facultative.



Le bouton « Adresse » permet de copier l'adresse du contact associé à l'action dans le champ « Lieu ».

(1) Intervenant



## Fiche Action - Les Onglets

### Fiche Action - Onglet Description

Description
Note
Mail
SMS
Historique
Documents
Divers

Action : ACT00002289

Etat : A Faire    Priorité : Normale    Créée le : 03/02/20 12:28 par XAVIER

Type : Téléphone sortan    Privée     Verrouillée     Modifiée le : 18/05/21 18:23 par XAVIER

**Echéance**

Début : 08/06/2021 09:00    Chrono. : 0     Noter l'action dans l'agenda

Fin : 08/06/2021 09:15    00:00:00     Alarme : 0 minutes

**Contact**

Contact : ALBERT

Civilité	Nom	Prénom	Tél.	Fax	Portable	C.L.F.	Mail	Fonction
Me	Jean	Christine					c.jean@albert-sa.com	Directeur comm...
ALBERT								Directeur comm...

**Description**






Affaire :     Modèle d'impression : standard






Campagne : CAMP000007    Salon des nouveautés 2020

Pièce vente :

Pièce achat :

Nature : SALON    Résultat :

<b>Action</b>	
<b>Etat</b>	Choix état de l'action (A faire, Annulée, En attente, En cours, Terminée)
<b>Priorité</b>	Choix du niveau de priorité de l'action (Normale, Haute, Basse par défaut). Liste modifiable dans « Fichier - Paramétrage - Gestion des priorités ». Le champ « Priorité » est modifiable depuis la fenêtre d'ajustement des actions.
	Ouvre la fiche Action série à l'origine de cette action.
<b>Type</b>	Choix du type de l'action (Téléphone entrant/sortant, réunion etc...). Liste modifiable dans « Fichier - Paramétrage - Gestion des types d'actions ». Visualisation par couleur, reprise dans l'Agenda. Les types « Mail envoi » & « Mail réception » sont 2 types générés par l'envoi & la réception de mail. <b>Si une action « Terminée » est remise à « A faire » avec un mail envoi à faire, le mail est à nouveau envoyé !</b>
<b>Privée</b>	Si cochée, seul l'Intervenant de cette action peut la consulter. Dans l'agenda, elle s'affiche sans aucune information.  L'utilisateur administrateur « ADM » voit les actions privées.
<b>Verrouillée</b>	Si cochée, verrouille l'action afin d'empêcher un autre utilisateur de la modifier ou de la supprimer. L'utilisateur ADM a toujours tous les droits sur ce type d'action.
<b>Echéance</b>	
<b>Début / Fin</b>	Dates & Heures de début & fin de l'Action. La modification de la date ou de l'Heure début, modifie automatiquement la date & heure fin en conséquence.  Le bouton « Terminer maintenant » permet de terminer l'action et de renseigner la date de fin automatiquement. (la date fin est positionnée à la date et heure de l'instant où l'on clique sur le bouton)
<b>Chrono</b>	Zone1 en secondes, saisissable. Zone2 en « hh :mm :ss » saisissable.  /  Le bouton « Chronomètre » déclenche et d'arrête le chronomètre.
<b>Noter l'action dans l'agenda</b>	Si cochée, crée un Evènement dans l'Agenda CRM de l'Intervenant. Vous pouvez également créer des actions directement depuis l'agenda.

	Envoie l'action sur Outlook qui est installé sur le poste.
<b>Alarme</b>	<p>Si cochée, ouvre automatiquement la fenêtre d'Alarme des Actions, en fonction du paramétrage. Si alarme = 5 minutes, la fenêtre d'alarme s'ouvrira 5 minutes avant.</p> <p><b>L'alarme est pour l'Intervenant.</b></p> <p> Sur une action (O=T, I=U) donc que T vous a mis en tant qu'Intervenant, vous pouvez répondre en bas de l'Onglet Description ou dans Note, et ensuite vous modifiez l'Intervenant I=T, en cochant Alarme « 0 minutes », alors T aura immédiatement votre réponse qui s'affichera en Alerte !</p>
<b>Contact</b>	
Liste des contacts du tiers sélectionné. Par défaut Contact principal modifiable par sélection dans la liste.	
 <i>Remarque à l'ouverture de la fiche action le contact concerné est automatiquement sélectionné dans la liste.</i>	
	Envoyer un mail ou un SMS (Voir « La gestion d'envoi de SMS ») au contact sélectionné.
	Insère l'adresse complète du contact dans la zone note de la description et le n° de téléphone.
<b>Description</b>	
<b>Affaire / Campagne</b>	Rattache l'Action à une Affaire / Campagne Zone pré renseignée si l'Action a été générée par une campagne. Modifiable
<b>Pièce vente / achat</b>	Rattache une pièce de vente /achat à l'Action. F2 actif.
<b>Modèle d'impression</b>	Modèle utilisé pour imprimer l'action en cliquant sur le bouton « Impression »
<b>Nature</b>	Enuméré qui permet une classification des Actions.
<b>Résultat</b>	Enuméré qui permet une classification des Actions.
<b>Commentaire</b>	Zone de saisie libre. Double-clic affiche la fenêtre « Commentaire ». Voir Guide Ergonomie - Gestion des Fiches.

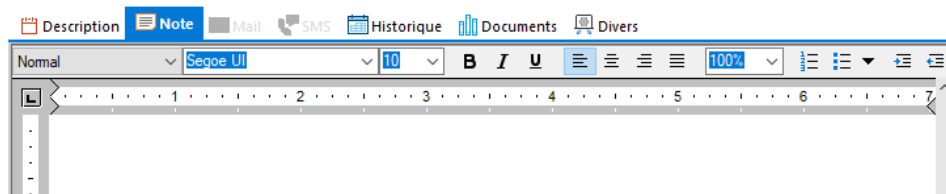
Action de type « Mail envoi » ou « Mail réception » :

Les mails associés aux fiches actions de type mail envoyé ou mail reçu utilise le même affichage que celui disponible dans la boîte de réception.

## Fiche Action - Onglet Note

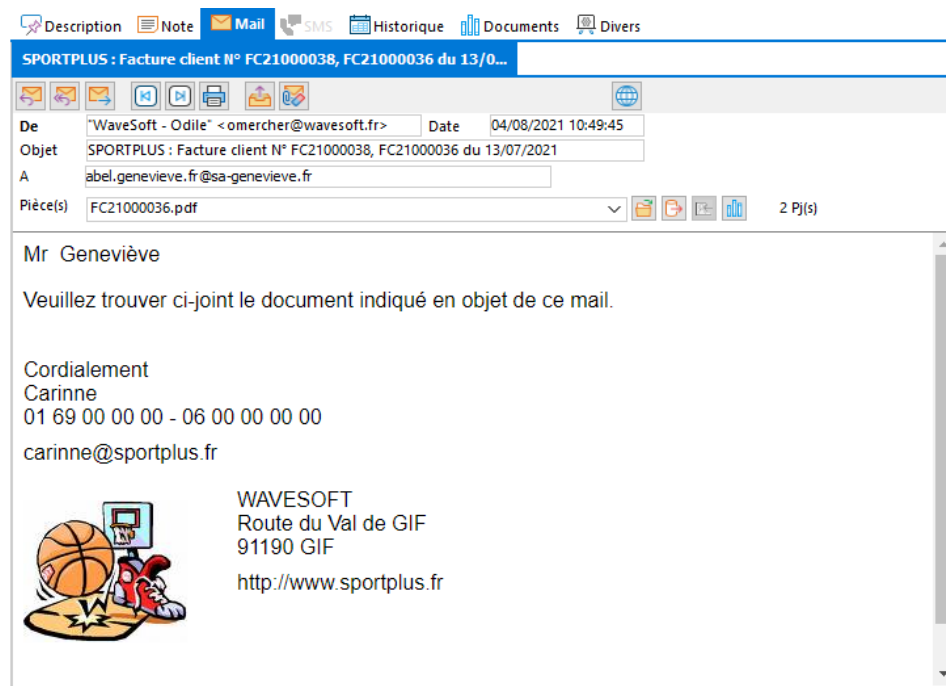
Permet de prendre des notes, avec de la mise en page, sur une action.









Voir Editeur RTF



## Fiche Action - Onglet Mail

Affiche le mail reçu ou envoyé lié à cette action.



<b>De</b>	Email de l'émetteur
<b>Objet</b>	Objet du mail
<b>A</b>	Adresse(s) mail du ou des destinataires
<b>Pièce(s)</b>	Liste des pièces jointes.
	Répondre / Répondre à tous, Transférer
	Mail précédent / Suivant
	Exporter
	Supprimer les pièces jointes du mail. Permet de réduire le « poids » de l'action en conséquence. Ce bouton est actif uniquement dans le cas où le mail dans l'action contient effectivement des pièces jointes.  <i>La suppression des pièces jointes est immédiate. Les images incluses dans le mail, sont dans ce cas aussi considérée comme des pièces jointes, donc supprimées.</i>
	Visualiser le mail dans un navigateur
	Importer une carte de visite
	Enregistrer la ou les pièce(s) jointes dans la GED. Voir « GED - Enregistrement des pièces jointes des mails dans la GED »

## Fiche Action - Onglet SMS

Affiche le SMS envoyé et lié à l'action.



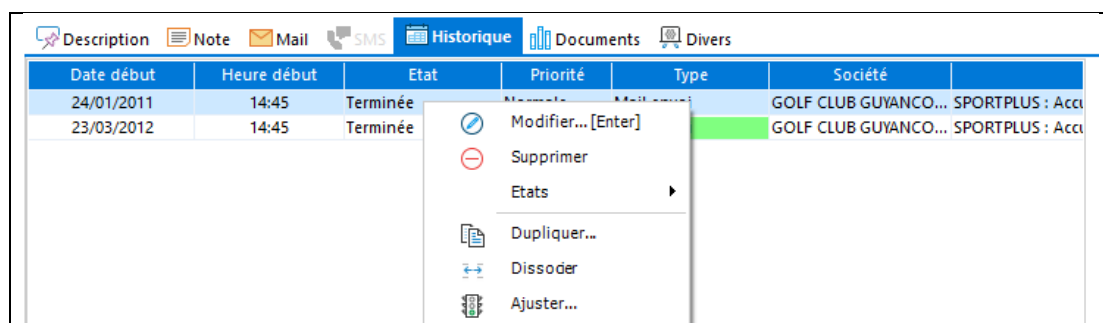
## Fiche Action - Onglet Historique


Affiche toutes les actions associées, les mails envoyés et reçus concernant un même « Objet ». En automatique, l'association est déterminée sur l'analyse de l'objet du mail à la réception. Si l'objet correspond à une ou plusieurs actions existantes, l'action générée de type « mail réception » sera automatiquement associé aux autres.

En manuel, le bouton "Continuer" crée l'association entre l'originale et la nouvelle.

Pour associer des actions manuellement, il suffit de faire un 'Drag and Drop' depuis la liste des actions dans la liste de l'onglet "Historique" d'une fiche action.

Une commande du menu contextuel de la liste vous permet de "Dissocier" une action des autres.



Supprimer :	 Supprime définitivement l'action sélectionnée.
Dissocier	Déchaîne / dissocie une action des autres

Voir Menus contextuel de la liste des actions en complément.





## Fiche Action - Onglet Documents

 Voir Guide Ergonomie – Gestion des fiches

## Fiche Action - Onglet Divers

 Voir Guide Ergonomie – Gestion des fiches

## Fiche Action - Barre de boutons

	<p>Continuer l'action, permet de générer éventuellement l'Action résultante. C'est la suite donnée à l'Action. L'Action originale passe en Etat « Terminé ». L'Action générée reprend toutes les informations de l'Action d'origine, à l'exception de la zone descriptive et des autres onglets. L'onglet Note, lui, est repris. A l'utilisateur de la compléter et de l'adapter au nouveau contexte.</p>
	<p>Permet d'imprimer la fiche action avec le modèle paramétré dans la partie description de l'onglet « Description » de l'action.</p>
	<p>Envoi par mail de la fiche action au format pdf, au contact de l'onglet « Description ». Le nom du fichier pdf reprend la référence de l'action (ex : ACT0001654.pdf).</p>
	<p>Accède à l'Agenda</p>

Voir Guide Ergonomie - Gestion de fiches - Barre de boutons en complément.

## Actions pour un groupe d'intervenants

### Ajout d'une action pour un groupe d'intervenants

Il est possible de créer une action pour un groupe d'intervenants. Cela permet, par exemple, de prendre un rendez-vous avec un client pour un groupe de commerciaux. Suite à la création de l'action, chaque utilisateur de ce groupe aura une action (comme intervenant) pour ce rendez-vous. Si un des utilisateurs du groupe modifie l'action, il lui est proposé de modifier toutes les actions du groupe.

Code	Intervenant
CARINE	CARINE Véronique
XAVIER	XAVIER Xavier
FLORENT	FLORENT Flor

Code	Description
ADM	ADM ADM
ALBERT	ALBERT
CARINE	CARINE véronique
COM	Service Commercial
COMPTA	Service comptabilité

En création d'action, la liste déroulante « Intervenant » contient en plus des utilisateurs classiques, les groupes (publique ou privé de l'utilisateur). Afin de mieux les distinguer, les groupes sont affichés avec un fond jaune.

Un groupe spécial, noté « Nouveau... » permet de créer un groupe d'intervenants temporaire. Lorsqu'on le sélectionne, une fenêtre s'ouvre et permet de choisir les utilisateurs du groupe. Ce groupe est temporaire et n'est pas sauvegardé.

Onglet Intervenants		Onglet Conflits horaires																																					
Liste des intervenants Intervenant   Conflicts horaires <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code</th> <th>Intervenant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARINE</td> <td>CARINE véronique</td> </tr> <tr> <td>DG</td> <td>DG</td> </tr> <tr> <td>XAVIER</td> <td>XAVIER antoine</td> </tr> </tbody> </table>		Code	Intervenant	CARINE	CARINE véronique	DG	DG	XAVIER	XAVIER antoine	Liste des intervenants Intervenant   Conflicts horaires Début: 10/09/2021 09:00   Fin: 10/09/2021 12:00   Noter dans l'agenda <input type="checkbox"/> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code intervenant</th> <th>Date début</th> <th>Date fin</th> <th>Heure début</th> <th>Heure fin</th> <th>Code ac</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARINE</td> <td>10/09/2021</td> <td>10/09/2021</td> <td>09:30</td> <td>09:45</td> <td>ACT0000230:</td> </tr> <tr> <td>XAVIER</td> <td>10/09/2021</td> <td>10/09/2021</td> <td>11:00</td> <td>11:30</td> <td>ACT0000230:</td> </tr> <tr> <td>XAVIER</td> <td>10/09/2021</td> <td>10/09/2021</td> <td>09:00</td> <td>10:00</td> <td>ACT0000230:</td> </tr> </tbody> </table>						Code intervenant	Date début	Date fin	Heure début	Heure fin	Code ac	CARINE	10/09/2021	10/09/2021	09:30	09:45	ACT0000230:	XAVIER	10/09/2021	10/09/2021	11:00	11:30	ACT0000230:	XAVIER	10/09/2021	10/09/2021	09:00	10:00	ACT0000230:
Code	Intervenant																																						
CARINE	CARINE véronique																																						
DG	DG																																						
XAVIER	XAVIER antoine																																						
Code intervenant	Date début	Date fin	Heure début	Heure fin	Code ac																																		
CARINE	10/09/2021	10/09/2021	09:30	09:45	ACT0000230:																																		
XAVIER	10/09/2021	10/09/2021	11:00	11:30	ACT0000230:																																		
XAVIER	10/09/2021	10/09/2021	09:00	10:00	ACT0000230:																																		

L'onglet « Conflits horaires » affiche les actions planifiées sur les mêmes créneaux horaires que l'action courante. Il est possible de modifier la période de l'action.

A l'enregistrement de l'action, le CRM va créer autant d'action identique que de tiers de type « Utilisateur » du groupe. Le groupe choisi doit contenir au moins un utilisateur. L'onglet Historique de chaque action contient un lien vers les autres actions du groupe.

Date début	Action	Code	Interv	Contact	Priori	Etat	Type	Nature	Société	Objet
10/09/2021	ACT00002308	CARINE	CARINE	HUGO	Normale	A Faire	Réunion		HUGO	Réunion mensuelle
10/09/2021	ACT00002309	CARINE	XAVIER	HUGO	Normale	A Faire	Réunion		HUGO	Réunion mensuelle

*Lien entre les actions du groupe*

## Modification d'une action pour un groupe d'intervenants

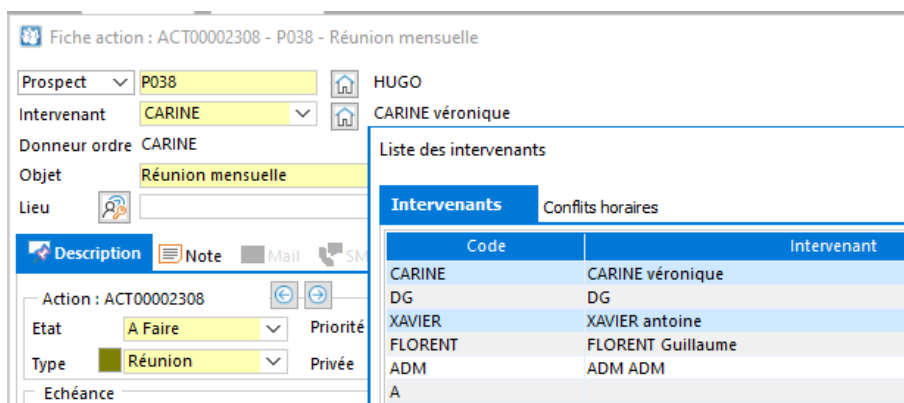
Lorsqu'on modifie une action liée, le CRM vous propose de modifier toutes les actions liées à cette action. Les données modifiables sont :

Objet	Nature
Type	Résultat
Lieu	Affaire
Etat	Campagne
Type	Pièces
Priorité	Description
Jour et heure de rendez-vous	Champs paramétrable
Alarme	GED*

Le champ « Note » n'est jamais modifié. Il peut donc être utilisé par les différents utilisateurs du groupe pour noter des commentaires qui ne seront ni partagés ni modifiés par un autre utilisateur du groupe.

(\*) la modification du contenu d'un document de la GED n'est pas propagée automatiquement aux autres actions. Pour faire cela, il faut supprimer puis ajouter ce document à la GED.

Il est possible d'ajouter ou supprimer des intervenants d'un groupe en cliquant sur bouton « Maison » de l'intervenant.



Code	Intervenant
CARINE	CARINE véronique
DG	DG
XAVIER	XAVIER antoine
FLORENT	FLORENT Guillaume
ADM	ADM ADM
A	

## Suppression d'une action pour un groupe d'intervenants

La suppression d'une action groupée supprime toutes les actions liées.

Remarques :

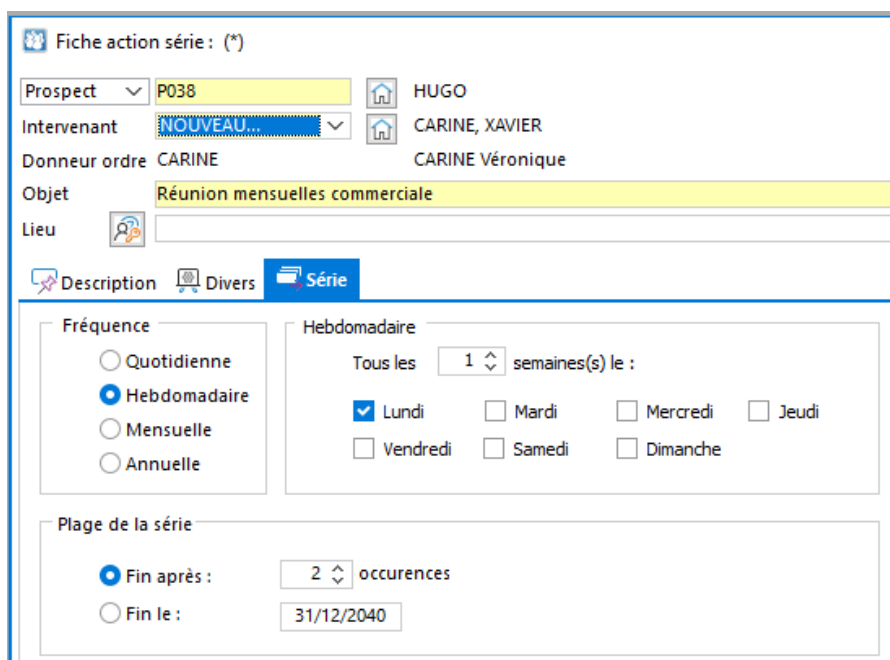
- Un utilisateur peut créer une action même s'il n'est pas dans le groupe d'intervenant.
- Il est possible de recoder un groupe de tiers de sa fiche.
- Il est interdit de créer un groupe d'intervenant et un groupe de cible.
- Les intervenants d'une action doivent être des utilisateurs. Seuls les tiers de type utilisateurs d'un groupe sont pris pour créer des actions.
- Les liens entre actions ne sont pas exportables.
- Il est possible de créer des actions séries à partir d'un groupe d'intervenants fixe ou temporaire. Dans ce cas la modification des actions se fait à partir de la série. La modification d'une action de la série ne modifie pas les autres actions.

## Actions séries

Accessible depuis le Menu Prospection - Actions - Séries

Permet de créer des actions récurrentes.

L'onglet « Série » permet de définir la récurrence de l'action.



<b>Fréquence</b>	
	Quatre modes sont possibles, Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Annuelle. Chacun a ses propres critères de définition.
Quotidienne	Fréquence <input checked="" type="radio"/> Quotidienne Tous les <input type="text" value="1"/> jours
Hebdomadaire	Voir copie d'écran ci-dessus
Mensuelle	Mensuelle Tous les <input type="text" value="1"/> mois le <input type="text" value="1"/>
Annuelle	<input checked="" type="radio"/> Annuelle Tous les <input type="text" value="10/09/2021"/>
Plage de la série	La plage permet de définir le nombre d'occurrences de l'action ou une date de fin.

