

DOCUMENTATION UTILISATEUR

1. CONNEXION	13
1.1. IDENTIFICATION AU CRM	13
1.2. IDENTIFICATION OUBLIE	13
1.3. ACCESSIBILITE DES PACKS (LICENCES).....	13
2. MENU PRINCIPAL	13
2.1. MENUS ET SOUS-MENUS	13
2.1.1. <i>Agents</i>	13
2.1.2. <i>Comptes</i>	14
2.1.3. <i>Actions</i>	14
2.1.4. <i>Produits</i>	14
2.1.5. <i>Etats</i>	14
2.1.6. <i>Paramètres</i>	14
2.1.7. <i>Module</i>	15
2.2. MENU HAUT DROIT	16
2.2.1. <i>historique</i>	16
2.2.2. <i>aide</i>	16
2.2.3. <i>Aide premiers pas</i>	16
2.2.4. <i>Nouveautés</i>	16
2.2.5. <i>a propos</i>	16
2.2.6. <i>quitter</i>	16
2.3. BOUTONS GENERAUX.....	16
2.3.1. <i>nouveau mail</i>	16
2.3.2. <i>Boite de reception</i>	16
2.3.3. <i>Timeline des evenements</i>	16
2.3.4. <i>Centre de notifications</i>	16
2.4. RECHERCHE GENERALE	17
3. FONCTIONNALITES GLOBALES	18
3.1. CREATION RAPIDE	18
3.1.1. <i>evenement</i>	18
3.2. RACCOURCIS	18
3.2.1. <i>Raccourcis gauches</i>	18
3.2.2. <i>Raccourcis haut de page</i>	18
3.2.3. <i>Fonctionnement des onglets de page</i>	19
3.3. BOUTONS D' ACTIONS HAUT DE PAGE.....	19
3.3.1. <i>Nouveau</i>	19
3.3.2. <i>ouverture argumentaire(agent->demarchage)</i>	19
3.3.3. <i>nouveau message</i>	19
3.3.4. <i>exportation des donnees (agent->demarchage)</i>	19
3.3.5. <i>Dupliquer</i>	19
3.3.6. <i>Fiche données/COMPTE</i>	19
3.3.7. <i>Avancée d'e-mailing ou courrier</i>	19
3.4. MOTEUR DE REQUETE	20
3.4.1. <i>Barre de titre</i>	20
3.4.2. <i>Mode simple</i>	20
3.4.3. <i>Mode expert</i>	20
3.4.4. <i>Exemple d'utilisation en mode expert</i>	21
3.5. RECHERCHES	22
3.6. CALENDRIER.....	22
3.7. EDITEUR DE TEXTE (WYSIWIG).....	22

3.7.1.	<i>Utilisation générale</i>	23
3.7.2.	<i>Style</i>	24
3.7.3.	<i>Text Layout</i>	25
3.7.4.	<i>Rich Text</i>	25
3.7.5.	<i>Elements de formulaire</i>	26
3.8.	EXPLORATEUR DE FICHIERS.....	26
3.8.1.	<i>Description</i>	26
3.8.2.	<i>Utilisations générales</i>	27
3.8.3.	<i>Sauvegarde avec l'explorateur</i>	28
3.9.	ADRESSES.....	28
3.10.	SAISIE ASSISTEE.....	28
3.11.	CHAMPS PERSONNALISES.....	29
3.12.	GED : GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS.....	29
3.12.1.	<i>Filtrage des documents</i>	29
3.12.2.	<i>Importation de document</i>	29
3.12.3.	<i>Affiliation de pièces jointes</i>	29
4.	ACCUEIL	30
4.1.	PARAMETRAGE DE L'ACCUEIL.....	30
4.1.1.	<i>Affichage des fenetres</i>	30
4.1.2.	<i>Tableaux de bord</i>	30
4.1.3.	<i>Graphiques</i>	30
4.1.4.	<i>Fonctionnalites</i>	30
4.1.5.	<i>Tableau de bord personnalisés</i>	31
5.	AGENDA	31
5.1.	CONSULTATION GRAPHIQUE.....	31
5.1.1.	<i>journalier</i>	31
5.1.2.	<i>semainier</i>	32
5.1.3.	<i>mensuel</i>	32
5.1.4.	<i>syntheseS</i>	32
5.2.	CREATION D'UN EVENEMENT.....	32
5.2.1.	<i>evenement</i>	32
5.2.2.	<i>options</i>	33
5.2.3.	<i>intervenant</i>	33
6.	MESSAGERIE	34
6.1.	NOUVEAU MESSAGE.....	34
6.2.	WEBMAIL/CLIENT DE MESSAGERIE WEB.....	35
6.2.1.	<i>Boite de réception</i>	35
6.2.2.	<i>Barre d'outils</i>	36
6.3.	STOCKAGE DES MAILS.....	37
6.4.	CREATION DE MODELE DE MAIL.....	37
6.4.1.	<i>Ouverture/Sauvegarde d'un modèle</i>	37
6.4.2.	<i>Entête du modèle</i>	37
6.4.3.	<i>contenu du modèle</i>	37
6.4.4.	<i>Publipostage/Tables de publipostage</i>	38
7.	LISTE DE DEMARCHAGE	38
7.1.	LES LISTES DE DEMARCHAGE POSSIBLES.....	38
7.2.	LA CREATION D'UNE LISTE.....	39
7.3.	EXEMPLE.....	39
7.3.1.	<i>Démarchage téléphonique sur une partie de vos comptes</i>	40
7.3.2.	<i>Démarchage par e-mailing sur tous vos contacts</i>	40