Lors de la validation de l'action, toutes les actions seront générées.

Si vous souhaitez supprimer une action série ou l'ensemble des actions de la série, faire « supprimer » dans la liste des actions. Un message vous demande si vous souhaitez supprimer uniquement l'action ou toute la série. Si vous souhaitez modifier une série, il vous suffit d'ouvrir une action de la série. Si l'action fait partie d'une série, le bouton « Série » est actif.




Ce bouton permet d'accéder à l'action série pour la modifier globalement (Seules les modifications de l'onglet « Description » sont prises en comptes, les informations de l'onglet « Série » ne sont pas modifiables). Les informations modifiées sont reportées dans les actions de la série, sous condition que ces informations n'aient pas été modifiées individuellement.


Toute modification manuelle antérieure sera conservée.



## Recherche actions

En plus de la zone de recherche en bas à droite sur la liste, vous avez dans le menu « Prospection » un module de recherche d'Actions multicritère.

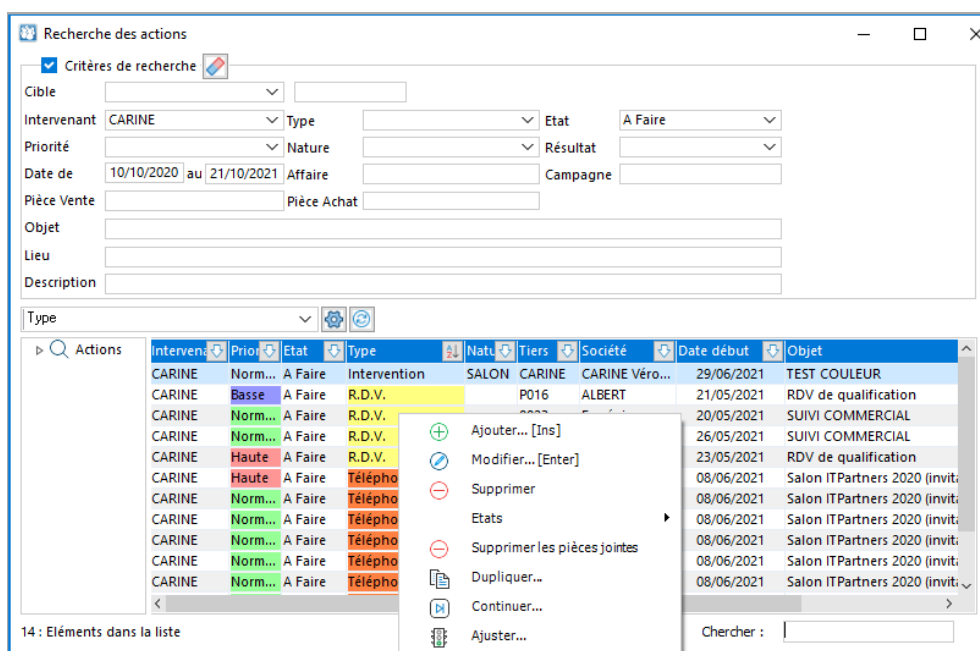
Remplissez les Critères de recherche de recherche souhaités, puis cliquez sur  pour lancer la recherche et visualiser le résultat dans la partie liste.

 Pour ne pas tenir compte de la plage de date, il faut saisir les valeurs à 0 :

Date de  au

Objet, Lieu et Description, permet une recherche par chaîne de caractère de type « Contient » dans ces champs.

Un double clic dans la liste résultante ouvre l'Action sélectionnée.



The screenshot shows the 'Recherche des actions' window with the following search criteria:

- Cible: [Empty]
- Intervenant: CARINE
- Priorité: [Empty]
- Date de: 10/10/2020 au 21/10/2021
- Pièce Vente: [Empty]
- Pièce Achat: [Empty]
- Objet: [Empty]
- Lieu: [Empty]
- Description: [Empty]

The search results table is as follows:

Interven	Prior	Etat	Type	Natu	Tiers	Société	Date début	Objet
CARINE	Norm...	A Faire	Intervention	SALON	CARINE	CARINE Véro...	29/06/2021	TEST COULEUR
CARINE	Basse	A Faire	R.D.V.		P016	ALBERT	21/05/2021	RDV de qualification
CARINE	Norm...	A Faire	R.D.V.				20/05/2021	SUIVI COMMERCIAL
CARINE	Norm...	A Faire	R.D.V.				26/05/2021	SUIVI COMMERCIAL
CARINE	Haute	A Faire	R.D.V.				23/05/2021	RDV de qualification
CARINE	Haute	A Faire	Télépho				08/06/2021	Salon ITPartners 2020 (invit.
CARINE	Norm...	A Faire	Télépho				08/06/2021	Salon ITPartners 2020 (invit.
CARINE	Norm...	A Faire	Télépho				08/06/2021	Salon ITPartners 2020 (invit.
CARINE	Norm...	A Faire	Télépho				08/06/2021	Salon ITPartners 2020 (invit.
CARINE	Norm...	A Faire	Télépho				08/06/2021	Salon ITPartners 2020 (invit.
CARINE	Norm...	A Faire	Télépho				08/06/2021	Salon ITPartners 2020 (invit.

A context menu is open over the first row, showing options: Ajouter... [Ins], Modifier... [Enter], Supprimer, Etats, Supprimer les pièces jointes, Dupliquer..., Continuer..., and Ajuster... The search bar at the bottom right contains the text 'Chercher : '.

# L'agenda

➔ Accessible depuis le Menu Prospection - Agenda ou ALT + G

Affiche toutes les Actions cochées « Noter dans l'Agenda ». (Voir Fiche Action)

Agenda

Calendrier

Profil ALL

Voir les Terminées / Annulées

Affichage jour

Echelle de temps 30 mn

Affichage semaine

Temps analogique

Heure de fin

Affichage mois

Temps analogique

Heure de fin

Compresser les WE

septembre 2021

30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

octobre 2021

		1	2	3		
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

novembre 2021

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

août - octobre 2021

LUNDI	MARDI	MERCREDI
août 30	31	sept. 1
[CARINE Véronique] Congés septembre;		
6	7	8
[CARINE Véronique] RDV Com...		[THEO] relance salon theo;
[FLORENT Florent] Réunion co...		
[Service Commercial] Réunion ...		
[XAVIER Xavier] Réunion comm...		
13	14	15
	[CARINE Véronique] Formation ...	
20	21	22
	[CARINE Véronique] Subit...	[CARINE Véronique] SPORTPLUS ...

Ajouter...

Supprimer...

Modifier...

Dupliquer...

Terminer...

Copier

Coller

Imprimer

Aperçu avant impression

## Calendrier

<b>Profil</b>	Liste des utilisateurs sur lesquels l'utilisateur connecté a des droits de visibilité et des profils existants (ex : Commerciaux).  Voir Paramétrage Visibilité de l'Information », fiche Utilisateur.	
	Permet de créer, modifier, supprimer des profils d'agenda. La présentation de l'Agenda est personnalisable et peut afficher l'agenda de plusieurs utilisateurs. Voir Affichages multi-utilisateurs.	
	Synchronise l'agenda du profil sélectionné. Voir synchro Google. Vous pouvez synchroniser simultanément des agendas croisés multi-utilisateurs. Voir pages suivantes pour les détails.	

## Les calendriers - Partie Gauche

<b>Flèches Gauche / Droite</b>	Permettent de faire défiler les mois.
<b>24</b>	Le jour actuel est entouré. Les Numéros des jours contenant au moins un Evènement sont en gras.
<b>Jour</b>	Clic sur un jour dans les calendriers affiche le détail du jour. ◀ ▶ Les flèches permettent de se déplacer jour par jour. Linéaire : les heures sont affichées horizontalement. Clic+Ctrl, affiche le détail des jours sélectionnés.
<b>Semaine</b>	Clic sur un jour dans les calendriers affiche le détail de la semaine ◀ ▶ Les flèches permettent de se déplacer semaine par semaine. Semaine de travail ou Semaine entière. Voir Plages horaires. L'option « Multi-colonnes » est active si « Semaine entière » cochée.
<b>Mois</b>	Clic sur un jour dans le calendrier affiche le mois Week End compressé (SA/DI).

## Agenda - Partie droite

Copyright WaveSoft

WAVESOFT – 32 rue Jean Rostand – 91893 ORSAY Cedex www.wavesoft.fr

58/110

<b>Un double-clic sur un Evènement</b>	Ouvre la fiche Action correspondante
<b>Un clic bouton droit - Ajouter ou double clic.</b>	Ouvre une fiche Action pré-renseignée au(x) jour(s) et aux heures sélectionnées avec l'Option « Noter dans l'Agenda » cochée. L'intervenant par défaut est celui de l'agenda. Sur agenda multi-utilisateurs, c'est l'utilisateur de la session qui est sélectionné par défaut.
<b>Copier/Coller et dupliquer d'action</b>	Colle, duplique une action sur l'agenda
<b>Drag &amp; Drop d'un événement</b>	Déplace l'action sur l'agenda et met à jour dates/heures.
<b>Agrandissement ou diminution d'un événement</b>	Modifie la plage horaire de l'action.
<b>Clic bouton droit - Imprimer</b>	Imprime l'agenda
<b>Clic bouton droit - Supprimer ou Terminer</b>	Sélectionnez une ou plusieurs actions sur l'agenda par CTRL(ou SHIFT) afin de les supprimer ou de passer leur état en terminée.
<b>Drag&amp;Drop depuis une liste d'actions sur l'agenda.</b>	Les actions déposées sur l'agenda sont automatiquement cochées « Noter l'action dans l'agenda » et les dates et heures de début et de fin sont mises à jour en fonction de l'endroit où on les dépose. Les actions peuvent être prises depuis la liste des actions ou la fiche d'un tiers ou la fiche d'un utilisateur ou depuis le bureau. La dépose peut être faite sur un agenda ayant un profil multi utilisateur en mode « Couleur utilisateur ». Si le profil de l'agenda ne permet pas d'afficher l'action déposé, un message d'avertissement demande à l'utilisateur de confirmer la planification.
<b>Drag&amp;Drop des contacts ou des tiers sur l'agenda</b>	Cela permet de créer une action concernant ce tiers à la période choisie. Le tiers peut être pris des listes des prospects, des clients, des fournisseurs, des contacts ou être un raccourci.

## Affichages multi-utilisateurs

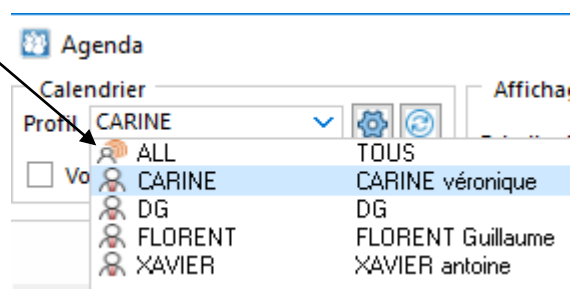


Fonctionnalité disponible uniquement en Edition Entreprise

Sur l'agenda, vous pouvez définir des profils d'affichage permettant de définir des agendas croisés sur plusieurs utilisateurs. Vous retrouvez donc sur la liste déroulante de choix des profils « Multi-utilisateurs » que vous avez définis, identifiables par une icône différente.



Pour modifier un profil, sélectionnez-le dans la liste, puis cliquez sur le bouton à droite de Profil. Un assistant vous permet de modifier votre profil. Pour en créer un, cliquez directement sur le bouton.



Sélectionnez « Créer un profil », renseignez un code, un nom, puis sélectionnez les options d'affichage.

Bouton « Suivant ».

**Profil Agenda**

Action :  Modifier le prof  Créer un profil  Supprimer le profi

Code

Intitulé

Affichage  1 jour Pas   5 jours  Semaine Voir  Terminées Annulées  Mois  Couleur utilisateur  Linéaire

< Précédent Suivant > Annuler Aide

Cochez les utilisateurs que vous souhaitez afficher simultanément dans l'agenda.

Bouton « Terminer ».

Pour qu'une création ou modification soit prise en compte, fermez puis réouvrez l'agenda.

**Profil Agenda**

T.	Voir	Code	Société
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CARINE	CARINE véronique
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DG	DG
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	FLORENT	FLORENT Guillaume
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	XAVIER	XAVIER antoine

< Précédent Terminer Annuler Aide

« Couleur utilisateur » non coché : Affiche en plus une colonne par utilisateur en affichage « Jour » et « Semaine » si pour ce dernier « Semaine de travail » ou « Semaine entière » & « Multi-colonne » est coché.

« Couleur utilisateur » coché : Affiche les actions de tous les utilisateurs sur la même grille en prenant en compte comme couleur des actions, non plus la couleur du type de l'action (Jaune pour les RDV, vert foncé pour les actions de type « Personnel » .... Etc...) mais la couleur définie pour l'Agenda dans chaque fiche utilisateur (Module Administration - Fiche Utilisateur - Onglet Informations - Informations générales).

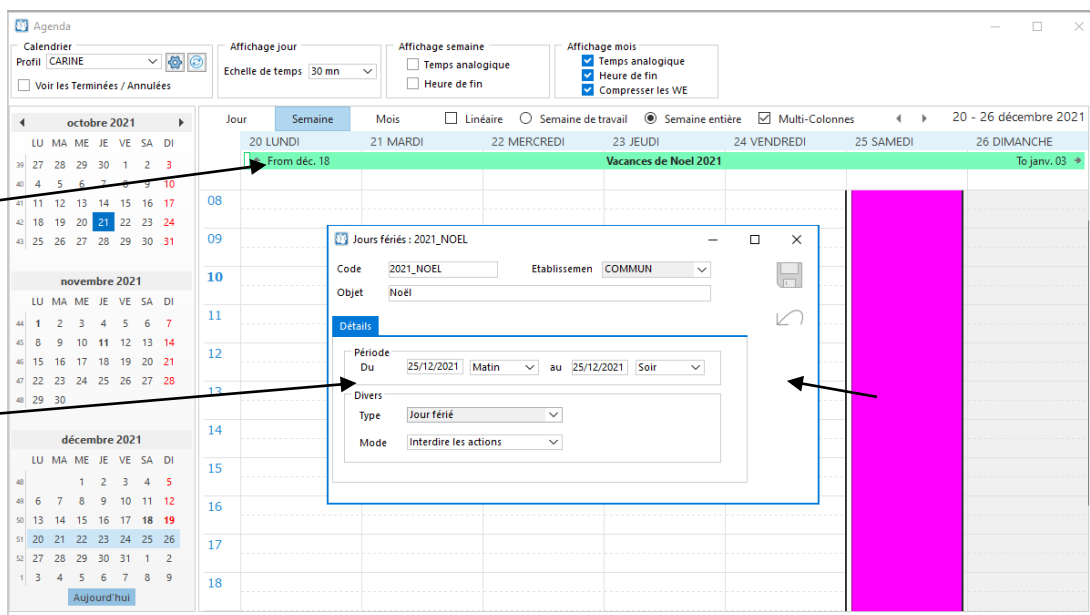
## Plages horaires

Voir les préférences dossier du CRM, onglet Général, Agenda. Permet notamment de définir la plage horaire de l'agenda pour la société ainsi que les jours de travail dans la semaine. Ces informations vont influencer l'affichage de l'agenda.

## Gestion des jours fériés

Vacances scolaires sur une période de plusieurs jours

Jour férié sur un jour



The screenshot shows the 'Agenda' application interface. On the left, there are three monthly calendars for October, November, and December 2021. The main area is a weekly view for the period from December 20th to January 3rd, 2021. A green bar highlights the period from December 18th to January 3rd, labeled 'Vacances de Noel 2021'. A modal window titled 'Jours fériés : 2021\_NOEL' is open, showing details for a holiday on December 25, 2021. The modal includes fields for Code (2021\_NOEL), Etablissement (COMMUN), Objet (Noël), and a 'Détails' section with 'Période' (Du 25/12/2021 au 25/12/2021), 'Type' (Jour férié), and 'Mode' (Interdire les actions). A vertical pink bar is visible on the right side of the main calendar view.

Agenda : affichage des jours fériés

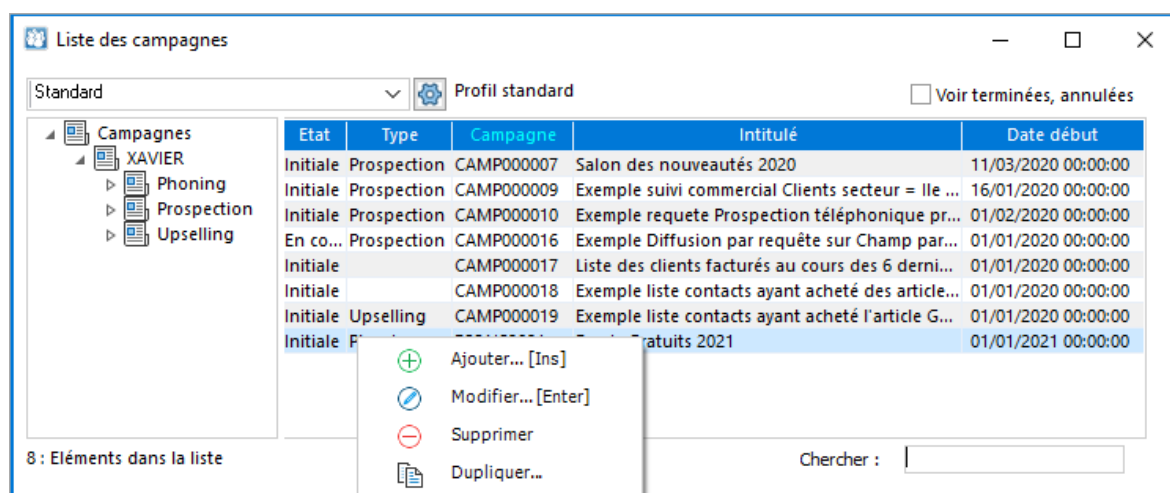
Voir Guide Administration - Le Menu Administration - Données - Jours fériés pour la gestion des jours fériés.

## Les campagnes

➔ Accessible depuis le Menu Prospection - Campagnes

Une Campagne permet de générer en automatique des actions sur une population de contacts préalablement sélectionnés. Une campagne permet de traiter des actions marketing ou tout autre opération de masse.

### Liste des Campagnes



The screenshot shows the 'Liste des campagnes' window with a table of campaigns. A context menu is open over the table, showing options: 'Ajouter... [Ins]', 'Modifier... [Enter]', 'Supprimer', and 'Dupliquer...'. The table has columns: Etat, Type, Campagne, Intitulé, and Date début.

Etat	Type	Campagne	Intitulé	Date début
Initiale	Prospection	CAMP000007	Salon des nouveautés 2020	11/03/2020 00:00:00
Initiale	Prospection	CAMP000009	Exemple suivi commercial Clients secteur = Ile ...	16/01/2020 00:00:00
Initiale	Prospection	CAMP000010	Exemple requete Prospection téléphonique pr...	01/02/2020 00:00:00
En co...	Prospection	CAMP000016	Exemple Diffusion par requête sur Champ par...	01/01/2020 00:00:00
Initiale		CAMP000017	Liste des clients facturés au cours des 6 derni...	01/01/2020 00:00:00
Initiale		CAMP000018	Exemple liste contacts ayant acheté des article...	01/01/2020 00:00:00
Initiale	Upselling	CAMP000019	Exemple liste contacts ayant acheté l'article G...	01/01/2020 00:00:00
Initiale			Essais Gratuits 2021	01/01/2021 00:00:00

### Fiche Campagne

#### Fiche Campagne - Entête

Une campagne est définie par un code et un intitulé.

Fiche campagne : ESSAIS2021

Campagne

## Fiche Campagne - Les Onglets

### Fiche Campagne - Onglet Description

Permet de qualifier la Campagne.

Description						Diffusion	Traitement	Actions	Offres	Facturation	Note	Divers
Etat	Initiale	Type	Courrier	Créé le : 24/09/21 10:23 par CARINE								
Date de début	01/01/2021	Date de fin	31/12/2021	Modifiée le : 21/10/21 15:30 par CARINE								
Responsable	XAVIER	XAVIER antoine										
Intervenant	CARINE	CARINE véronique										
Budget initial	3 000.00	Budget final	0.00									
C.A. Offre	2 470.17	Pondéré 1		Nombre diffusé	9							
C.A. Cde	38.24	Pondéré 2		Nombre action	0							
C.A. Facture												
21/10/2021 15:26-CARINE : Zone de commentaires de la fiche campagne												

<b>Etat</b>	Choix de l'état de la campagne (Initiale, Définition, Génération, En cours, Terminée, Annulée). Gestion manuelle.
<b>Type</b>	Choix du type de campagne (Ex : Courrier, Mailing, Phoning, Newsletter etc...). Gestion manuelle. Liste d'énumérés personnalisables.
<b>Date Début/fin</b>	Plage de dates sur laquelle la campagne est active.
<b>Responsable</b>	Code Utilisateur responsable de la Campagne. Gestion manuelle. Si la zone « Intervenant » n'est pas renseignée, alors c'est le responsable qui sera l'intervenant des actions générées sur les contacts qui n'ont pas de commercial affecté sur la fiche client.
<b>Intervenant</b>	Permet de forcer l'Intervenant sur les actions générées par la campagne. Si l'Intervenant n'est pas spécifié, alors les actions seront générées avec le Commercial de la fiche du tiers correspondant comme Intervenant, sinon, avec le responsable de la campagne.
<b>Budget initial/final</b>	Permet d'indiquer un budget à la campagne.
<b>C.A. Offre</b>	Chiffre d'Affaire des Offres principales rattachées à la campagne (Voir Offres, onglet « Description »).
<b>Pondéré 1/2</b>	C.A. Offre avec l'indice de pondération 1 & 2.
<b>C.A. Cde</b>	Chiffre d'Affaire des Commandes issues des Offres rattachées à cette campagne.
<b>C.A. Facture</b>	Chiffre d'Affaire des factures issues des Offres rattachées à cette campagne.
<b>Nombre diffusé</b>	Nombre de contacts présents dans la liste de diffusion de la campagne.
<b>Nombre action</b>	Nombre d'actions générées par la campagne.
<b>Commentaires</b>	Zone texte permettant de décrire précisément la campagne. Voir Guide Ergonomie - Gestion des Fiches.

## Fiche Campagne - Onglet Diffusion

Permet de définir la liste des contacts qui sont en diffusion pour cette campagne.

Ajouter ... ou bouton « Contacts [mode normal] » ouvre la liste des contacts.

Drag&Drop (Glisser/Déposer) vous permet d'insérer la sélection des contacts dans la liste de diffusion.

Vous pouvez également en Drag & Drop passer un ou plusieurs contacts d'une fiche Campagne à une autre.

L'option « Traiter inactif » si cochée, propose les contacts inactifs (pas les tiers) lors du processus de traitement d'une campagne.

**!** Vous pouvez à tout moment rajouter à votre liste de diffusion des contacts. Si vous avez déjà lancé les traitements souhaités, seuls les nouveaux contacts seront alors traités si vous relancez les traitements sur la liste de diffusion. (Voir Onglet « Traitement »)

### Liste de diffusion par sélection sur requête SQL

Le mode dit « Mode expert » (Bouton « Requête [mode expert] ») permet de constituer la liste de diffusion à partir d'une requête SQL. Ce mode apporte beaucoup plus de souplesse dans la construction de la liste de diffusion, mais nécessite une bonne connaissance du SQL et de la structure de la base de données de l'ERP.

Requête [mode expert]
DATEFAC6MOIS
Liste de choix des requêtes de type « CAP »

Ouvre

- la requête de type campagne sélectionnée dans la liste de choix à droite du bouton
- une fiche requête vierge si aucune requête n'est sélectionnée.

Requêteur SQL : DATEFAC6MOIS - DATEFAC6MOIS

Campagne DATEFAC6MOIS Liste des clients facturés depuis une date

Pour une requête de type CAMPAGNE (Construction de liste de diffusion), la première colonne renvoyée doit impérativement être un identifiant ADRID.

Requête en mode graphique

Requête	Résultats	Note
SELECT VLCO.ADRID , VLCO.ADRCONTACTNOM, VLCO.ADRCONTACTPRENOM, VLCL.DATEDERFAC FROM V_LST_CONTACTS VLCO , dbo.V_LST_CLIENTS VLCL WHERE VLCO.TIRID = VLCL.TIRID AND VLCL.DATEDERFAC > '01/01/2012'		

Voir « Module Administration - Onglet Administration - SQL » pour la gestion des fiches requêtes SQL.

Exécute la requête sélectionnée dans la liste de choix afin de compléter la liste de diffusion.

**Note :** comme indiqué sur la fenêtre du requêteur en type campagne, la seule contrainte est que la première colonne de votre requête doit renvoyer l'ADRID d'un tiers ou d'un contact.



## Fiche Campagne - Onglet Traitement

Permet de définir les traitements à effectuer sur la liste de diffusion.

### Liste des Traitements

Clic bouton droit  
« Ajouter » pour  
créer une fiche  
« Traitement »

Code	Date début	Objet	Type	Etat	Priorité
ACT00002357	22/10/2021	Courrier - Publipostage	Courrier	A Faire	Norm...
ACT00002358	22/10/2021	Emailing	Mail envoi	A Faire	Norm...

- Ajouter... [Ins]
- Modifier... [Enter]
- Supprimer
- Etats ▶
- Supprimer les pièces jointes
- Dupliquer...
- Continuer...
- Ajuster...

### Fiche Traitement - Onglet Description

La fiche «  
Traitement » se  
présente comme une  
fiche Action. (Voir  
Action)

C'est l'Action type  
que vous souhaitez  
générer sur chaque  
contact de votre liste  
de diffusion.

Pour générer les  
Actions  
correspondantes sur  
chaque contact de la  
liste de diffusion, il  
suffit de cliquer sur  
le bouton «Traiter la  
campagne» de la  
fiche campagne  
(Voir « Fiche  
Campagne - Barre  
de boutons - Traiter  
la campagne » .

Fiche traitement : ACT00002359 - ESSAIS2021 - Relance téléphonique

Utilisateur : XAVIER XAVIER Xavier  
Intervenant : XAVIER XAVIER antoine  
Donneur ordre : CARINE CARINE Véronique  
Objet : Relance téléphonique  
Lieu :

Description Note SMS Courrier Mailing Documents Divers

Action : ACT00002359

Etat : A Faire Priorité : Normale Créée le : 22/10/21 11:29 par CARINE  
Type : Téléphone sortant Privée  Verrouillée  Modifiée le : 22/10/21 11:30 par CARINI

Echéance  
Début : 30/10/2021 09:00 Chrono. 0  Noter l'action dans l'agenda  
Fin : 30/10/2021 12:00 00:00:00  Alarme 0 minutes

Contact  
Contact : Xavier XAVIER

Civilité	Nom	Prénom	Mail
XAVIER	Xavier		

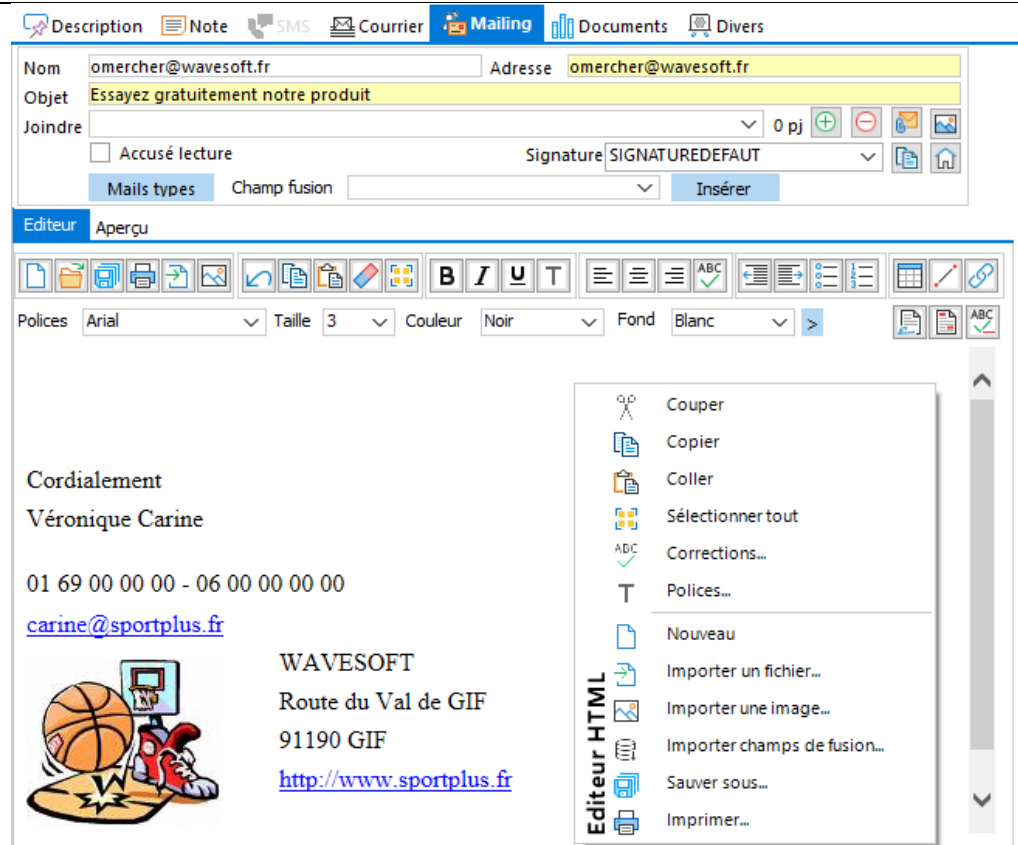
Description  
Affaire :  Modèle d'impression : standard  
Campagne : ESSAIS2021 Essais Gratuits 2021  
Pièce vente :   
Pièce achat :   
Nature :  Résultat :


## Fiche traitement - Onglet Mailing (E-Mailing)

Les fiches de traitements d'E-mailing associés aux campagnes de mailing sont au format full HTML. On utilise un éditeur HTML qui permet entre autres d'avoir directement accès à des fonctionnalités avancées par la barre de boutons en haut de l'onglet.

**Remarque :** Lors de l'envoi d'une campagne mailing, on envoie un mail par contact de la liste de diffusion et non un mail commun avec tous les contacts en copie.

Dans l'onglet mail, créez le mail que vous souhaitez envoyer à tous les contacts de votre liste de diffusion.



<b>Nom, Adresse et Objet</b>	Paramétrage des zones « De » du mail envoyé. L'@dresse mail indiquée sera celle utilisée pour la réponse. Si cette @dresse mail existe dans le CRM pour l'Utilisateur, elle est alors utilisée pour l'envoi, sinon, comme sur l'exemple proposé, « noreply@wavesoft.fr » n'existant pas, l'envoi est alors effectué avec l'@dresse mail par défaut de l'Utilisateur qui va traiter la campagne.
<b>Accusé lecture</b>	Demande un « Accusé de lecture » au destinataire.
<b>Signature</b>	Choix de la signature pour cet e-mailing.
<b>Mails types</b>	Vous pouvez insérer un mail type dans le traitement d'une campagne d'e-mailing. Les champs de fusions du mail type sont pris en compte à l'envoi. Un mail type peut être au format HTML. Voir chapitre correspondant pour plus de détails.
<b>Champ fusion</b>	Choix du champs de fusion à « Insérer », comme sur un « mail type ».
	Permet d'importer un fichier html.

## E-mailing au format HTML

Pour une bonne gestion des « newsletter » au format html, il faut rappeler que les images doivent être gérées à distance sur un serveur. Cela permet d'envoyer des mails beaucoup moins lourds, donc plus rapidement et d'avoir un affichage correct des images avec une présentation optimale.

Via les campagnes, la fiche de traitement de type « Mail envoi », permet l'envoi automatique d'une page html.


**!** Pour un envoi important, contactez votre FAI pour connaître ses modalités afin de ne pas être considéré comme un « spammeur ». Pour limiter cet effet, l'envoi de mails en nombre via les campagnes, effectue un changement de session SMTP tous les 80 mails.

### e-Mailing HTML personnalisable

La personnalisation de vos e-Mailing HTML via les campagnes permet d'insérer des marqueurs pour identifier des champs de fusion. Pour être identifié, les champs de fusion utilisent la balise <##>.

Les champs de fusion sont tous les champs disponibles dans la vue « V\_LST\_CONTACTS ». Les champs de fusion comprennent aussi les champs paramétrables, que vous auriez ajouté dans cette vue.

Exemple de page html avec des champs de fusion. Lors de l'exécution du traitement dans la campagne, les champs de fusion seront remplacés par les valeurs correspondantes en fonction du contact à qui est adressé le mail.

	<p>Exemple du code source html correspondant :</p> <pre>&lt;tr&gt;&lt;td height="511" colspan="2" valign="top" bgcolor="#89B7D1"&gt; &lt;p align="left"&gt;&lt;font size="-1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"&gt;Cher ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM## ##ADRCONTACTPRENOM##, &lt;/font&gt;&lt;/p&gt; &lt;p align="left"&gt;&lt;font color="#000000" size="-1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"&gt;Du nord au sud, de l'est &amp;agrave; l'ouest, le r&amp;eacute;seau des Partenaires WaveSoft se densifie pour permettre &amp;agrave; toutes les entreprises...</pre>
<p>Cher ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM## ##ADRCONTACTPRENOM##,</p> <p>Du nord au sud, de l'est à l'ouest, le réseau des Partenaires WaveSoft se densifie pour permettre à toutes les entreprises d'accéder à des compétences locales autour de l'offre logicielle WaveSoft.</p> <p>La quantité n'est pas l'objectif recherché car nous restons convaincus que pour porter l'image de qualité de la marque, nous devons aussi nous appuyer sur des partenaires de qualité et c'est bien ce qui vous caractérise aujourd'hui.</p>	

Autre exemple d'utilisation, plus complexe, mais offrant des possibilités bien plus importantes.

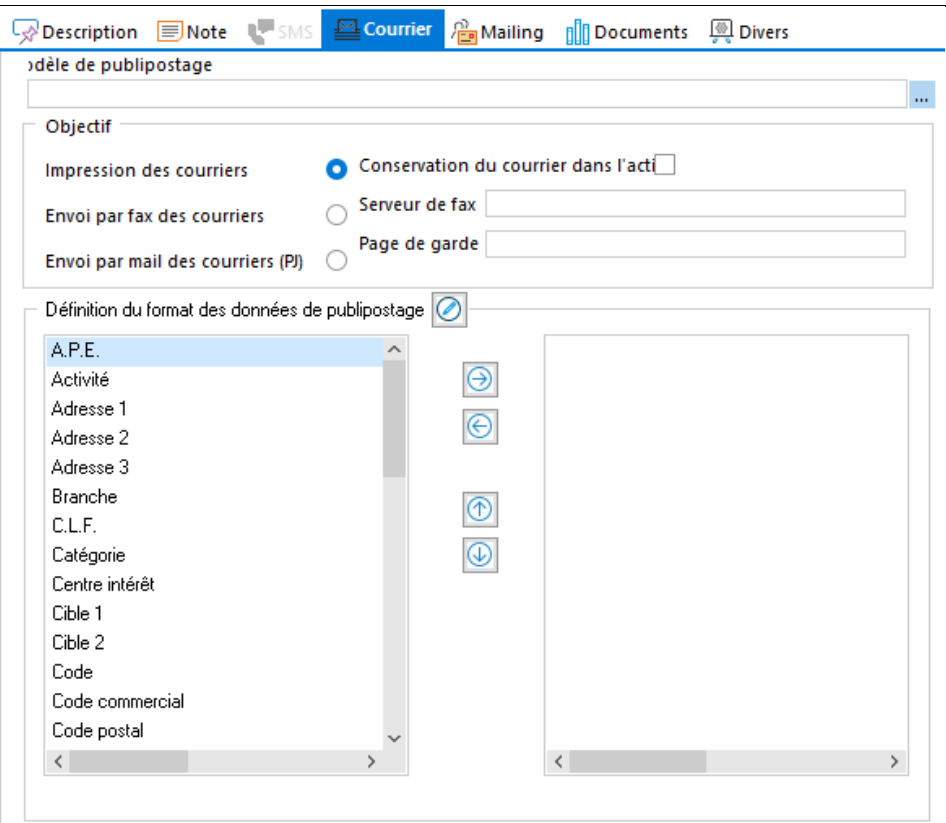
Vous pouvez utiliser en champs de fusion une requête plus ou moins complexe qui permet d'obtenir une valeur, un résultat de calcul, etc... La seule contrainte est que vous devez faire une jointure cohérente avec la vue utilisée pour la gestion des champs de fusion « V\_LST\_CONTACTS ».


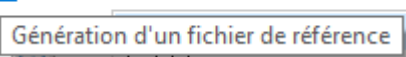
Exemple avec une requête de calcul de CA :

<p>Cher ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM## ##ADRCONTACTPRENOM##,</p> <p>Votre CA de Janvier 2009 : ##(SELECT LTRIM(STR(SUM(FAC_CAHT),12,2))+ ' €' FROM v_TB_CLIENT WHERE PERYYYYMM = '200901' AND V_TB_CLIENT.TIRCODE = V_LST_CONTACTS.TIRCODE)##</p> <p>Du nord au sud, de l'est à l'ouest, le réseau des Partenaires WaveSoft se densifie pour permettre à toutes les entreprises d'accéder à des compétences locales autour de l'offre logicielle WaveSoft.</p>	<p>Code source html :</p> <pre>&lt;td height="511" colspan="2" valign="top" bgcolor="#89B7D1"&gt; &lt;p align="left"&gt;&lt;font size="-1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"&gt;Cher ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM## ##ADRCONTACTPRENOM##, &lt;/font&gt;&lt;/p&gt; &lt;p align="left"&gt;&lt;font size="-1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"&gt; Votre CA de Janvier 2009 : ##(SELECT LTRIM(STR(SUM(FAC_CAHT),12,2))+ ' €' FROM v_TB_CLIENT WHERE PERYYYYMM = '200901' AND V_TB_CLIENT.TIRCODE = V_LST_CONTACTS.TIRCODE)## &lt;/font&gt;&lt;/p&gt;</pre>
--	--


## Fiche Traitement - Onglet Courrier (Publipostage)

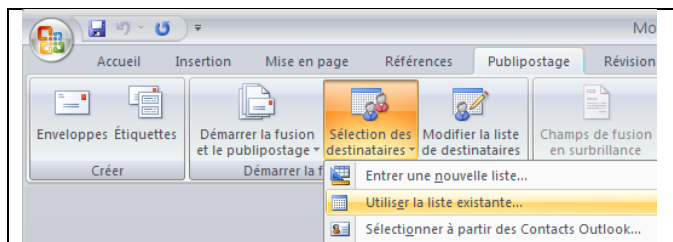
Dans l'onglet Description de la fiche Traitement, il faut sélectionner le type « Courrier »

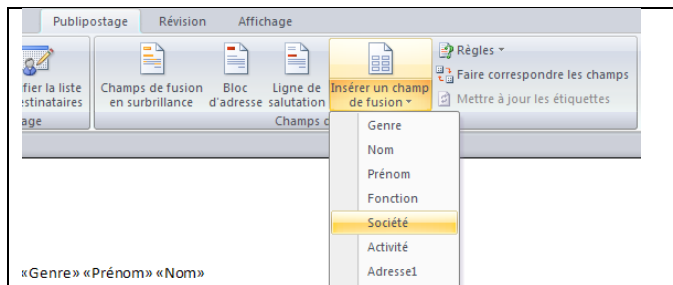


<b>Modèle de publipostage</b>	Sélectionner le fichier modèle Word de type *.dot (Office 2003) ou *.dotx (Office 2007) créé pour la fusion Word (Voir MODELE DANS WORD) Il s'agit du modèle Word qui sera publiposté. C'est dans le modèle Word que l'on pourra insérer les champs exportés.
<b>Objectif</b>	
<b>Impression des courriers</b>	impression directe
<b>Envoi par fax des courriers</b>	renseigner aussi le « Serveur de fax » et la « Page de garde »
<b>Envoi par mail des courriers (PJ)</b>	envoi du courrier par mail en pièce jointe
<b>Définition du format des données du publipostage</b>	
Il s'agit des données des contacts qui pourront être insérées dans le modèle Word pour la fusion. On sélectionne les champs souhaités et on les exporte dans un fichier texte. Les champs seront accessibles dans le modèle Word pour la fusion (cf. Infra).	
 	Sélectionner les champs utiles à la fusion en les déplaçant dans la colonne de droite. Puis enregistrer le format des données au format texte. Saisir un nom de fichier ( ex : « data.txt ») et cliquer sur Enregistrer.

## Modèle dans Word

 La procédure qui suit concerne Microsoft Office 2007.  
Créer ou ouvrir un document Word

	<p><b>Sélection des destinataires</b> / Utiliser la liste existante : Sélectionner le fichier exporter depuis WaveSoft (data.txt). Cliquer sur « Ouvrir ». Une fenêtre de Conversion de fichier s'ouvre : Cliquer sur OK. Les champs des contacts sont alors accessibles :</p>
---	--

	<p><b>Insérer un champ de fusion</b></p>
---	--

Enregistrer le modèle de document au format .dotx. Dans WaveSoft, on peut alors sélectionner le modèle de publipostage. Exemple : ModelePublipostage.dotx

Toutes les informations nécessaires au traitement de Publipostage sont alors renseignées.  
Cliquer sur « Valider » pour enregistrer et fermer la fiche Traitement.

Cliquer sur le bouton Traiter de la fiche Campagne.  
Sélectionner le traitement de type « Courrier ». Cliquer sur « Suivant » et « Terminer ».

Le traitement de publipostage s'effectue pour chaque contact de la liste de diffusion de la Campagne.

### **Fiche Traitement - Onglet Courrier - Envoi de fax**

Ce mode de traitement permet l'envoi par fax d'un courrier type à chaque contact de la liste de diffusion de la campagne.

Définition du traitement :

1. Définissez le type de traitement à « Fax » (Voir onglet description),
2. Indiquez votre modèle de courrier, fichier de type \*.dot, ce modèle est défini à l'aide logiciel Word,
3. Définissez vos préférences,
4. Indiquez la structure des données pour le publipostage,









*Si vous n'indiquez pas de serveur de fax, le traitement de fax est considéré comme local.  
La page de garde est celle que vous avez modifiée ou définie via les services fax de Windows*

## Fiche Campagne - Onglet Actions

Affiche toutes les Actions générées par le ou les traitement(s). Un double-clic sur une action ouvre la fiche Action correspondante.