8.	CAMPAGNE	40
8.1.	DEFINITION	40
8.2.	INFORMATIONS CAMPAGNE	40
8.3.	ACTIONS	41
8.4.	COMPTE	41
8.5.	OFFRE	41
8.6.	RECHERCHE	41
9.	GESTION DOCUMENT	41
9.1.	EXPLORATEUR DE DOCUMENT	41
9.2.	PARTAGE DE DOCUMENT	41
10.	NOTE DE FRAIS	42
10.1.	SAISIE DE LA NOTE DE FRAIS	42
10.1.1.	<i>Informations générales</i>	42
10.2.	DETAIL D'UNE NOTE DE FRAIS	42
10.3.	RECHERCHER UNE NOTE DE FRAIS	43
11.	COMPTE RENDU D'ACTIVITE	43
11.1.	SAISIE COMPTE RENDU D'ACTIVITE (CRA)	43
11.1.1.	<i>Informations générales</i>	43
11.1.2.	<i>Ajout de produit</i>	43
12.	LEADS	43
12.1.	SAISIE D'UN LEAD	44
12.1.1.	<i>Informations générales</i>	44
12.1.2.	<i>Champs personnalisés</i>	44
12.1.3.	<i>Liste des leads</i>	44
13.	COMPTES	44
13.1.	SAISIE D'UN COMPTE	44
13.1.1.	<i>Informations générales</i>	44
13.1.2.	<i>Adresses</i>	45
13.1.3.	<i>Autres informations</i>	45
13.1.4.	<i>Champs personnalisés</i>	46
13.1.5.	<i>Suppression d'un compte</i>	46
13.1.6.	<i>Suppression d'un compte</i>	46
13.2.	AFFILIER UN CONTACT	46
13.3.	DOCUMENT	46
13.4.	INSERTION COMPTE BANCAIRE	47
13.5.	INSERTION D'UN DEMARCHAGE	47
13.6.	AFFILIATION AUX PRODUITS (VENTE/ACHAT)	47
13.7.	SUIVI DU COMPTE	47
13.8.	HISTORIQUE DU COMPTE	48
13.9.	RECHERCHER UN COMPTE	48
14.	CONTACT	49
14.1.	SAISIE D'UN CONTACT	49
14.1.1.	<i>Informations générales</i>	49
14.1.2.	<i>DOMICILIATION</i>	49
14.1.3.	<i>Champs personnalisés</i>	49
14.1.4.	<i>Suppression d'un contact</i>	49
14.2.	AFFILIER UN COMPTE	50
14.3.	DOCUMENT	50