Action	Etat	Objet	Société	Type	Contact nom	Date début	Heure dé	Date fin
ACT00002362	A Faire	Relance téléphonique	Vincent	Téléphone sortant	Vincent Béatrice	30/10/2021	09:00	30
ACT00002363	A Faire	Relance téléphonique	Vincent	Téléphone sortant	Vincent Jacques	30/10/2021	09:00	30


<ul style="list-style-type: none"> <li> Modifier... [Enter]</li> <li> Supprimer</li> <li>Etats <span style="float: right;">▶</span></li> <li> Supprimer les pièces jointes</li> <li> Dupliquer...</li> <li> Continuer...</li> <li> Ajuster...</li> </ul>
--


## Fiche Campagne - Barre de boutons

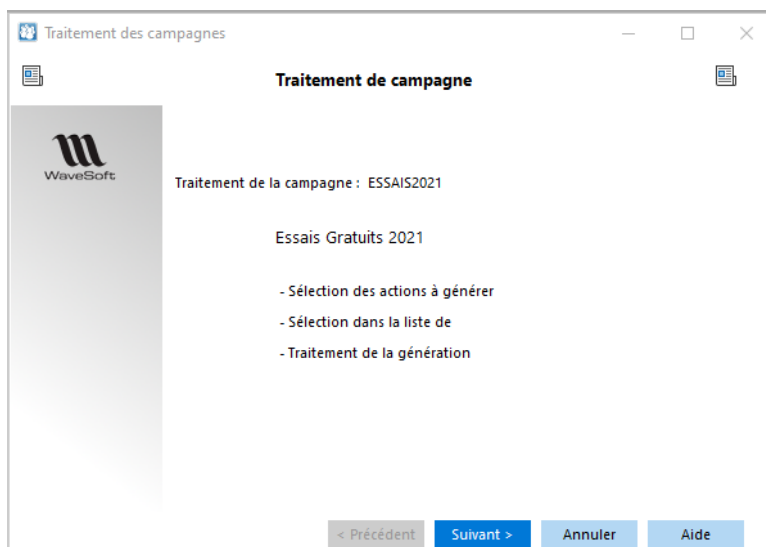
### Traiter la campagne



Ce bouton permet, via un assistant, de générer les fiches actions selon les traitements et les contacts sélectionnés.

 Si vous supprimez des Actions générées par un traitement et relancez le traitement, les Actions sont à nouveau générées.

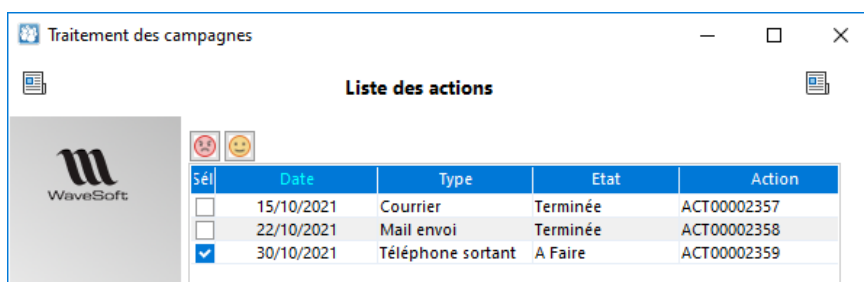
 Si vous ajoutez des contacts à votre liste de Diffusion après avoir lancé un traitement, et si vous relancez ce traitement, les Actions sont générées uniquement sur les nouveaux contacts.



Cliquez sur « Suivant »

Sélectionner le ou les traitements pour lesquels vous souhaitez générer des actions.

Cliquez sur « Suivant »

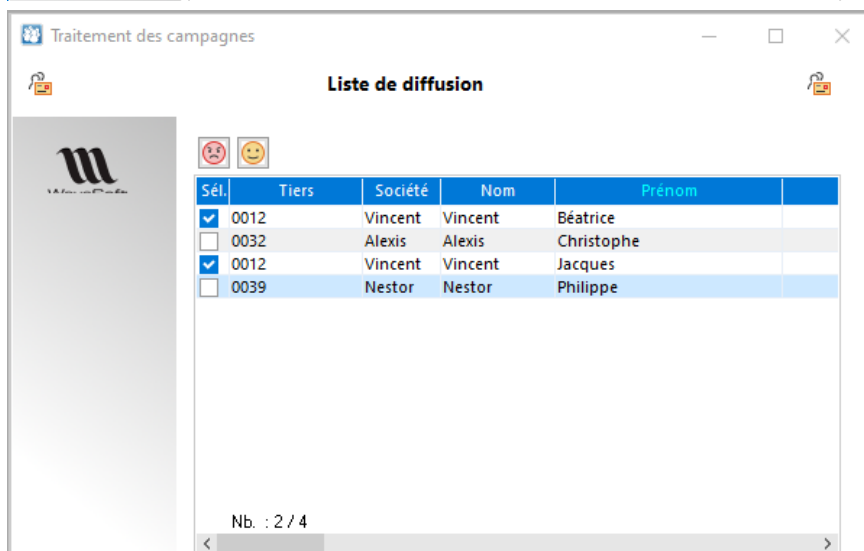


Affiche par défaut la liste des contacts actifs de la liste de diffusion.

Sélectionner le ou les contacts pour lesquels vous souhaitez générer des actions.

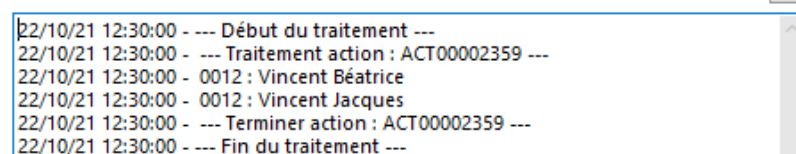
Astuce : pour des tests avant diffusion, vous pouvez ne sélectionner qu'un contact.

Cliquer sur « Suivant » puis Terminer pour générer les actions.



Cliquer sur « Fermer » pour quitter l'assistant.

L'onglet Actions de la fiche campagne affiche les actions générées.



## La gestion des achats

➔ Accessible depuis le Menu Achats - Consultations

Possibilité de consultation de toutes les pièces ainsi que tous les états concernant les achats.  
Des pièces d'achat de type demande de prix ou commande peuvent être créées en C.R.M.



*Cette fonctionnalité n'est pas disponible en C.R.M. nomade.*

### Consultation des achats

Permet au service achat de réaliser des consultations de masse auprès d'un panel de fournisseurs.  
La fonction achat prend au même titre que le service commercial une place de plus en plus prépondérante dans les entreprises de négoce et industrielle.

### Définition

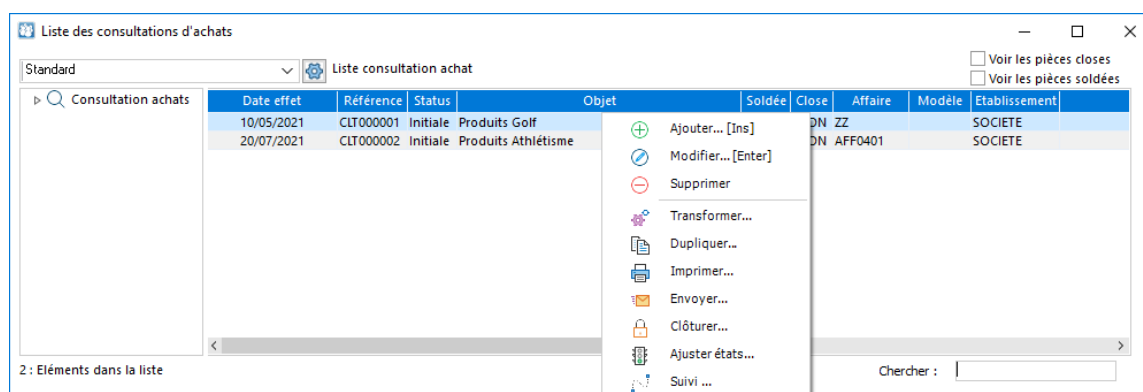
Le traitement d'une consultation achat s'appuie sur la même architecture que la gestion des campagnes marketing.

Elle permet de couvrir les besoins suivants :

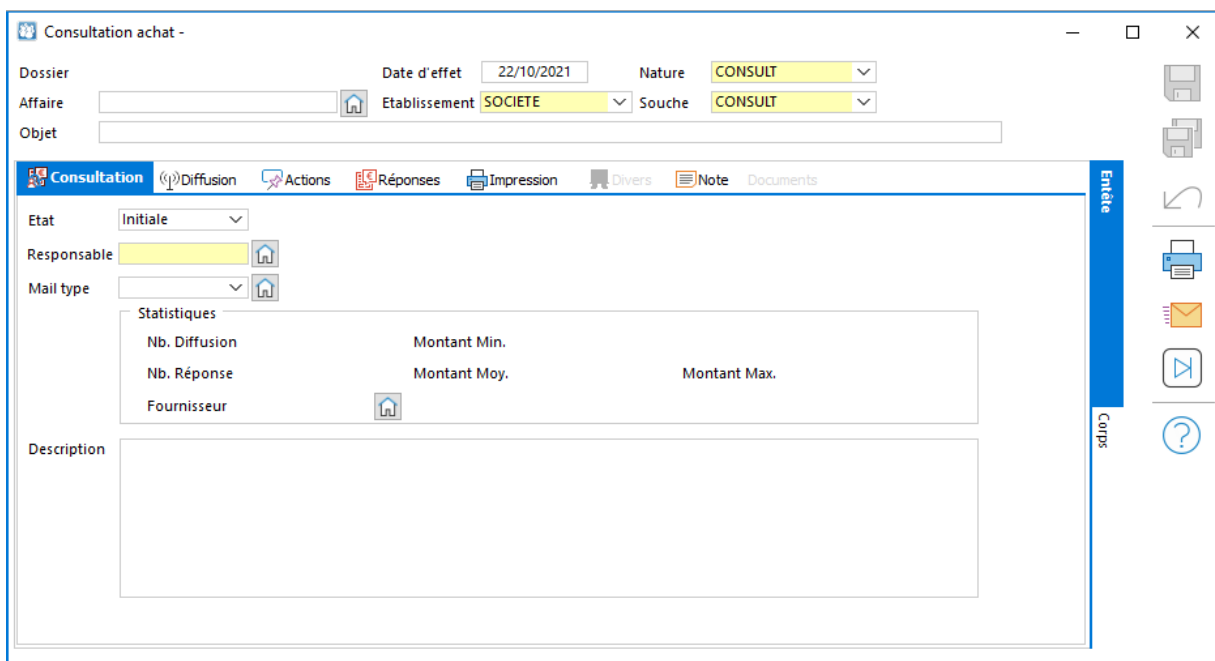
- Sélectionner les articles objet de la consultation,
- Compléter la liste des articles avec les informations complémentaires comme les quantités souhaités ainsi que les délais et autres commentaires,
- Sélectionner des fournisseurs à consulter,
- Envoyer automatiquement la liste des articles en consultation ainsi que les informations complémentaires saisies,
- Saisir les résultats reçus des fournisseurs (prix, quantité, frais, délais...),
- Générer automatiquement la/les commandes d'achats issues de cette consultation avec création automatique des fiches produits associés aux articles ayant fait l'objet de la commande,

### Fonctionnalités

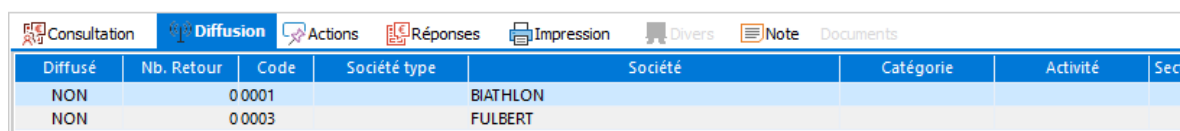
**Etape 1 :** Ouverture d'une nouvelle Fiche de « Dossier consultation achat » au travers de la liste des consultations par un clic droit « Ajouter ».







**Etape 2 :** Sélection des fournisseurs à consulter. Alimentation de la liste de diffusion sur les mêmes principes qu'aujourd'hui par Drag and Drop.



Diffusé	Nb. Retour	Code	Société type	Société	Catégorie	Activité	Sect
NON		0 0001		BIATHLON			
NON		0 0003		FULBERT			

**Etape 3 :** Sélection des articles devant faire l'objet de la consultation d'achat. Utilisation des mêmes principes que pour les fournisseurs avec drag and drop depuis la liste des articles dans le corps de la consultation. Il n'est pas nécessaire que les produits existent pour chaque fournisseur, les produits seront automatiquement créés lors de l'enregistrement des devis fournisseurs.

**Etape 4 :** Emission des demandes à l'aide d'un mail type avec en PJ le PDF généré à l'aide du modèle d'impression paramétré sur la nature consultation d'achat.

**Etape 5 :** Vous pouvez ensuite directement depuis la liste de diffusion générer les demandes (via le menu contextuel) de prix reçu suite à la consultation.

Vous pouvez aussi ajouter directement des demandes de prix dans la liste des réponses.

Depuis la liste des réponses vous pourrez ensuite générer directement les commandes des fournisseurs sélectionnés.

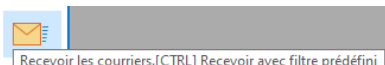
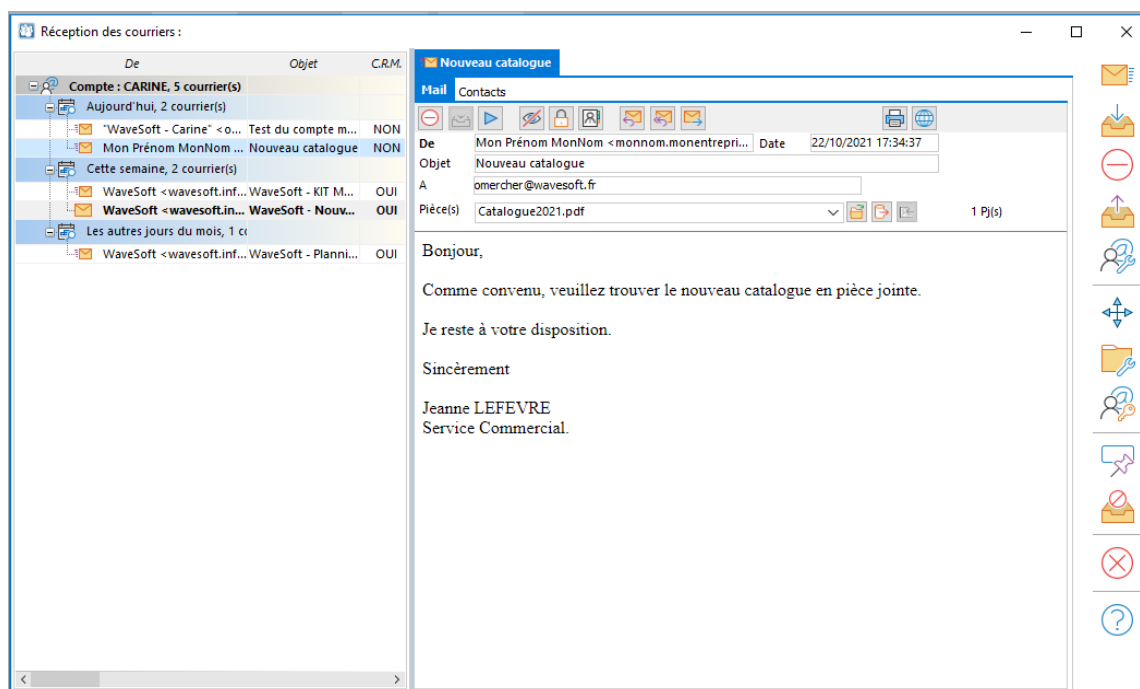
## La gestion des mails

➔ Accessible depuis le Menu Prospection - Mails

Paramétrage des comptes mails : Voir « Configuration - Fiche Utilisateur » et « Annexes »

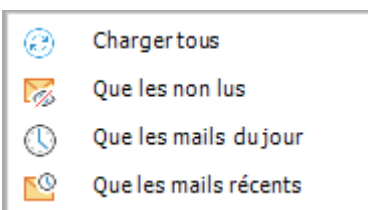
### Boite de réception des mails - Lecture mails

➔ Accessible depuis le Menu Prospection - Mails - Lecture ou par le raccourci « ALT+L »



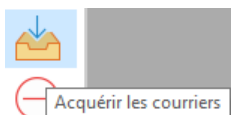
**RECEVOIR** : Lit et affiche les mails présents sur le serveur de mails de l'utilisateur. A l'ouverture de cette fenêtre, l'action « Recevoir » est automatiquement effectuée. Vous avez automatiquement la liste des mails.

⚠ S'il vous manque des mails dans cette liste par rapport à ceux attendus, c'est que vous avez coché l'option « Interdire l'acquisition de mails identiques » dans les « Préférences Dossiers ». Cette option contrôle un N° identifiant du mail à acquérir pour voir s'il n'est pas déjà présent dans la base. Certains Fournisseurs d'adresses mails ne gèrent pas ce numéro, vous vous retrouvez vite avec des pseudos doublons et nous n'affichons alors pas tous les mails dans cette fenêtre. Décochez alors l'option.



Cliquer sur le bouton, « Recevoir » tout en pressant la touche CTRL fait apparaître un menu contextuel, permettant de charger les mails en appliquant un des filtres prédéfinis suivant :

- Charger tous : identique au bouton « Recevoir, »
- Que les non lus : charge les mails marqués comme non lus,
- Que les mails du jour : charge les mails datés du jour,
- Que les mails récents : charge les mails dont la date est postérieure à j - 7.
- Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les comptes mail de type IMAP



**ACQUERIR :** Acquiert l'ensemble des mails avec un état CRM « OUI ». L'acquisition crée une action de type « Mail réception ».

CRM = « OUI » : l'expéditeur est référencé, c'est-à-dire l'@dresse mail existe sur un contact du dossier. Alors, l'Action générée est rattachée automatiquement au Tiers du contact. (O=U, I=U, T= T).


CRM = « NON », l'expéditeur n'est pas reconnu dans le dossier. Vous pouvez copier l'@dresse mail « de » pour la coller sur un contact et cliquer à nouveau sur « Recevoir » pour rafraîchir la liste.

**Accusé lecture :** Si l'expéditeur a demandé un accusé de lecture, il vous sera demandé de l'envoyer à l'acquisition en fonction du paramétrage effectué dans les préférences du CRM (par utilisateur) option « Demande de confirmation de lecture » avec les trois choix :

« Toujours » : envoi automatique de l'accusé de lecture.

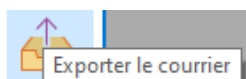
« Jamais » : n'envoie pas d'accusé de lecture.

« Demander » : Ouvre une fenêtre demandant si vous souhaitez ou pas envoyer un accusé de lecture.

 Tout mail acquis, génère une action de type « Mail réception », en état « A faire », si non lu, ou « Terminée » si lu auparavant dans la fenêtre de réception. Non lu : en gras dans la fenêtre de réception.

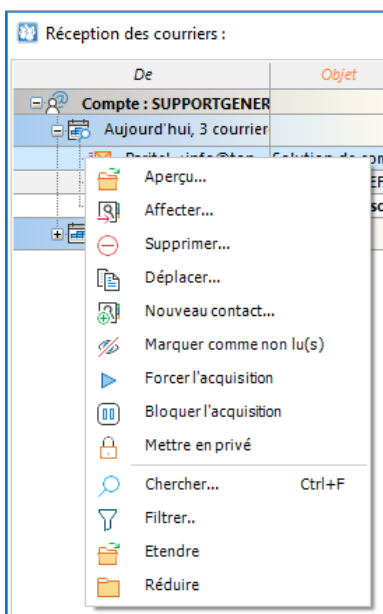


**SUPPRIMER :** Supprime-le ou les mails sélectionnés. Les insère dans la corbeille ou les supprime.



**EXPORTER :** Exporte le mail au format eml.


Ces traitements sont disponibles également dans l'onglet mail de l'action après acquisition.



#### MENU CONTEXTUEL :

Grâce au menu contextuel dans la liste des mails en attente d'acquisition dans la fenêtre de réception, vous pouvez :

- Passer le mail en « non lu » en sélectionnant « **Marquer comme non lu(s)** » pour acquérir une action en « A faire ». Le mail est en gras dans la liste. Sinon, le mail lu passe en caractère normal dans la liste et sera donc acquis en état « Terminé ».

 Il n'est pas obligatoire de traiter le mail reçu à cette étape. Acquérez-les en non lus, ils apparaîtront par défaut dans la liste de vos actions (ou dans la fiche du tiers) et vous pourrez les traiter en accédant au mail dans l'onglet de l'action.

- « **Forcer l'acquisition** » permet de générer une action rattachée à un Tiers que l'on choisit, sur un mail qui est à « NON » en colonne CRM.

- « **Bloquer l'acquisition** », pas de génération d'action à l'acquisition. Le mail reste dans la liste.


- « **Mettre en privé** » permet de mettre ce mail à « Privé » directement à l'acquisition.


- « **Affecter** » permet de renseigner des zones de l'action avant sa création.


- « **Nouveau contact** » d'un tiers existant ou créer un nouveau tiers. Un assistant vous guide pour cette création.


**La liste des mails :** La colonne « C.R.M. » à « OUI » signifie que l'expéditeur est référencé dans le CRM en tant que contact.

**La zone Entête :** Informations sur la date du mail, sur le contact d'origine, sur les destinataires, sur l'objet du mail et les pièces jointes au mail.

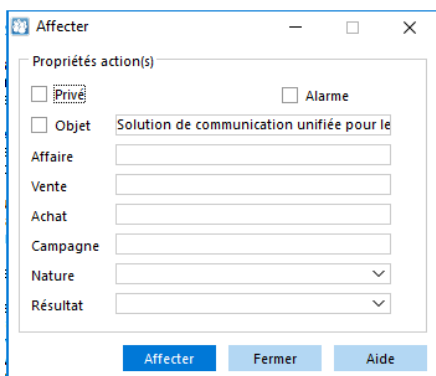
L'icône  permet d'ouvrir la pièce jointe sélectionnée.

L'icône  permet d'enregistrer sur le disque la pièce jointe sélectionnée.

L'icône  permet de mettre la pièce jointe dans un onglet « Document » de la GED intégrée.

L'icône  permet de récupérer la VCard sur la fiche d'un contact existant ou en créant un nouveau contact à l'aide de l'assistant de création de contact.

## Affectation à la réception d'un mail



Avant l'acquisition, dans la fenêtre de réception, nous pouvons affecter des paramètres à l'action qui va être créée : l'affaire, Action de type « privé », la campagne, le sujet, l'indicateur Privé ou l'alarme.

La fenêtre d'affectation est disponible depuis la boîte de réception, la liste des mails, la liste des actions ou encore la fenêtre de recherche d'actions.

Via le menu contextuel, option « Affecter », ou Double clic sur une ligne dans une des colonnes d'un élément de la fenêtre « Affecter » : ouverture automatique de la fenêtre d'affectation.

Si double clic sur une autre colonne, ouverture d'un mail de réponse, idem clic sur bouton « Répondre ».

Si double clic sur colonne « CRM =NON» : Forcer l'acquisition

Si double clic sur colonne « Privée » : Ouvre la fenêtre d'affectation.

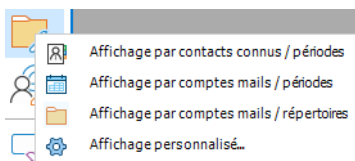
## Position de la liste des mails



La fenêtre de réception des courriers est composée de deux zones : la liste des mails et le détail des mails. La disposition de ces deux zones est entièrement configurable. Le bouton « Position » permet de choisir la position de la liste. Elle peut être placée à droite, gauche, en haut ou en bas.

La position choisie est mémorisée à la fermeture de la fenêtre.

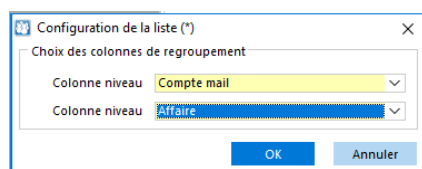
## Mode d'affichage de la liste des mails

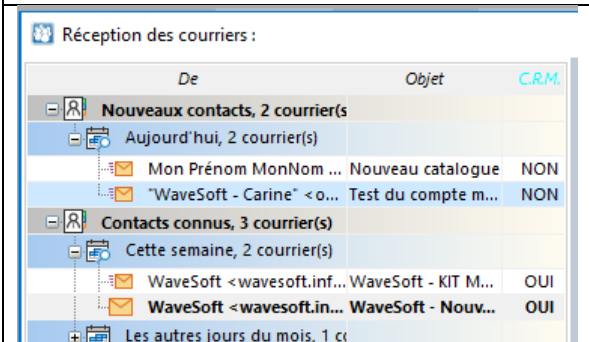
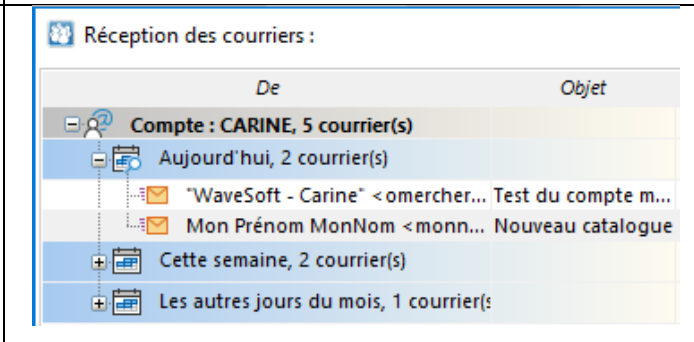


Les mails (de la liste) sont classés et triés sous forme d'une arborescence à deux niveaux. Le bouton « Mode » permet de choisir une organisation par défaut ou de personnaliser son affichage.

### Les modes proposés sont :

- Affichage par contacts connus / périodes : Ce mode d'affichage permet de classer ses mails suivants que les expéditeurs soient connus ou non puis par ordre chronologique;
- Affichage par comptes mails / période : Ce mode d'affichage est à privilégier lorsqu'on a plusieurs comptes mails ayant un rôle bien distinct. Par exemple, un compte professionnel et un compte privé. Les mails sont affichés par compte mails puis chronologiquement ;
- Affichage par comptes mails / répertoires : Ce mode d'affichage est à utiliser en IMAP lorsqu'on veut consulter plusieurs répertoires de mails. Les mails sont affichés par compte email et répertoires IMAP ;
- Affichage personnalisé : Ce mode permet de choisir les colonnes de regroupement parmi celle de la liste. Le choix de l'utilisateur est mémorisé.



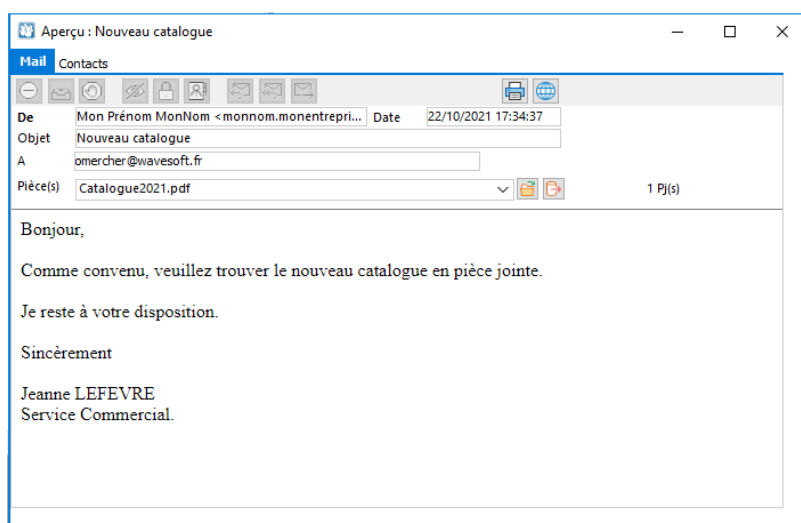
<i>Affichage par contacts / périodes</i>	<i>Affichage par compte mails / périodes</i>
	



*Il est fortement conseillé de conserver la colonne "De" en premier pour une bonne ergonomie de cette liste.*

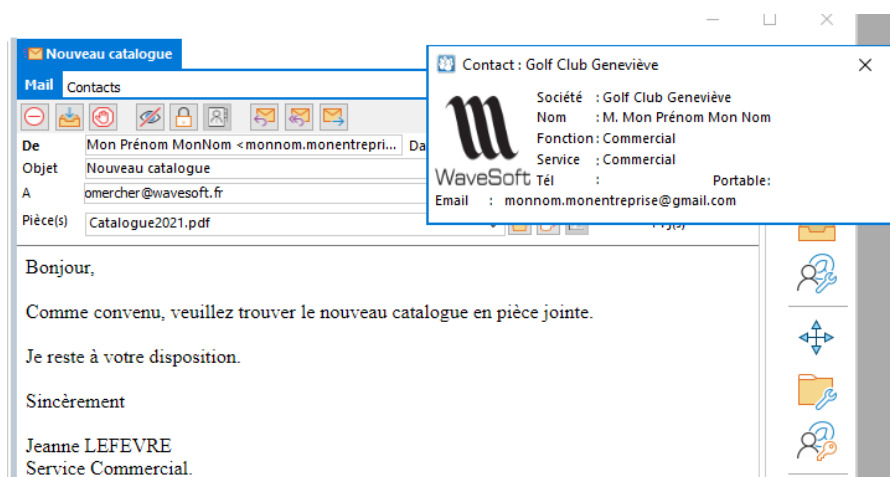
Le bouton « Comptes » permet de filtrer rapidement les mails suivant les différents comptes emails.

## Aperçu du mail



Il est possible d'afficher le mail dans une fenêtre d'aperçu depuis le menu contextuel de la liste, sélectionnez « Aperçu ». Cette fenêtre peut être déplacée en dehors du C.R.M., mais aucune modification ou action n'est possible sur le mail depuis cet aperçu.

## Affichage du mail



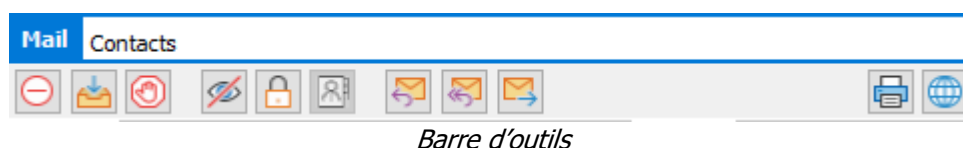
La zone de détail affiche le contenu du mail sélectionné. Trois mails peuvent être visualisés en même temps dans des onglets différents. Chaque mail est composé d'un entête et d'un corps. L'onglet « Mail » de l'entête affiche les informations propres au mail comme l'expéditeur, le sujet, les personnes destinataires du mail ou encore les pièces jointes.

Un menu contextuel est associé à chaque contact et permet suivant le contexte de :















- Créer un nouveau contact ;
- Modifier un contact ;
- Planifier une action sur ce contact ;
- Copier l'adresse mail du contact.

Cliquer sur un contact connu (expéditeur ou destinataire) permet d'afficher une fenêtre d'information rapide sur ce contact. Cette fenêtre se ferme automatiquement.

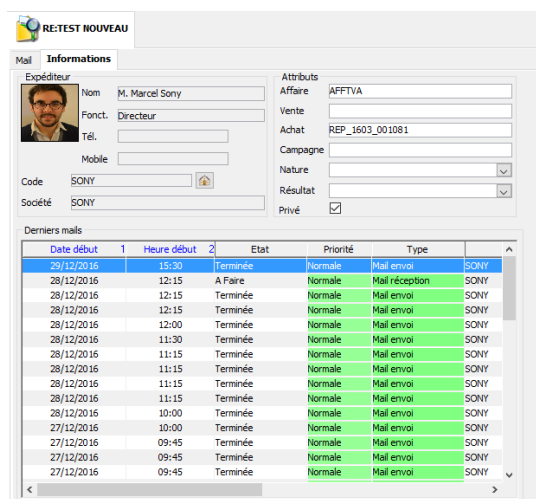
La barre d'outils permet de lancer les traitements ou de modifier certains attributs du mail. Les outils disponibles dépendent du contexte.



Les outils disponibles suivant le contexte sont :

-  Permet de supprimer le mail courant ;
-  Permet d'acquérir le mail (si l'expéditeur est connu) ;
-  Permet de forcer l'acquisition (si l'expéditeur est inconnu) ;
-  Permet de bloquer l'acquisition (si l'expéditeur est connu) ;
-  Permet de déclarer un mail comme privé ;
-  Permet de déclarer un mail comme public ;
-  Permet de lancer l'assistant de création d'un nouveau contact (si l'expéditeur est inconnu) ;
-    Permettent de répondre ou transférer un mail ;
-  Permet de déclarer le mail comme non lu ;
-  Permet de déclarer le mail comme lu ;
-  Permet d'imprimer le mail courant ;
-  Permet de voir le mail dans son navigateur Web.

L'onglet « Informations » contient des informations associées à l'expéditeur si celui-ci est connu. Il permet aussi de qualifier le mail en lui attribuant des informations complémentaires comme l'affaire, la vente...




Date début	Heures début	Etat	Priorité	Type	Société
29/12/2015	15:30	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	12:15	A Faire	Normale	Mail réception	SONY
28/12/2016	12:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	12:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	12:00	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	11:30	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	11:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	11:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	11:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	11:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	11:15	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016	10:00	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016	10:00	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016	09:45	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016	09:45	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016	09:45	Terminée	Normale	Mail envoi	SONY

Onglet « Informations »

## Gestion des invitations électroniques

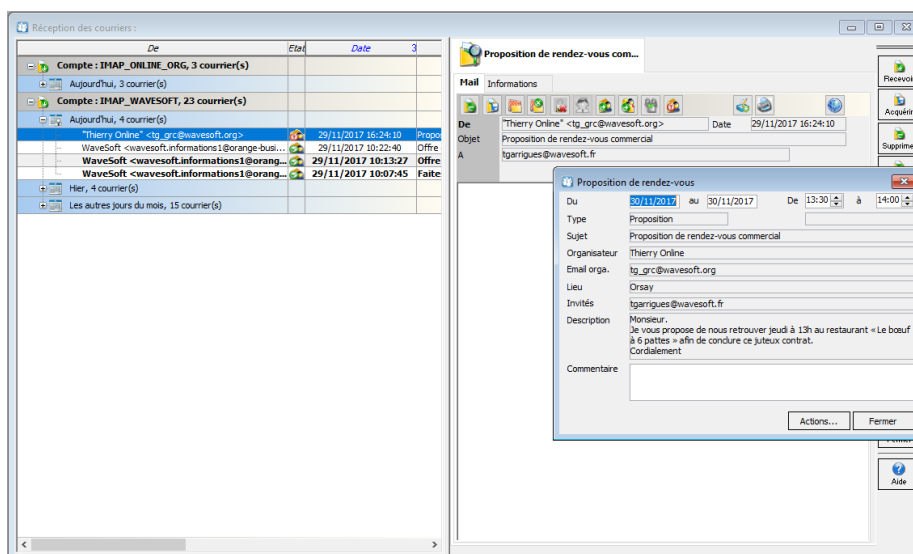
Dans la boîte de réception, il est possible de lire des invitations électroniques. Celle-ci peuvent être associées à un mail dans une pièce-jointe ayant l'extension ICS ou intégré au mail.

Le bouton  présent dans la barre d'outils du mail ou sur les pièces-jointe permet d'afficher le contenu de l'invitation dans une fenêtre. Suivant la nature de celle-ci, il est possible depuis le bouton Action de :

- Ouvrir l'agenda.
- Accepter une invitation : Le système génère un mail contenant la réponse à l'invitation sous forme de pièce jointe. Il est possible d'ajouter un commentaire.
- Proposer de modifier l'invitation : Il est possible de modifier le jour et l'heure du rendez-vous afin de proposer un autre créneau horaire. La proposition est envoyée par mail.
- Refuser une invitation : Le système génère un mail contenant un refus de participer à l'invitation sous forme de pièce jointe. Il est possible d'ajouter un commentaire.
- Ajouter une action correspondant à l'invitation dans l'agenda.



- Accepter une invitation et créer une action dans l'agenda.
- Mettre à jour l'action correspondant à l'invitation à partir de celle-ci.
- Supprimer une action de l'agenda.
- Ouvrir l'action.



Depuis la liste des contacts d'une action, il est possible d'envoyer dans un mail une invitation électronique à un ou plusieurs contacts. Cette invitation peut-être une proposition de rendez-vous, une mise à jour d'un précédent rendez-vous ou encore une annulation du rendez-vous.

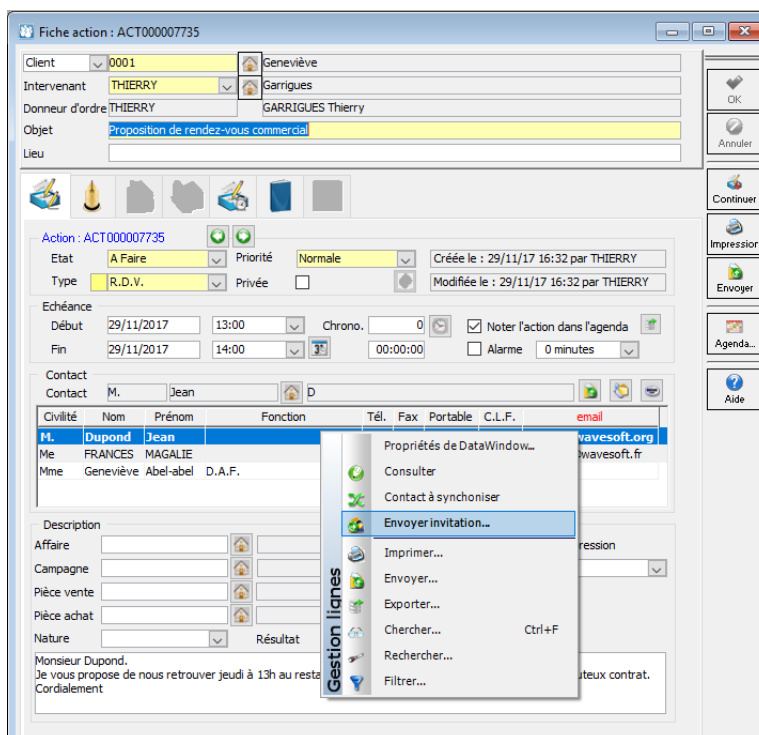
Attention :

- L'invitation n'est pas envoyée automatiquement en cas de modification de celle-ci.
- Les réponses peuvent-être lues dans la boîte de réception mais elles ne sont pas mémorisées dans la fiche action. Le suivi des invitations par contact n'est pas disponible.

Depuis la liste des contacts, il est possible d'envoyer une invitation en sélectionnant différents contacts et en cliquant sur le menu contextuel « Invitation... ». Après avoir renseigné l'invitation, période, sujet, lieu ... il est possible, à partir du bouton « Actions... » de créer les actions correspondant à cette invitation puis d'envoyer les invitations par mails.

Attention :

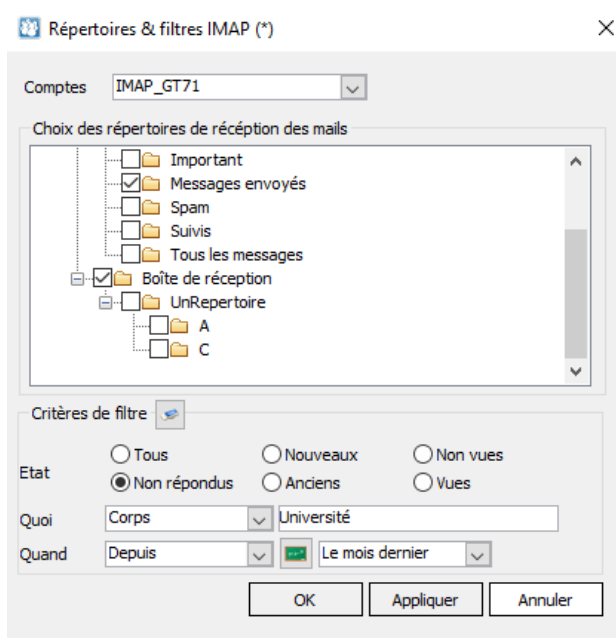
- Le système va créer autant d'action que d'invités.
- Le menu « Envoyer... » n'apparaît qu'après avoir créé les invitations.



## Répertoire et filtres IMAP

Le bouton « IMAP ... » fait apparaître une fenêtre permettant de choisir les répertoires de mails à visualiser ainsi que les filtres appliqués sur les mails de la liste.

Pour avoir le bouton « IMAP ... » sur la fenêtre d'acquisition des mails, il faut avoir paramétré un compte IMAP.



*Configuration répertoire et filtre IMAP*

A la sélection d'un compte IMAP (liste déroulante « Comptes ») on affiche les répertoires et les filtres de ce compte. Par défaut, on utilise les filtres définis au niveau du compte email. Le bouton « OK » applique les filtres sur les répertoires choisis et ferme la fenêtre. Le bouton « Appliquer » fait la même chose mais ne ferme pas la fenêtre. Les répertoires sélectionnés sont mémorisés mais pas les filtres.



- Cette option n'est pas disponible en POP ;

- Lors de la première ouverture de la boîte aux lettres, le logiciel vous demande de choisir au moins un répertoire par compte email.

## Gestion des répertoires IMAP

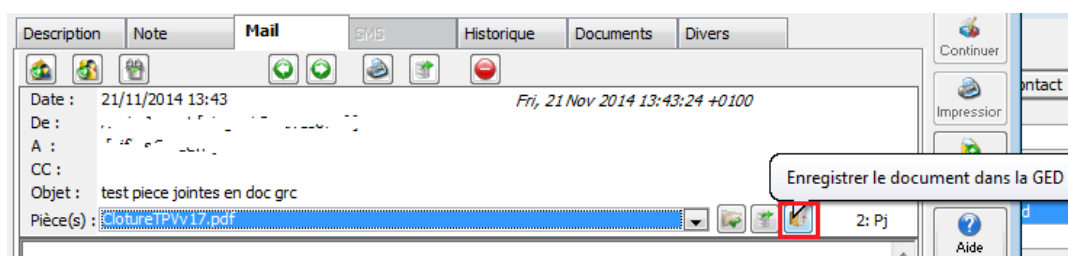
Cette fenêtre permet de modifier l'arborescence des répertoires des comptes mails. Un menu contextuel, associé au répertoire, permet de créer, supprimer ou renommer un répertoire.



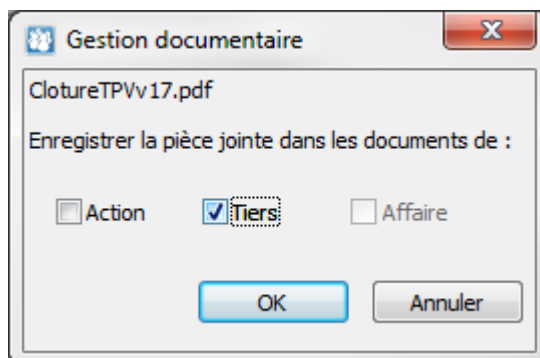
- Cet option n'est pas disponible avec les serveurs POP ;
- Suivant les comptes email certaines opérations peuvent être refusées par le serveur de mail.

## GED - Enregistrement des pièces jointes des mails dans la GED

Depuis l'onglet Mail de la fiche Action de type Mail réception, il est possible d'enregistrer une pièce jointe dans la gestion documentaire.



Le bouton « Enregistrer le document dans la GED » ouvre une boîte de dialogue demandant de préciser la/les fiches sur lesquelles le document doit être rattaché.



Action	Pour enregistrer le document dans l'onglet Document de la fiche Action
Tiers	Pour enregistrer le document dans l'onglet Document de la fiche du Tiers de l'Action
Affaire	Pour enregistrer le document dans l'onglet Document de la fiche de l'Affaire affectée à l'Action

Exemple d'enregistrement dans la fiche Tiers :

Fiche client : CLT01 - CLT01 FR

Code  Compte  Modifié le : 09/09/14 Actif

Intitulé  Société

Fiche Contacts Actions Livraisons Tarif Pièces Articles T.P.V. Param. Renseignements Documents

Catégorie	Code	Description	Fichier	Niveau	Mo
PJ	ACT00000470_1	Obj action : test piece jointes en doc.grc	AutomateTachePlanifiée.docx	0	AJ_AJOV17

## Remarques :

- Le champ « code » est alimenté par le code de l'action
- Le champ « description » est alimenté par le champ Objet de la fiche Actio

## Envoi de mail

Voir Les Plus du CRM en Ergonomie

## Corbeille de mails

### La corbeille reprend l'ergonomie de la fenêtre de réception.

Gestion d'une corbeille de mails par utilisateur, sur suppression d'un mail dans la fenêtre de lecture, avant acquisition, la mise en corbeille est automatique.