14.4.	SUIVI DU CONTACT	50
14.5.	HISTORIQUE DU CONTACT	50
14.6.	RECHERCHER UN CONTACT	50
15.	HISTORIQUE COMPTE.....	50
15.1.	L’AFFICHAGE DES INFORMATIONS	50
15.2.	LA LISTE DE TOUTES LES ACTIONS REALISEES SUR LE COMPTE.....	50
15.3.	L’ONGLET DE RECHERCHE D’UN COMPTE	51
16.	BASE DE CONNAISSANCE.....	51
16.1.	RECHERCHER UN MESSAGE.....	51
16.1.1.	<i>Le thème</i>	51
16.1.2.	<i>Le sujet</i>	51
16.1.3.	<i>Les messages</i>	52
17.	DEMARCHAGE DE CAMPAGNE	52
17.1.	RESUME.....	52
17.1.1.	<i>Informations compte</i>	52
17.1.2.	<i>Résultat d’appel</i>	52
17.1.3.	<i>Historique des Résultats d’appel</i>	52
17.2.	RECHERCHE.....	53
18.	DEMARCHAGE SIMPLIFIE.....	53
18.1.	INFORMATIONS COMPTES/CONTACTS	53
18.2.	LISTE DES COMPTES A DEMARCHER.....	53
18.3.	ACTION DE DEMARCHAGE	54
18.4.	HISTORIQUE DU COMPTE	55
18.5.	RECHERCHER UN COMPTE A DEMARCHER	55
19.	AFFAIRE.....	55
19.1.	SAISIE D’UNE AFFAIRE	55
19.1.1.	<i>Informations générales</i>	55
19.1.2.	<i>Chiffrage</i>	55
19.1.3.	<i>Champs personnalisés</i>	56
19.2.	EVENEMENT D’UNE AFFAIRE	56
19.3.	PRODUIT D’UNE AFFAIRE.....	57
19.4.	INTERVENANT SUR L’AFFAIRE	57
19.5.	COUT D’UNE AFFAIRE	57
19.6.	AFFILIATION AVEC LES DOCUMENTS COMMERCIAUX	57
19.7.	DOCUMENT	57
19.8.	HISTORIQUE DU COMPTE	57
19.9.	RECHERCHER UNE AFFAIRE	57
20.	EVENEMENT	58
20.1.	SAISIE D’UN EVENEMENT	58
20.1.1.	<i>Informations générales</i>	58
20.1.2.	<i>L’édition du commentaire</i>	59
20.1.3.	<i>Notification par mail</i>	59
20.1.4.	<i>Champs personnalisés</i>	59
20.2.	INTERVENANT SUR L’EVENEMENT	59
20.3.	DOCUMENT.....	59
20.4.	RESSOURCE SUR L’EVENEMENT	60
20.5.	ARBRE HIERARCHIQUE DES EVENEMENTS.....	60
20.6.	RECHERCHER UN EVENEMENT	60

21.	TACHE	60
21.1.	SAISIE D'UNE TACHE.....	60
21.1.1.	<i>Informations générales</i>	60
21.1.2.	<i>Champs personnalisés</i>	61
21.2.	DOCUMENT	61
21.3.	RECHERCHER UNE TACHE	61
22.	DOCUMENTS COMMERCIAUX	62
22.1.	VENTE	63
22.1.1.	<i>Facture</i>	63
22.1.2.	<i>Devis</i>	70
22.1.3.	<i>Commande</i>	72
22.1.4.	<i>Avoir</i>	74
22.1.5.	<i>Bon de livraison</i>	76
22.1.6.	<i>Facture d'acompte</i>	78
22.1.7.	<i>Actions de masse</i>	79
22.1.8.	<i>Suivis des ventes</i>	81
22.2.	ACHAT	82
22.2.1.	<i>Commande fournisseur</i>	82
22.2.2.	<i>Bon de réception</i>	84
22.2.3.	<i>Suivis des achats</i>	85
23.	TICKET / SAV	86
23.1.	SAISIE DE TICKET	86
23.1.1.	<i>Informations générales</i>	86
23.1.2.	<i>Liens</i>	86
23.2.	DOCUMENT	86
23.3.	NOTES	87
23.4.	COMMUNICATIONS	87
23.5.	EVENEMENTS LIES	87
23.6.	RECHERCHER UN TICKET.....	87
24.	ARGUMENTAIRE.....	87
24.1.	GESTION D'UN ARGUMENTAIRE.....	87
24.2.	FENETRE DE SAISIE D'UN ARGUMENTAIRE	88
25.	SUIVI D'AFFAIRE	89
25.1.	SAISIE D'UN SUIVI D'AFFAIRE.....	90
25.1.1.	<i>Informations générales</i>	90
25.1.2.	<i>Affiliation</i>	91
25.2.	PRODUIT ET COMMANDE	91
25.2.1.	<i>Affectation commande</i>	91
25.2.2.	<i>Affectation produit</i>	91
25.2.3.	<i>Tableau de pilotage projet</i>	91
25.3.	EVENEMENT.....	92
25.4.	RECHERCHE D'UN SUIVI D'AFFAIRE	92
26.	GESTION DES CONTRATS	92
26.1.	GESTION DES CONTRATS	92
26.1.1.	<i>Informations générales</i>	92
26.1.2.	<i>Produit</i>	93
26.1.3.	<i>Recherche de contrat</i>	93
26.2.	GENERATION DE FACTURES	93