Si la touche "Shift" est maintenue enfoncée en cliquant sur le « Oui » du message « Confirmez-vous la suppression de tous les éléments sélectionnés ? », alors la suppression du ou des mails sélectionnés est directe, pas de mise en « Corbeille ».

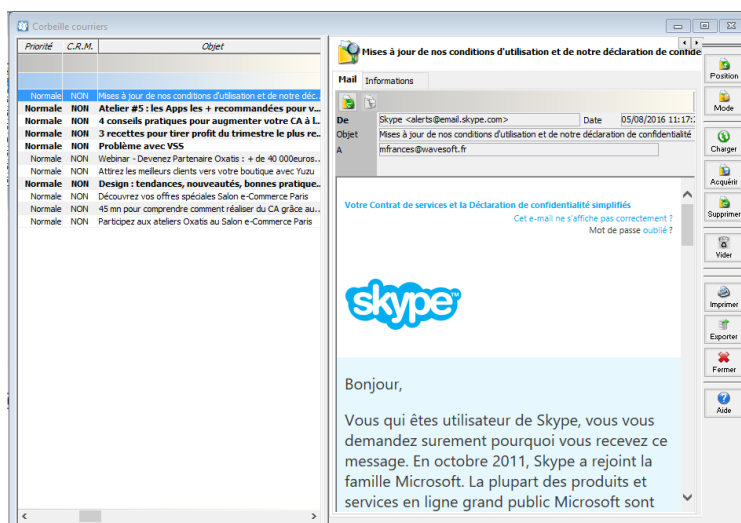
Via le menu Prospection, vous avez accès à votre corbeille de mails.

La gestion des mails de la corbeille, vous permet de :

- Acquérir des mails de la corbeille en forçant éventuellement l'acquisition et/ou en le mettant éventuellement en privé
- Supprimer unitairement un mail

- Vider la corbeille pour les supprimer définitivement

Vous pouvez vider la corbeille depuis la fenêtre d'accueil sans passer par la fiche Corbeille (CTRL+clic sur bulle corbeille sur raccourci "Mails" en bas de la fenêtre).

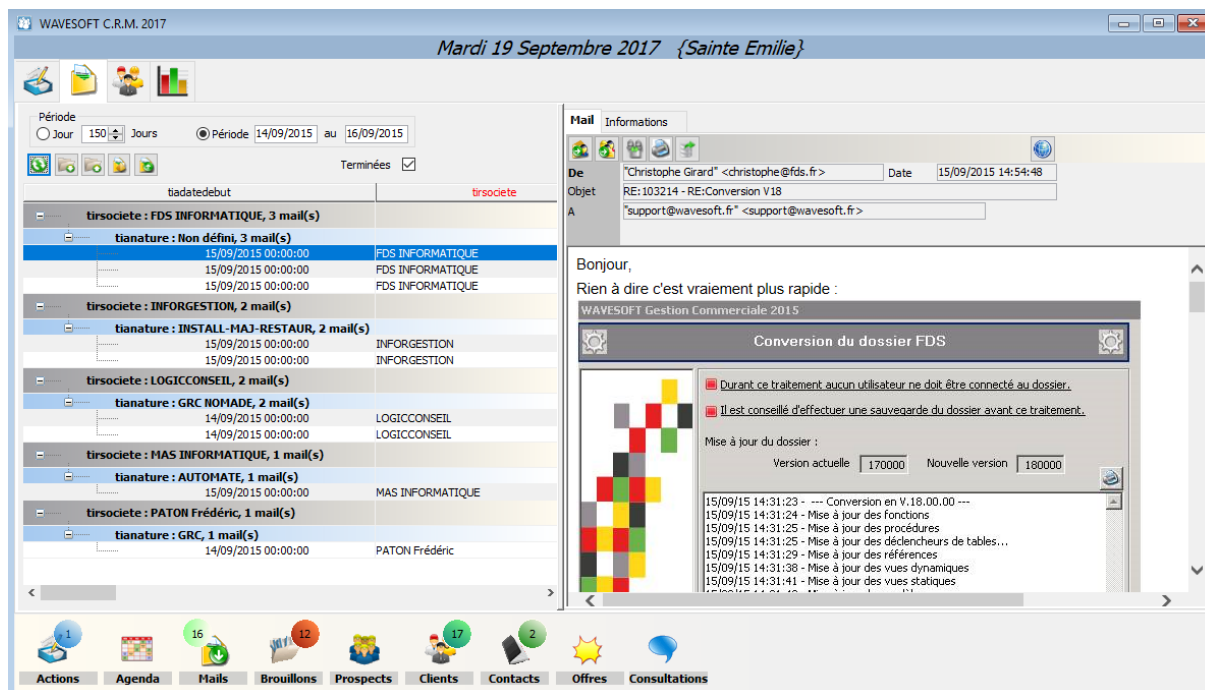


 Si la corbeille contient trop de mails, vous êtes averti par un message à la connexion au dossier.

## Liste des mails dans la fenêtre d'accueil

Une liste des mails déjà acquis est disponible dans la fenêtre d'accueil. Cette liste permet de visualiser les mails reçus et envoyer sur une période donnée. Cette liste fonctionne comme la boîte de réception. Elle permet de personnaliser l'affichage. Il est ainsi possible de :

- Définir la position de la liste (haut, bas, droite, gauche)
- De personnaliser l'affichage de l'arborescence de la liste de mails.
- De définir des critères de filtres : période, nombre de jours, mails terminés.
- De visualiser le détail du mail courant : entête, corps et attributs de l'action.
- De répondre ou transférer le mail courant.
- De modifier les attributs d'action(s).



The screenshot shows the WaveSoft C.R.M. 2017 interface. The main window displays a list of mails with columns for 'tirsociete', 'tiansociete', and 'Date'. The mail list is filtered by 'Période' from 14/09/2015 to 16/09/2015. The mail details pane on the right shows the header of a mail from 'Christophe Girard' with the subject 'RE:103214 - RE:Conversion V18'. The body of the mail contains a message about 'Conversion du dossier FDS' with a warning: 'Durant ce traitement, aucun utilisateur ne doit être connecté au dossier. Il est conseillé d'effectuer une sauvegarde du dossier avant ce traitement.' Below the warning, there are input fields for 'Version actuelle' (170000) and 'Nouvelle version' (180000). A log of actions is visible at the bottom of the mail body, including 'Conversion en V.18.00.00', 'Mise à jour des fonctions', 'Mise à jour des procédures', 'Mise à jour des déclencheurs de tables...', 'Mise à jour des références', 'Mise à jour des vues dynamiques', and 'Mise à jour des vues statiques'.

## La gestion d'envoi de SMS

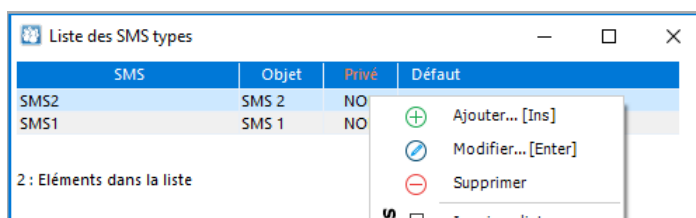
La sélection du fournisseur de SMS et le paramétrage de connexion associé est accessible via « Dossier - Préférences Dossier - CRM - Onglet SMS ». Les échanges de données avec le service d'envoi de SMS (SMS Envoi), utilise le protocole de sécurité TLS.1.2.

### SMS types

Une fenêtre vous permet de gérer des SMS types.

Cette fonctionnalité est accessible depuis Menu Fichier / Paramétrage / Gestion des SMS types...

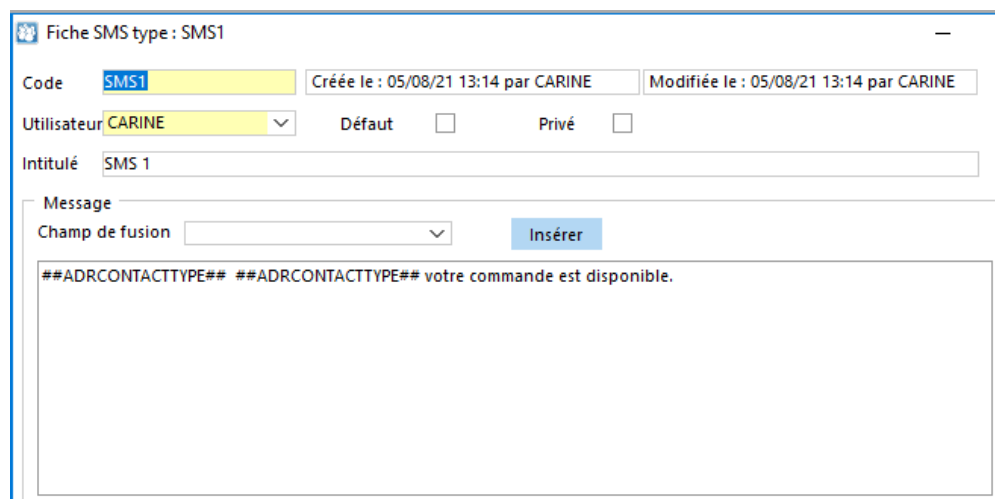
Les menus contextuels permettent d'ajouter, de modifier ou de supprimer un SMS.



SMS	Objet	Privé	Défaut
SMS2	SMS 2	NO	
SMS1	SMS 1	NO	

2 : Eléments dans la liste

Vous pouvez gérer des champs de fusion dans le texte du SMS. Voir « Mails type ».



Fiche SMS type : SMS1

Code: SMS1 Créée le : 05/08/21 13:14 par CARINE Modifiée le : 05/08/21 13:14 par CARINE

Utilisateur: CARINE Défaut:  Privé:

Intitulé: SMS 1

Message

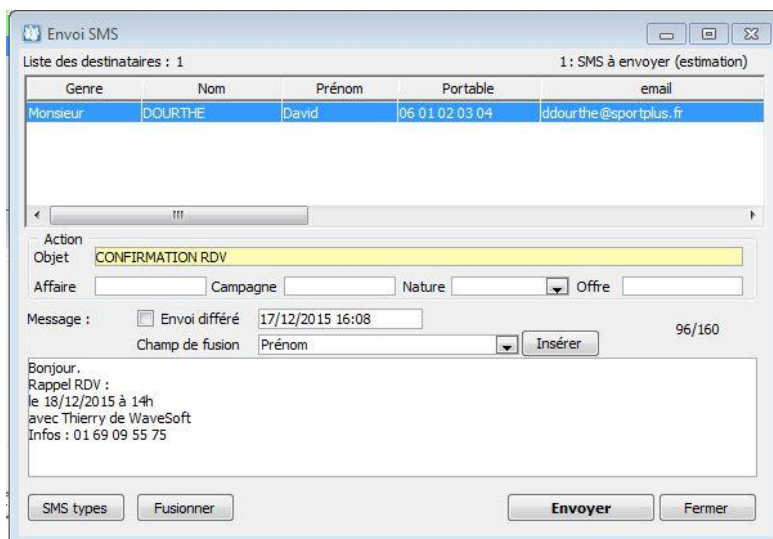
Champ de fusion:  Insérer

##ADRCONTACTYPE## ##ADRCONTACTYPE## votre commande est disponible.

## La fenêtre d'envoi des SMS

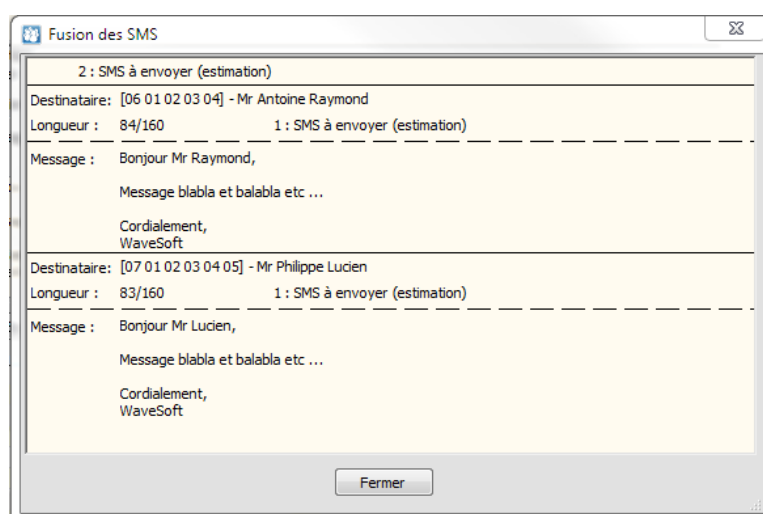
Cette fenêtre est accessible de différentes façon :

- CTRL + Double-clic sur un numéro de portable dans une fiche
- Depuis les listes de tiers (Clients, contacts, etc...), sur les listes une sélection multiple est possible.



- La liste du haut indique les destinataires du SMS, cette liste peut être complétée via un drag & drop depuis la liste des contacts. Vous pouvez aussi enlever des destinataires.
- La partie « Action » permet d'indiquer des informations pour l'action qui va être créée.
- La partie « Message » permet la rédaction du message ou l'appel aux SMS types via le bouton « SMS type ».
- Le bouton « Fusionner » affiche le résultat des différents SMS qui vont être envoyés (Voir écran ci-dessous). Cette action peut être effectuée même s'il n'y a pas de champs de fusion pour consulter le résultat avant envoi.
- Les SMS peuvent être envoyés en différé, dans ce cas cocher la case correspondante puis indiquer date et heure d'envoi souhaité.

Le bouton « Envoyer » permet de déclencher l'envoi des SMS. Affichage des SMS qui vont être envoyés et estimation du nombre de SMS comptabilisés.

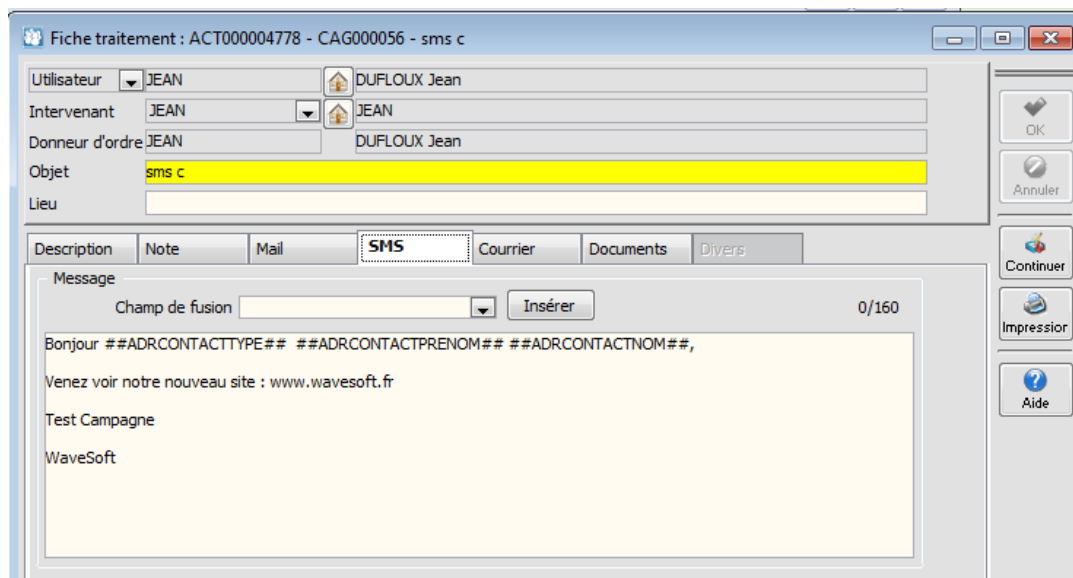


Les SMS envoyés créent une nouvelle action (comme pour l'envoi de mail). Un onglet « SMS » permet de consulter le contenu du SMS envoyé. Ces actions sont de type « SMS envoi ».



## Campagne marketing de SMS

De la même façon qu'on réalise une campagne de mail, vous pouvez effectuer une campagne de SMS. La fiche action comporte un nouvel onglet qui vous permet de rédiger le SMS qui devra être traité par la campagne.



The screenshot displays the 'Fiche traitement' window for an SMS campaign. The window title is 'Fiche traitement : ACT000004778 - CAG000056 - sms c'. The interface includes several fields for user and order information, a message composition area, and a navigation sidebar.

Utilisateur	JEAN	DUFLOUX Jean
Intervenant	JEAN	JEAN
Donneur d'ordre	JEAN	DUFLOUX Jean
Objet	sms c	
Lieu		

Navigation tabs: Description, Note, Mail, **SMS**, Courrier, Documents, Divers

Message composition area:

Champ de fusion [dropdown] [Insérer] 0/160

Bonjour ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTPRENOM## ##ADRCONTACTNOM##,  
Venez voir notre nouveau site : [www.wavesoft.fr](http://www.wavesoft.fr)  
Test Campagne  
WaveSoft

Sidebar buttons: OK, Annuler, Continuer, Impresior, Aide

## Liste des affaires

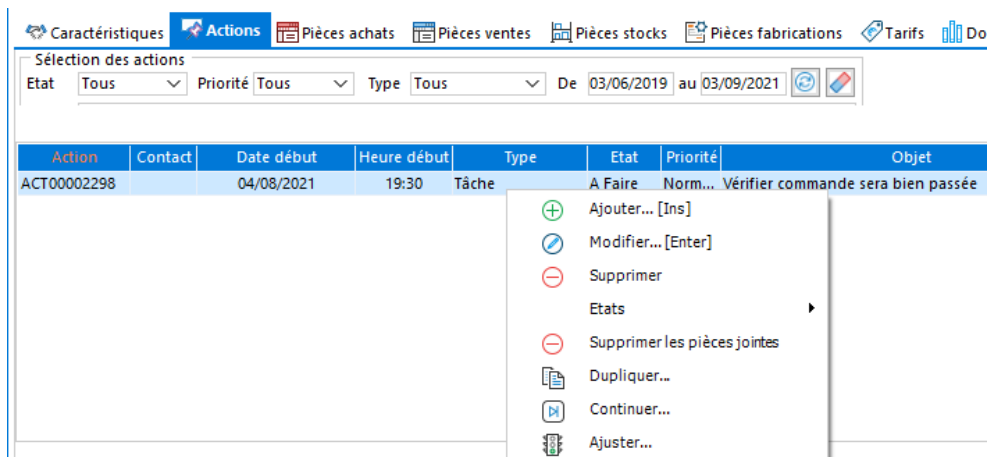
 Voir Guide Ergonomie – Gestion des Affaires

### Fiche Affaire - Onglet Actions

L'onglet Actions d'une fiche Affaire est visible uniquement depuis le C.R.M, il permet de visualiser toutes les actions associées à l'affaire.

Voir « Les actions – Menus contextuels des actions » pour le détail sur les menus contextuels.

Voir Guide Ergonomie – Gestion des Affaires.



Sélection des actions

Etat: Tous | Priorité: Tous | Type: Tous | De: 03/06/2019 au 03/09/2021

Action	Contact	Date début	Heure début	Type	Etat	Priorité	Objet
ACT00002298		04/08/2021	19:30	Tâche	A Faire	Norm...	Vérifier commande sera bien passée

- Ajouter... [Ins]
- Modifier... [Enter]
- Supprimer
- Etats
- Supprimer les pièces jointes
- Dupliquer...
- Continuer...
- Ajuster...

## Statistiques

Le menu « Statistiques » reprend certaines statistiques présentes dans la Gestion Commerciale, comme le « Portefeuille de commandes », les « Tableaux de bords », les « Statistiques » ou le « Centre de statistiques ». Elles seront par contre éditées en fonction des droits de visibilité de l'utilisateur.

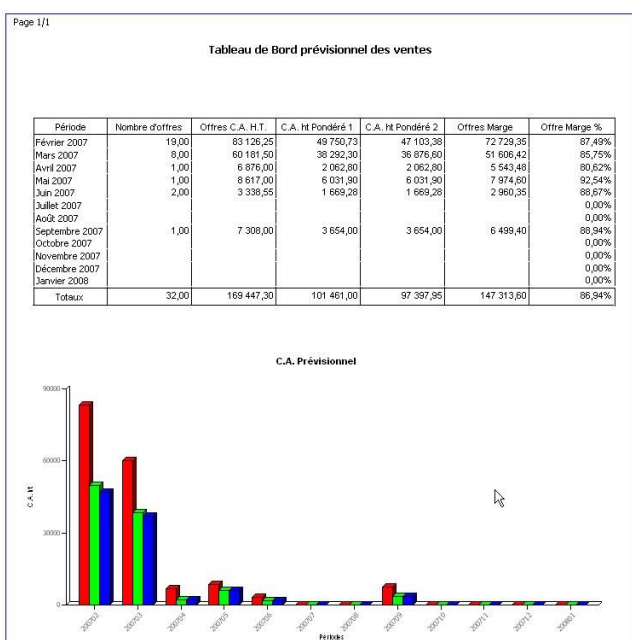
Si un commercial ne voit que ses clients et prospects, les statistiques seront exclusivement celles de ses Tiers. D'autres sont spécifiques au CRM, c'est ce que nous allons détailler ici.

### Tableaux de bord prévisionnels – des offres

Le tableau de Bord prévisionnel des Offres tient compte des indices de pondération définis sur l'onglet « Offre » de chaque offre pour l'évaluation du prévisionnel commercial.

Cet état est basé uniquement sur les offres principales.

Ceci permet à un commercial de voir son véritable potentiel dans le temps par mois, sans prendre en compte les offres qui sont des déclinaisons d'un seul projet au final. Cet état tient compte du paramétrage de visibilité de l'utilisateur. Il ne voit ici le CA que des offres qu'il a le droit de voir !



### Tableaux de bord prévisionnels – Etat de suivi

L'état de suivi d'activité permet d'obtenir des statistiques sur une période pour un intervenant dans une ou plusieurs activités choisies.

Wizard de sélection et exemple de résultat :

Suivi d'activité

Général

Intervenant: JEAN

Date de: 05/05/10 à 07/06/10

Affichage par: Jour (selected) Semaine Mois

Affichage sur: Date début (selected) Date modification

Campagne:

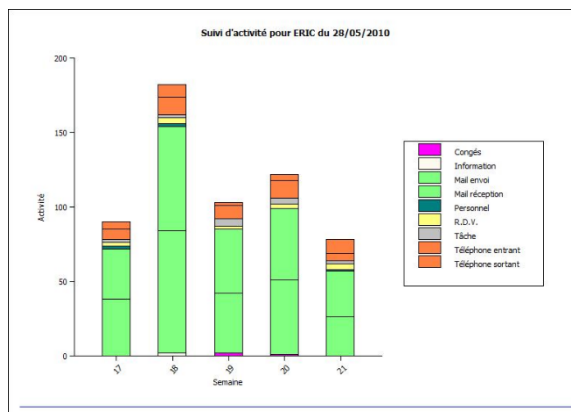
Status action:

- A faire
- En cours
- Annulée
- Terminée

Sélection des types d'actions:

- Courrier
- Congés
- Tchat
- Divers
- Evénement
- Formation
- Fax
- Intervention
- Information
- Mail envoi
- Mail réception
- Personnel
- R.D.V.
- Réunion
- Tâche
- Téléphone entrant
- Téléphone sortant

OK Annuler Aide



### Tableaux de bord dynamiques

Menu « Statistiques - Tableau de bord - Tableaux de bord »

Permet une gestion dynamique de tableaux de bord. Uniquement disponible dans le C.R.M.

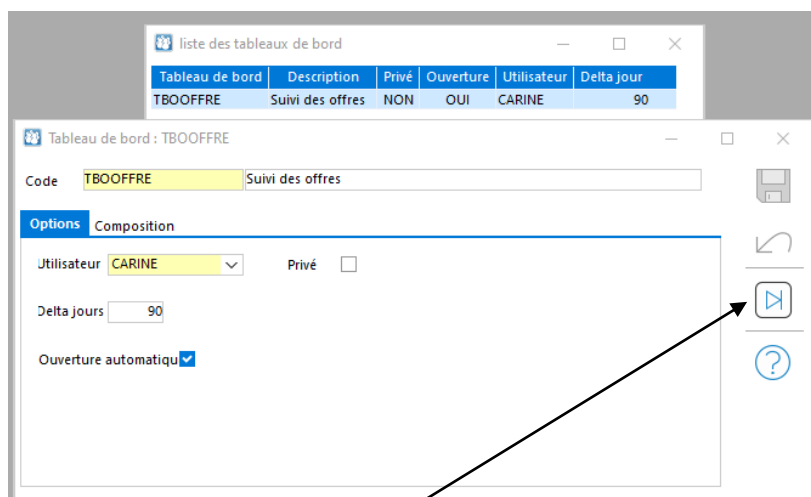
- Création non limité de tableaux de bord par utilisateur.
- Composition des tableaux de bord avec une bibliothèque de micro-états gérés via le module administration.
- Mise en forme des tableaux de bord entièrement graphique.

## Liste des tableaux de bord dynamiques

Clic droit « Modifier » ou « Ajouter » sur la liste des tableaux de bord.

Un tableau de bord est identifié par son code et son intitulé, il est par défaut rattaché à un utilisateur.

- Privé : seul l'utilisateur propriétaire peut l'exécuter
- Delta jours : Intervalle par défaut en nombre de jours, par rapport à la date du jour utilisé pour le calcul de la date de fin.
- Ouverture automatique : Ce tableau de bord sera automatiquement affiché à la connexion.



Affiche le tableau de bord avec les micros-états.

L'onglet composition affiche la liste des micro-états composant le tableau de bord.

## Utiliser un tableau de bord dynamique

Exemple de tableau de bord constitué par 5 micro-états.

Double clic ou clic droit « Exécuter » sur la liste des tableaux de bord.

Clic droit sur un graphique permet de le personnaliser (Voir Guide Ergonomie - Les Graphiques).

Double clic sur une ligne de micro état ouvre la fiche correspondante ( Offre, client ...).



« Intervenant » et « Date » permettent d'agir sur les résultats des micros-états.

Date de fin est fonction de la valeur de « Delta jour ».

Le bouton à droite de ces zones permet de mettre à jour les micros états.

Suivi des offres

Intervenant **CARINE** Date de **22/07/2021** à **18/01/2022**

## Personnaliser un tableau de bord dynamique

Le mode conception permet de choisir les micros-états, de les disposer et de les dimensionner à la demande.

Le bouton « Passage en mode conception » (roue crantée) permet de basculer du mode consultation au mode conception et inversement.

Clic sur le bouton « + » affiche la liste des micros-états, "Drag & Drop", depuis cette liste sur le tableau de bord, permet de positionner le micro-état.

Une fois positionné, le micro-état peut être redimensionné et déplacé (clic sur la barre de titre du micro état).

Pour supprimer un micro-état du tableau de bord, il faut le sélectionner et appuyer sur la touche "Suppr".

Lorsque vous avez terminé la composition de votre tableau de bord, le bouton « Valider » vous permet de sauvegarder, sinon le bouton « Annuler » permet d'annuler les modifications en cours.

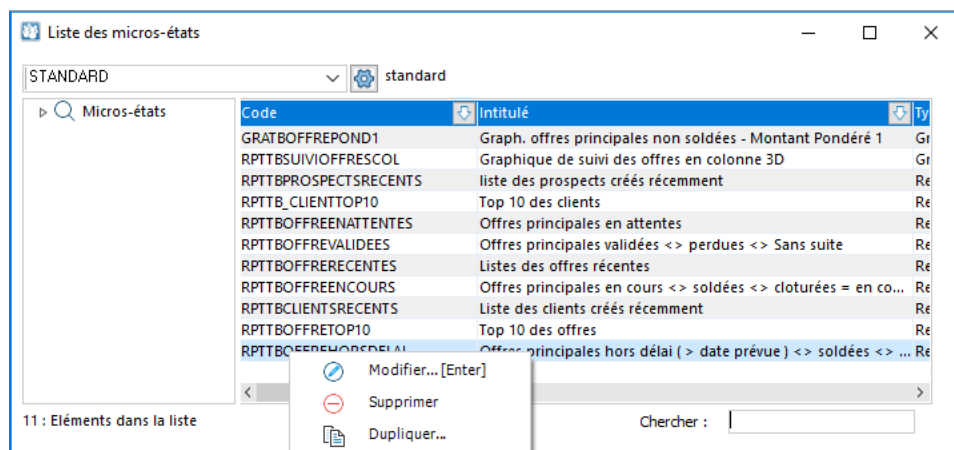


## Conception de micro-états

Accessible depuis le module « Administration » du CRM, menu Personnalisation - Micro états.

### Liste des Micro états

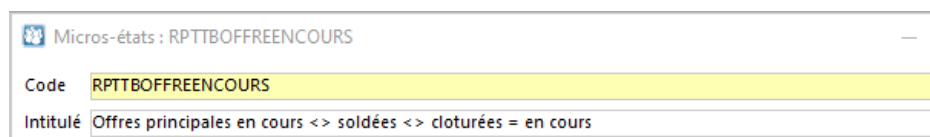
Vous pouvez modifier ou dupliquer les micros états existants



### Fiche Micro état

#### Fiche Micro état - entête

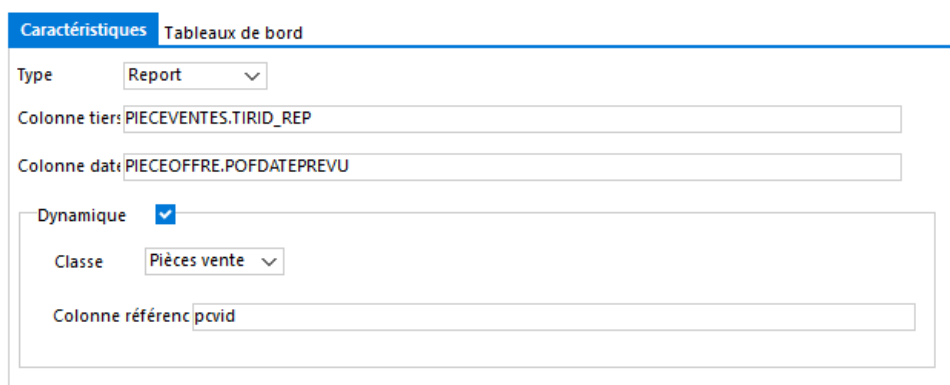
Un micro-état est identifié par son code et son intitulé.



#### Fiche Micro état - Onglet Caractéristiques

Un micro-état :

- Ne doit pas renvoyer trop de lignes, pour que le tableau de bord s'affiche dans des délais acceptables.
- Doit contenir des colonnes permettant une restriction sur un intervenant et/ou une date.





Type	Report ou graphique.
Colonne tiers	Colonne permettant la restriction « Intervenant »
Colonne date	Colonne permettant la restriction de la plage de date
<b><i>Dynamique</i></b> ( si coché, l'état est dynamique (Clic autorisé)	
Classe	Objet à ouvrir (Pièce de vente ou tiers)
Colonne de référence	colonne identifiant (ID) l'objet à ouvrir.

## Fiche Micro état - Onglet Tableau de bord

Affiche la liste des tableaux de bord utilisant ce micro état.

Caractéristiques		Tableaux de bord		
Code	Intitulé	Tiers code	Privé	Automatique
TBOOFFRE	Suivi des offres	CARINE	NON	OUI

## Fiche Micro état - Barre de boutons

	Export ou Import d'un micro-état extension « .PBL »
	Ouvre le micro état dans Infomaker.

## Gestion de la cartographie via Google Map

 Voir Guide Ergonomie – Gestion de la cartographie via Google Map

## Fenêtres Notifications (alertes et alarmes)

### La Fenêtre des notifications (Alertes sur les Mails)

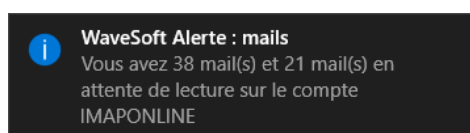
« Alerte sur réception de courrier toutes les » (voir paramétrage Utilisateur) est un paramétrage qui vous permet d'être alerté par une fenêtre pop-up Windows de l'arrivée de mail à votre attention. Si « 0 », pas d'alerte.

Les notifications du C.R.M. comme les alertes sur les actions ou les alertes mails sont compatibles avec les notifications Windows.

Au lancement du C.R.M. l'icône du C.R.M. est ajoutée automatiquement dans la barre des tâches de Windows.

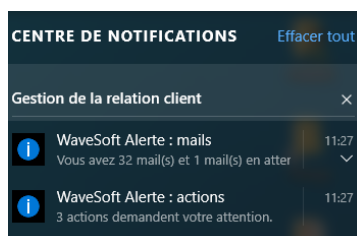


Les alertes s'affichent sous la forme de notifications Windows. Suivant la version de Windows elles peuvent apparaître sous forme de bulles jaunes (Windows 7) ou de rubans noirs (Windows 10)



*Notification C.R.M. sous Windows 10*

Les notifications du C.R.M. sont visibles aussi dans le centre de notification de Windows 10.

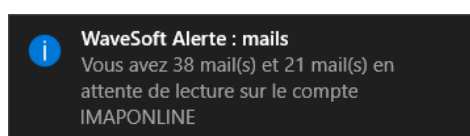


*Centre de notification Windows 10*



Le comportement général des notifications de Windows 10 est modifiable depuis la fenêtre de paramétrage de Windows : « Paramètres » / « Systèmes » / « Notification et actions » (ou tapez « Notification » dans la zone de recherche Windows). Lorsque le C.R.M. est en cours d'exécution, il est possible de modifier le comportement de ces notifications en cliquant sur son icône dans cette fenêtre.


Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de la barre de tâche permet d'afficher ou réafficher les dernières notifications. Un double clic, ouvre la fenêtre de notifications du C.R.M.





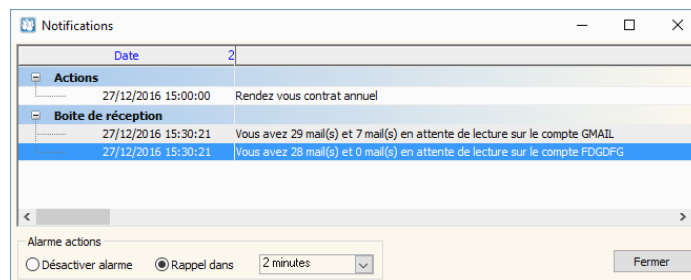
Cette fenêtre d'Alerte s'ouvre même si vous êtes dans une autre application, à condition bien sûr d'avoir le CRM en cours d'exécution.

Un double-clic sur la ligne ouvre la fenêtre de réception des courriers et déclenche la réception des messages. Le nombre de mail en attente indiqué sur la fenêtre d'alerte correspond au nombre de mails présents sur le serveur de mail. S'ils ne sont jamais supprimés à la réception (voir paramétrage Utilisateur) ce nombre ne correspondra pas au nombre de mails listés à la réception.

 Si votre écran d'accueil est ouvert, cette indication est mentionnée et réactualisée selon le paramétrage toutes les N minutes sur l'écran l'accueil. Pas de fenêtre d'alerte.

### La Fenêtre des alarmes sur les Actions

Vous avez la possibilité de déclencher une Alarme sur une Action, en cochant « Alarme toutes les » sur la fiche Action et de donner un délai d'alerte de 5 minutes à 2 semaines avant l'échéance.



Fenêtre pop-up qui s'ouvre même si vous êtes dans une autre application, à condition bien sûr d'avoir le C.R.M. en cours d'exécution.

Un double-clic sur une alerte de type action, ouvre la fiche. Double cliquer sur une alerte mail, permet d'ouvrir la boîte de réception. Il est possible de désactiver l'alerte action ou de changer la fréquence d'apparition.

**Désactiver alarme** : Annule définitivement les rappels jusqu'à la prochaine ouverture du CRM.

**Rappel dans...** : Option permettant de paramétrer le délai sur le prochain rappel.

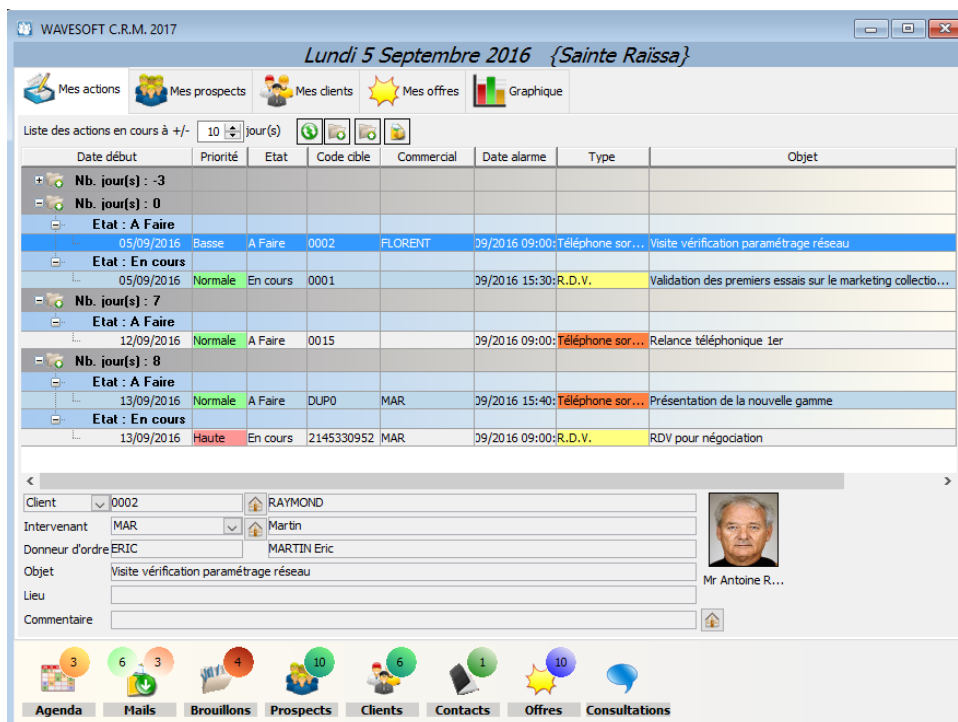
**Fermer** : Ferme la fenêtre des Alarmes.



*Il est fortement conseillé de conserver la colonne "Date" en premier pour une bonne ergonomie sur cette fenêtre*


## Fenêtre d'accueil

A l'ouverture de votre dossier, par Utilisateur, vous pouvez afficher automatiquement l'écran d'Accueil en cochant « Ouverture de la fenêtre d'Accueil au lancement » dans l'onglet CRM – Général (Voir « Paramétrage par Utilisateur »)



Cet écran, est découpé en plusieurs zones. La zone du haut affiche la date du jour et le saint. En dessous, la barre d'onglet permet d'accéder directement à ses informations personnelles (celle de l'utilisateur courant) suivant différents thèmes : Mes actions, Mes prospects, Mes clients, Mes offres ou encore un graphique récapitulatif basé sur les actions en cours.


Sous la barre d'onglet on trouve la zone d'accès rapide aux écrans principaux du C.R.M.

 Il se réactualise également automatiquement en fonction du paramétrage du délai d'Alerte sur la réception des mails, paramétré par Utilisateur dans l'Onglet CRM des Préférences Dossier et/ou de la fiche Utilisateur.

## L'onglet « Mes actions »


Cet onglet permet de consulter les actions en cours ou à faire de l'utilisateur sur une période de x jours avant et après le jour courant. Les actions sont organisées sous forme d'une arborescence qui peut être modifiée dynamiquement.

Date début	Type	Priorité	Etat	Société	Objet
<b>Société : 360 INFO</b>					
<b>Type : Tâche</b>					
29/12/2016	Tâche	Normale	A Faire	360 INFO	Intervention maintenance
<b>Société : ADA</b>					
<b>Type : R.D.V.</b>					
29/12/2016	R.D.V.	Normale	En cours	ADA	Rendez vous contrat annuel
<b>Type : Tâche</b>					
29/12/2016	Tâche	Normale	En cours	ADA	Rendez vous contrat annuel
<b>Société : GARRIGUES THIERRY</b>					
<b>Type : Evénement</b>					
30/12/2016	Evénement	Normale	A Faire	GARRIGUES Thierry	Séminaire présentation v20
<b>Type : Information</b>					
27/12/2016	Information	Normale	A Faire	GARRIGUES Thierry	FORMATION V19

 *Il est fortement conseillé de conserver la colonne "Date début" en premier pour une bonne ergonomie de cette liste.*

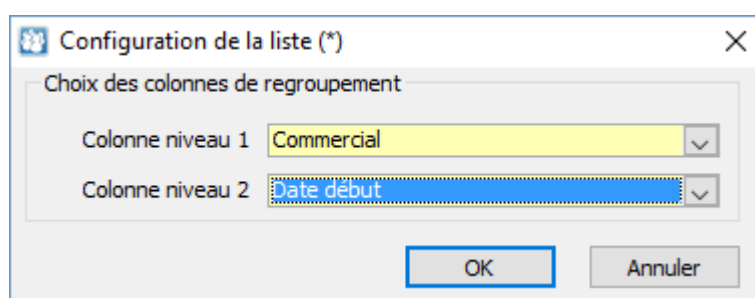
Il est possible de faire des traitements de masse sur plusieurs actions avec CTRL+ clic gauche pour sélectionner plusieurs lignes.


Les boutons   permettent d'étendre ou réduire l'arborescence des actions.





Le bouton  permet de choisir l'organisation de la liste suivant ses besoins. Plusieurs modes d'affichage sont proposés comme :


- Jour / Etat : Les actions sont triées et classées par jour et état d'action (A faire, en cours) ;
- Société / Type : Les actions sont triées et classées par cibles (société) et type d'action (Tâche, R.D.V., Mail...)
- Commercial / Etat : Les actions sont triées et classées par Commercial et Etat

Il est possible aussi de personnaliser le mode d'affichage, en choisissant ses propres critères de regroupement, grâce à la fenêtre suivante :



Le bouton  permet de rafraîchir la liste des actions. En sélectionnant une action on affiche un complément d'information sur celle-ci en bas de l'écran d'accueil.

Client	0002	RAYMOND	
Intervenant	MAR	Martin	
Donneur d'ordre	ERIC	MARTIN Eric	
Objet	Visite vérification paramétrage réseau		
Lieu			Mr Antoine R...
Commentaire			

Depuis ce détail on peut accéder, à la fiche du client cible, de l'intervenant ou encore à la fiche action, grâce aux boutons .

Un clic sur la photo permet également d'ouvrir la fiche du contact. La bulle d'aide sur le champ « Commentaire » donne accès à la totalité du texte.