26.2.1.	Liste des echeances de contrats	93
26.2.2.	Liste des factures générées decoulant de contrats	93
27.	MODIFICATION DE MASSE.....	94
27.1.	CHOIX DE LA TABLE ET DES CHAMPS	94
27.2.	FILTRAGE DES VALEURS A METTRE A JOUR.....	94
28.	PRODUITS.....	94
28.1.	SAISIE DE PRODUIT	94
28.1.1.	Informations générales	94
28.1.2.	Champs personnalisés	95
28.1.3.	Stock.....	96
28.1.4.	Suppression du produit.....	96
28.2.	AFFECTATION DE FOURNISSEUR.....	96
28.3.	GALERIE D'IMAGE.....	96
28.4.	COMPOSITION D'UN PRODUIT.....	96
28.5.	TAXE SUR LE PRODUIT	96
28.6.	RECHERCHER UN PRODUIT.....	97
29.	CATEGORIE DE PRODUITS.....	97
29.1.	SAISIE DE CATEGORIE DE PRODUITS	97
29.1.1.	Informations générales	97
29.2.	AFFECTATION DE FOURNISSEUR.....	97
29.3.	GALERIE D'IMAGE.....	97
29.4.	RECHERCHER UNE CATEGORIE DE PRODUITS.....	97
30.	LISTING PRODUITS.....	98
30.1.	RECHERCHER UN PRODUIT.....	98
31.	GESTION STOCK.....	98
31.1.	PRODUIT.....	98
31.2.	RECHERCHER.....	99
32.	RESSOURCES	99
32.1.	SAISIE DE RESSOURCE	99
32.1.1.	Informations générales	99
32.2.	GESTION DES MOUVEMENTS	99
32.3.	RECHERCHER UNE RESSOURCE	100
33.	CATALOGUE	100
33.1.	SAISIE DE CATALOGUE	100
33.1.1.	Informations générales	100
33.2.	AFFILIATION DE COMPTE.....	100
33.3.	AFFILIATION DE PRODUIT	100
33.3.1.	Ajouter produits	100
33.3.2.	Ajouter tranches tarifaires a 1 produit.....	100
33.3.3.	Ajouter tranches tarifaires a plusieurs produits	101
33.4.	RECHERCHER UN CATALOGUE	101
34.	GEOLOCALISATION	101
34.1.	ADRESSES DE GEOLOCALISATION	101
34.2.	ITINERAIRE SIMPLE.....	101
34.3.	OPTIMISATION DE TOURNEE	101
34.3.1.	Agenda.....	101

34.3.2.	<i>Rechercher</i>	102
34.4.	LOCALISATION COMPTE	102
34.5.	SYNCHRONISATION	102
34.6.	SAUVEGARDE DES ITINERAIRES	102
35.	TABLEAU DE BORD	102
35.1.	FONCTIONNEMENT DES TABLEAU DE BORD	102
35.2.	CHOIX DU TABLEAU DE BORD	103
35.2.1.	<i>Visuel global agent</i>	103
35.2.2.	<i>Visuel global entreprise</i>	103
35.2.3.	<i>Ventes</i>	103
35.2.4.	<i>Chiffrage des affaires/projets</i>	103
35.2.5.	<i>Fiche statistique du commercial</i>	103
35.2.6.	<i>Fiche statistique des commerciaux</i>	103
35.2.7.	<i>Analyse des argumentaires</i>	104
35.2.8.	<i>Liste des évènements des comptes</i>	104
35.2.9.	<i>Liste des ventes par compte</i>	105
35.2.10.	<i>Liste des ventes par facture</i>	105
35.2.11.	<i>Suivi de projets</i>	105
35.2.12.	<i>Liste des saisies CRA</i>	105
35.2.13.	<i>Règlements pour commissions</i>	106
35.2.14.	<i>Suivi du CA des agents dans l'année</i>	106
35.2.15.	<i>Indicateurs suivi CA – Activité – Compte</i>	106
35.2.16.	<i>Liste résultats d'appel de campagnes</i>	106
36.	ETATS PREDEFINIS	106
36.1.	CHOIX DE L'ETAT	106
36.2.	FILTRAGE DU RESULTAT	106
36.2.1.	<i>Moteur de requête</i>	106
36.2.2.	<i>Encadrement de date</i>	106
36.2.3.	<i>Choix des champs</i>	106
36.2.4.	<i>Format de rendu</i>	106
36.2.5.	<i>Options sur le rendu</i>	107
37.	CREATION ETATS	107
37.1.	PARAMETRES	107
37.1.1.	<i>Champs généraux</i>	107
37.1.2.	<i>Les filtres</i>	107
37.2.	CONCEPTION DE LA REQUETE	107
37.3.	LISTE DES ETATS	108
38.	PARAMETRES GENERAUX	108
38.1.	GESTION CONNEXIONS	108
38.2.	PROFIL	108
38.3.	ROLE	110
39.1.1.	<i>Liste des rôles</i>	111
39.1.2.	<i>Gestion du rôle</i>	111
39.2.	PRIVILEGE.....	111
39.2.1.	<i>Règles d'accès globaux</i>	111
39.2.2.	<i>Autorisation d'accès spécifiques</i>	111
39.3.	GROUPE.....	112
39.4.	GESTION PORTLET	112
39.4.1.	<i>Gestion groupe</i>	112
39.4.2.	<i>Choix tableau de bord</i>	112