## L'onglet « Mes mails »

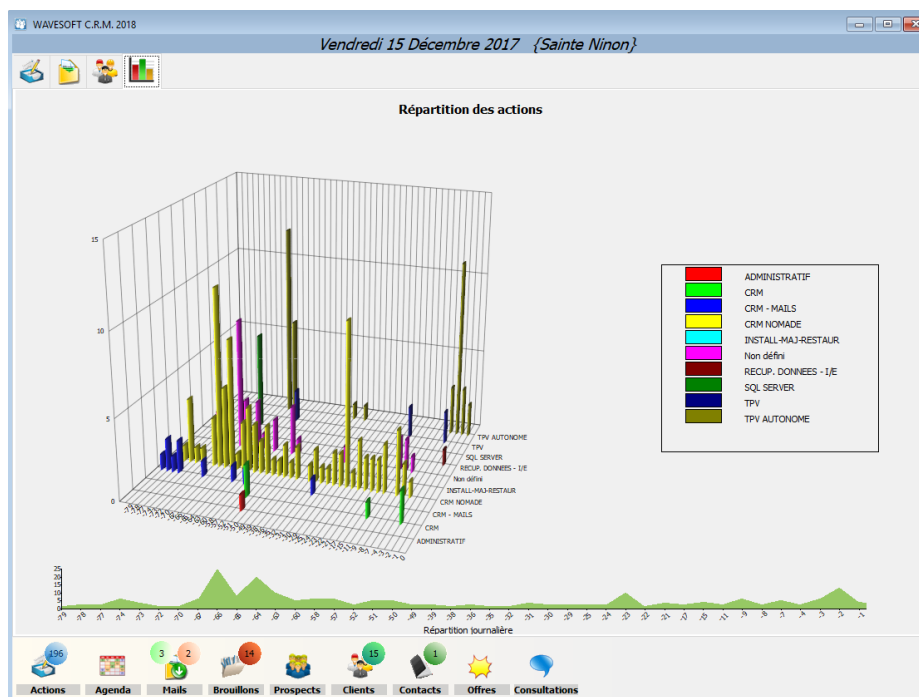
Voir chapitre Liste des mails dans la fenêtre d'accueil

## Les onglets Mes prospects, Mes clients, Mes offres

Permettent de visualiser les prospects, les clients ou les offres de l'utilisateur (commercial) courant. Depuis ces listes on peut réaliser les actions habituelles et accéder aux fiches de détail.

## L'onglet « Graphique »

Cet onglet affiche une représentation graphique 3D des actions de l'utilisateur. Les axes du graphique correspondent à la configuration d'affichage choisie dans l'onglet « Mes actions »

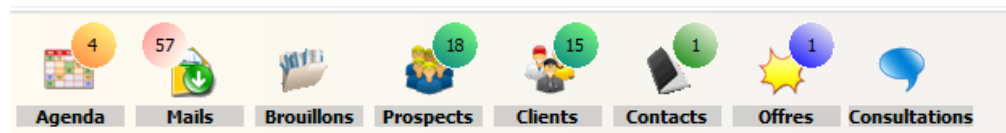


DirectX 9 doit être installé sur le poste.

## Indicateur et raccourcis

La zone de raccourcis donne un accès rapidement aux principales fonctionnalités du C.R.M.

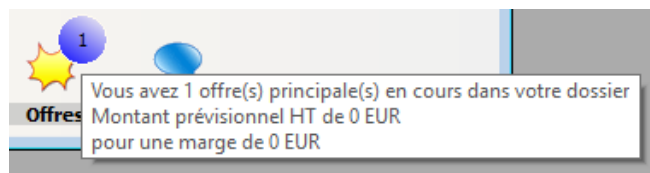
Les bulles d'informations, situées sur ces raccourcis, permettent de connaître rapidement le nombre d'éléments relatifs à la fenêtre associée. Ainsi la bulle 57 sur le raccourci « Mails » indique que vous avez 57 courriels dans vos différentes boîtes à lettres. Les couleurs de certaines bulles peuvent changer suivant le contexte.



Les raccourcis disponibles sont :

- **Agenda** : Affiche le nombre d'évènement planifié sur la période. La bulle est **orange** si une action est planifiée le jour même et elle est **verte** dans les autres cas. Cliquer sur l'icône « Agenda », ouvre la fenêtre de planning.
- **Mails** : Affiche le nombre de mails dans la boîte de réception ainsi que le nombre de mails dans la corbeille. La bulle devient **rouge** lorsque la boîte à lettres contient plus de 50 mails. Cliquez sur l'icône, ouvre la boîte de réception des courriels.
- **Brouillons** : Affiche le nombre de brouillon de mails. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des mails brouillons.
- **Prospects** : Affiche le nombre de prospects associés à l'utilisateur courant (commercial). Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des prospects.
- **Clients** : Affiche le nombre de clients de l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des clients.
- **Contacts** : Affiche le nombre de contacts associés à l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des contacts.
- **Offres** : Affiche le nombre d'offres de l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des offres.
- **Consultations** : Affiche le nombre de consultation de l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des consultations.

Les bulles d'aide associées à chaque raccourci, permettent d'obtenir plus de précisions sur son contenu. Par exemple :



**!** Vous pouvez aussi enregistrer à l'Ouverture d'autres fenêtres. Pour cela, positionnez les fenêtres que vous souhaitez, puis sélectionnez dans le menu « Dossier- Réorganiser - Configuration de démarrage ». Votre bureau de travail dans le CRM est ainsi personnalisé et enregistré ! Pour ouvrir le CRM sans cette configuration de démarrage, appuyez sur la touche « CTRL » (laissez CTRL appuyé) + clic sur « OK » à l'ouverture du dossier.

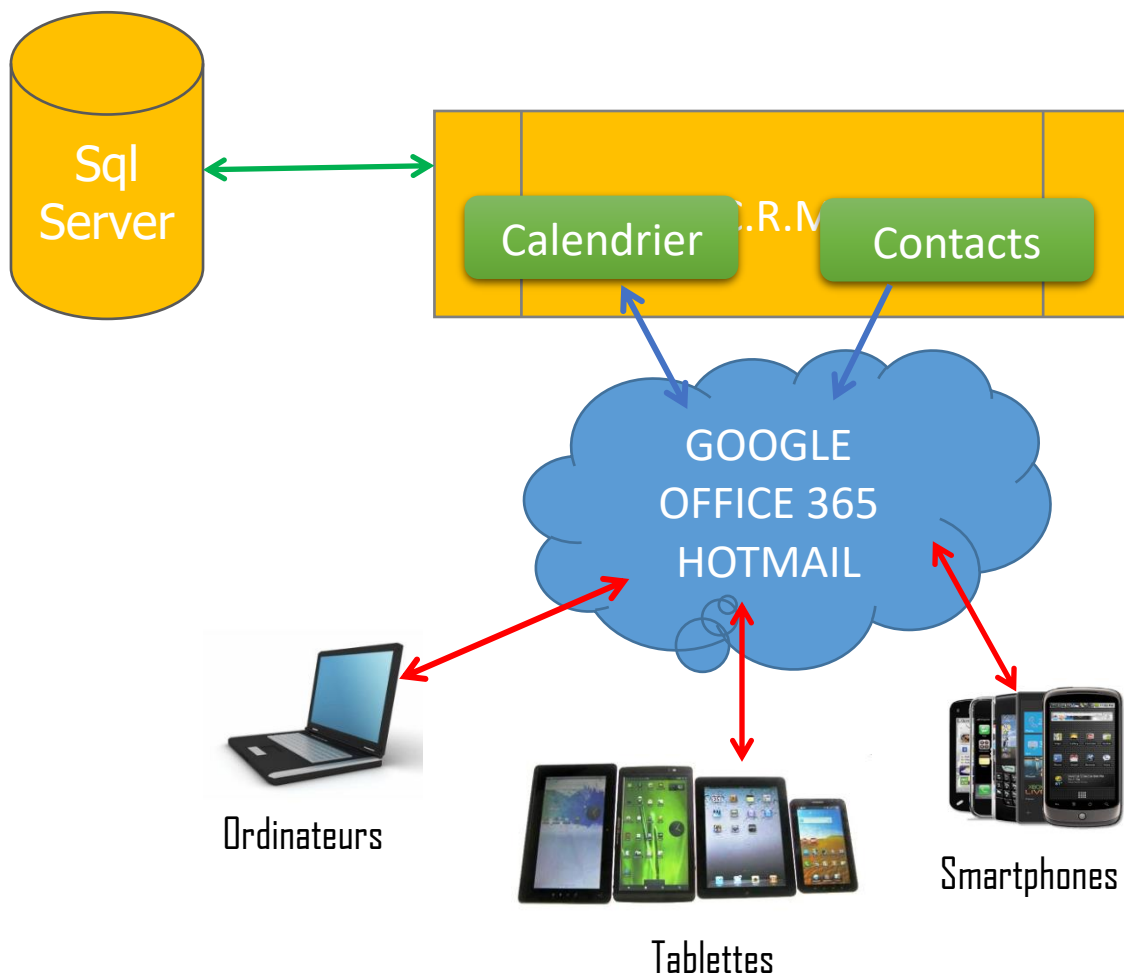


## Synchronisation Google ou Office 365 Agenda et Contacts

Permet d'avoir son planning et ses contacts du C.R.M. sur son Smartphone, même en Offline. Pour cela vous devez posséder un compte Google. ([xxx@gmail.com](mailto:xxx@gmail.com)) ou Microsoft (Office365, Hotmail...).

**⚠** Un utilisateur ne peut synchroniser en même temps qu'un seul type de compte Microsoft ou bien Google !

### Fonctionnement de la synchronisation



### Synchronisation et paramétrage Google

Voir la fiche technique FTC019

### Synchronisation et paramétrage Office 365

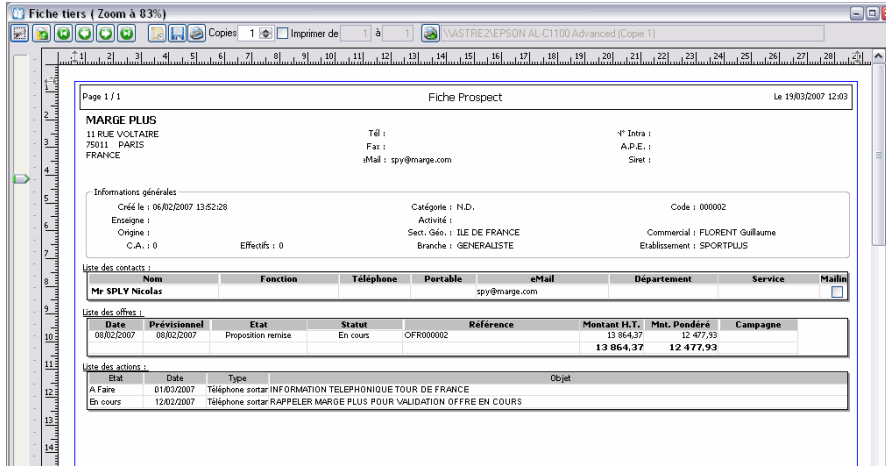
Voir la fiche technique FTC029

# Annexes

## Impressions spécifiques CRM

### Impression des fiches Prospects (et clients) :

Sur les fiches Prospects & Clients, le bouton « Impression » vous permet d'obtenir une fiche Information complète sur le tiers, avec toutes ses coordonnées et celles de ses contacts, le suivi de ses Actions et les Offres en cours sur ce tiers.



### Impression des Actions :

On peut affecter à chaque action un modèle d'impression. Voir fiche Action.

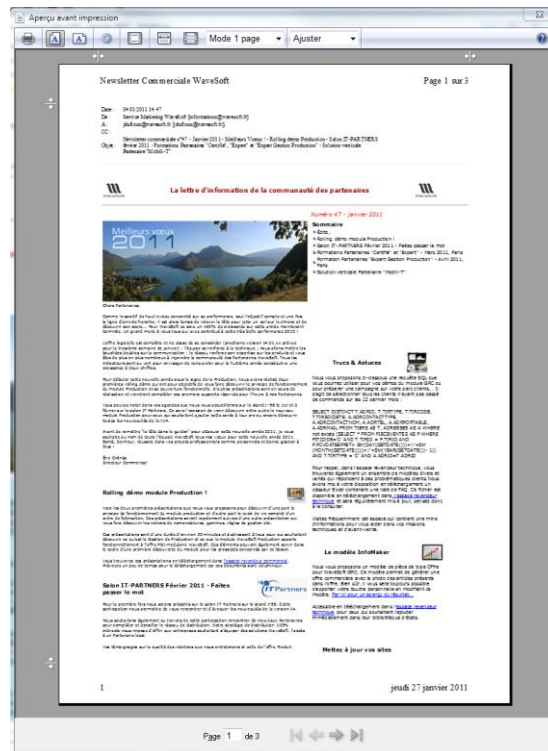
Dans le menu « Tiers » vous avez aussi à votre disposition une option d'impression d'étiquette.

### Impression des mails :

Aperçu avant impression des mails avec les informations d'entête.




Les mails au format texte s'impriment directement, sans aperçu.





## Les Imports / Exports spécifiques CRM

Dans le module « Administration », dans le menu « Transfert » - « Tiers », vous avez la possibilité d'importer & d'exporter des Prospects et leurs contacts. Ceci vous permet notamment d'élaborer des campagnes marketing sur des fichiers externes complets.

 L'import des contacts est complet, c'est-à-dire que tous les contacts d'un tiers présents dans votre dossier seront remplacés par les contacts du tiers présents dans le fichier. (Annule et remplace)

Import/Export des Actions.

## Champs paramétrables

Vous pouvez rajouter des champs paramétrables en CRM sur les Actions, les Utilisateurs et les Campagnes.

**Description des champs de V\_LST\_CONTACTS**

Colonne	Description
Niv1	« C » pour Contact
Principal	Indique si c'est le contact principal
TIRID	Identifiant du Tiers
TIRTYPE	Type du Tiers (Client, Utilisateur, Fournisseur,...)
REPID	Identifiant du commercial
SOCID	Identifiant de l'établissement
TIRISACTIF	Indique si le tiers est actif
TYPE	Type de la société
TIRCODE	Code du tiers
TIRSOCIETE	Nom de la société
ADRID	Identifiant de l'adresse
ADRCONTACTTYPE	Genre du contact
ADRCONTACTNOM	Nom du contact
ADRCONTACTPRENOM	Prénom du contact
ADRCONTACTFONCTION	Fonction du contact
ADRL1	Adresse 1 du contact
ADRL2	Adresse 2 du contact
ADRL3	Adresse 3 du contact
ADRCODEPOSTAL	Code postal du contact
ADRVILLE	Ville du contact
ADRPAYS	Pays du contact
ADRTEL	Téléphone du contact
ADRFAX	Fax du contact
ADRPORTABLE	Portable du contact
ADRTELEX	CLF du contact
ADRMAIL	Mail du contact
ADRSERVICE	Service du contact
ADRDEPARTEMENT	Département (au sens organisation) du contact
ADRHOBBY	Hobby du contact
ADRISMAILLING	Indique si accepte les eMailing
TIRCATEGORIE	Catégorie du tiers
TIRACTIVITE	Activité du tiers
TIRGEO	Secteur géographique du tiers
TIRBRANCHE	Branche du tiers
TIRENSEIGNE	Enseigne du tiers
TIRCIBLE1	Cible 1 du tiers
TIRCIBLE2	Cible 2 du tiers
LAGCODE	Code langue du tiers
REPCODE	Code du commercial
REPNUM	Nom du commercial
TIRAPE	Code APE du Tiers
TIRORIGINE	Origine du tiers
DATECREATE	Date création
ADRISMS	Envoi SMS autorisé (Oui/Non)

## Téléphonie

### Passer des appels depuis le CRM

Il est possible de passer des appels téléphoniques depuis le CRM (ou les autres modules WaveSoft) par l'intermédiaire du protocole standard SIP (Session Initiation Protocol).

Dans l'ERP WaveSoft, on utilise la combinaison de touches **[Ctrl]+[Double-clic bouton gauche]** sur un champ téléphonique pour lancer un appel par ce protocole.

### Exemple serveur CTI de Sipléo

Pour gérer d'une façon automatique les appels entrants (ouverture de fiche) et sortant en double-cliquant sur un N° de téléphone pour numérotter automatiquement, nous avons intégré la solution CTI de la société SIPLEO. Pour configurer le serveur Sipléo, utilisez un navigateur d'Internet, comme Chrome ou Internet explorer. Pour pouvoir émettre des appels directement depuis la fiche Tiers (client/fournisseur), il faut configurer le protocole SIP de chaque terminal lié au poste de travail.

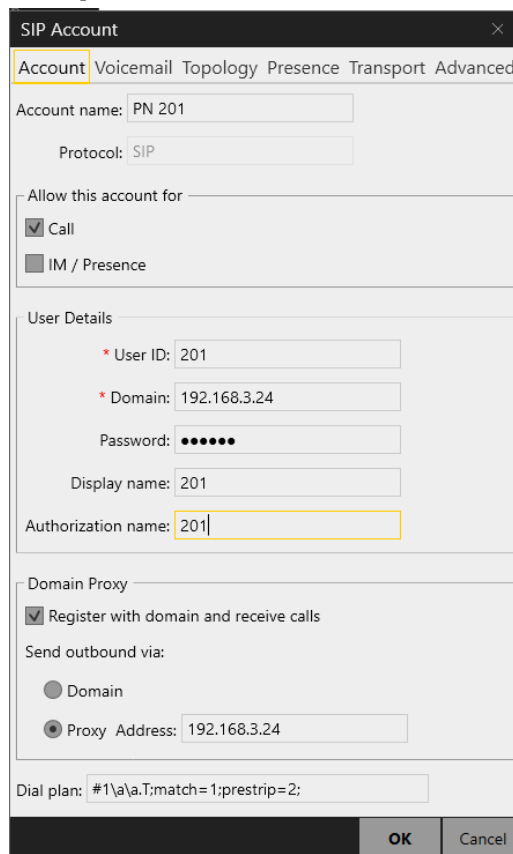
### Configuration de SipléoAssist

GÉNÉRAL		
Nom	<input type="text" value="Poste 1"/>	Nom du poste.
Numéro	<input type="text" value="201"/>	Numéro d'appel. Le numéro doit être unique. Utilisé pour s'authentifier sur la page Web et sur l'assistant.
Mot de passe	<input type="text" value="123456"/>	Mot de passe associé au numéro.
COMPTE SIP		
Identifiant	<input type="text" value="201"/>	Identifiant du compte SIP.
Mot de passe	<input type="text" value="123456"/>	Mot de passe associé à l'identifiant.

## Configuration des terminaux physique ou softphone

Dans cet exemple, on utilise le softphone X-Lite, un logiciel libre, comme terminal, les informations sur le serveur CTI sont reportées dans la configuration du compte (ici c'est le compte SIP 201) :

Dans l'ERP WaveSoft, possibilité d'utiliser la combinaison de touches **Double-clic bouton gauche** sur le champ Téléphonique, pour émettre l'appel ou **[Ctrl]+[Double-clic bouton gauche]** pour envoyer un SMS.



## Glossaire

### **Application**

Logiciel permettant la réalisation d'une ou plusieurs tâches ou fonctions.

### **Base de données**

Une base de données (*en anglais database*) permet de stocker et de retrouver l'intégralité de données brutes ou d'informations en rapport avec un thème ou une activité.

### **Barre des tâches**

En informatique, la barre des tâches est un élément du bureau de l'interface graphique du système Microsoft Windows qui permet de lancer des programmes et de les surveiller.

### **Connexion**

Le mot désigne le fait d'être connecté. En informatique, une connexion Internet est un lien qui relie une machine au reste du réseau mondial.

### **EDI**

Echange de données informatisées.

### **Enregistrement**

Un enregistrement désigne un élément d'un fichier ou d'une base de données.

### **E-mail**

Adresse, courrier électronique

### **ERP**

Les ERP ou *Enterprise Resource Planning en anglais*, aussi appelés Progiciels de Gestion Intégrés (PGI), sont des applications dont le but est de coordonner l'ensemble des activités d'une entreprise.

### **G.E.D.**

Gestion électronique des documents ou *Electronic Document Management en anglais*

### **HTML**

Le HyperText Markup Language, généralement abrégé HTML ou dans sa dernière version HTML5, est le langage de balisage conçu pour représenter les pages web. C'est un langage permettant d'écrire de l'hypertexte, d'où son nom. HTML permet également de structurer sémantiquement la page, de mettre en forme le contenu, de créer des formulaires de saisie, d'inclure des ressources multimédias dont des images, des vidéos, et des programmes informatiques.

### **Icône**

Une icône est une petite image symbolisant un élément, comme un programme ou un document, auquel elle est associée.

## **Identifiant**

En informatique, les identifiants (*ID pour Identifier en anglais*) sont des marqueurs lexicaux qui nomment des entités. Les identifiants sont pratiquement toujours utilisés par les systèmes de traitement de l'information. Identifier des entités permet de s'y référer, ce qui est essentiel pour tout type de traitement symbolique.

## **Licence**

Licence logicielle, droit conféré à utiliser un logiciel informatique dans certaines conditions.

## **Login**

Identifiant ou *Login en anglais*

## **Password**

Mot de passe ou *Password en anglais*

## **Pop-up**

Un ou une pop-up (*de l'anglais pop-up window ou pop-up tout court*), parfois appelée fenêtre intruse ou fenêtre surgissante, est une fenêtre secondaire qui s'affiche, sans avoir été sollicitée par l'utilisateur (fenêtre intruse), devant la fenêtre principale.

## **RTF**

Rich Text Format, en français Format de texte enrichi : format de texte créé par la société Microsoft. Rich Text Format, en français Format de texte enrichi : format de texte créé par la société Microsoft.

## **Saisie prédictive**

La saisie prédictive désigne la technique par laquelle des propositions sont formulées par un moteur de recherche en cours de saisie.

## **Serveur**

Ensemble matériel et logiciel, branché sur un réseau et mettant à la disposition des utilisateurs de ce réseau des banques de données ou des programmes.

## **S.M.S.**

Les SMS (*de l'anglais Short Message Service*) sont des messages texte, également appelés texto, envoyés d'un téléphone à un autre.

## **SQL**

(*sigle de Structured Query Language*, en français langage de requête structurée) est un langage informatique normalisé servant à exploiter des bases de données relationnelles.

## **TreeView**

Un TreeView est un arbre de présentation accompagné d'icônes ou de boutons.

Il représente des relations hiérarchiques dans une liste.

## **Utilisateur**

En informatique, le terme **utilisateur** (anciennement un **opérateur** ou un **informaticien**) est employé pour désigner une personne qui utilise un système informatique mais qui n'est pas nécessairement informaticien.