39.4.3.	<i>Rechercher un groupe</i>	112
39.5.	IMPORT DONNEES	113
39.5.1.	<i>Explication générale</i>	113
39.5.2.	<i>Explication par l'exemple</i>	113
39.6.	EXPORT DONNEES	115
39.7.	ANALYSE TABLE	115
39.8.	PURGE DES DONNEES	116
39.9.	GESTION DES VUES	116
39.10.	EXPORT COMPTABILITE	116
39.10.1.	<i>Plan comptable générique</i>	116
39.10.2.	<i>Exportation de données</i>	116
39.11.	CONTROLE OP. COMMERCIALES	117
39.11.1.	<i>Filtrage</i>	117
39.11.2.	<i>Historique règlement</i>	118
39.11.3.	<i>Historique facture</i>	118
39.11.4.	<i>Historique avoir</i>	118
39.12.	FONCTION	118
39.13.	UNITE DE CALCUL	118
39.14.	MODE DE REGLEMENT	119
39.15.	NIVEAUX	120
39.16.	TYPE D'ÉVENEMENT	120
39.16.1.	<i>Informations générales</i>	120
39.16.2.	<i>Les couleurs</i>	120
39.16.3.	<i>Le modèle de document</i>	121
39.17.	ETAPE DE NEGOCIATION	121
39.18.	CIVILITE	121
39.19.	SOURCE SUR AFFAIRE/EVENEMENT	121
39.20.	TAUX DE TVA	121
39.21.	STATUT COMPTE	122
39.22.	FORME JURIDIQUE	122
39.23.	STATUT D'ÉVENEMENT	122
39.24.	ETAPE DE SUIVIS	123
39.25.	GESTION NAF	123
39.26.	CONFIGURATION SUPPORT	124
39.27.	AUTRE TAXE	124
39.28.	CONFIGURATION NOTE DE FRAIS	124
39.28.1.	<i>Gestion des catégories</i>	124
39.28.2.	<i>Puissance fiscale</i>	125
39.28.3.	<i>Gestion des étapes</i>	125
39.28.4.	<i>Gestion des validateurs</i>	125
39.29.	CONDITION DE REGLEMENT	125
39.29.1.	<i>Condition de règlement</i>	125
39.29.2.	<i>Création de l'échéancier</i>	125
39.29.3.	<i>Listing des échéances</i>	125
39.30.	ARBORESCENCE GED	126
39.31.	PERSONNALISATION	126
39.31.1.	<i>générales</i>	126
39.31.2.	<i>Configuration contact</i>	126
39.31.3.	<i>Configuration compte</i>	126
39.31.4.	<i>Configuration événement</i>	126
39.31.5.	<i>Modèle par défaut</i>	127
39.31.6.	<i>Gestion des agents favoris</i>	127
39.32.	GESTION DES ETATS	127

39.33.	GESTION DES ARGUMENTAIRES (SQUELETTE)	128
39.33.1.	<i>Saisie D'argumentaire</i>	128
39.33.2.	<i>Contenu de l'argumentaire</i>	128
39.33.3.	<i>Critères</i>	128
39.33.4.	<i>Rechercher un argumentaire</i>	129
39.34.	GESTION DES ACTIONS DE CAMPAGNE	129
39.34.1.	<i>Action de campagne</i>	129
39.34.2.	<i>Rechercher une action</i>	129
39.35.	NOUVELLES INTERNES	129
39.36.	BIBLIOTHEQUE DE LANGUE	130
39.37.	MISE A JOUR	130
39.37.1.	<i>Connexion FTP (obsolète)</i>	130
39.37.2.	<i>Connexion SQL</i>	131
39.37.3.	<i>Paramètres de sauvegarde</i>	131
39.37.4.	<i>Lancement mise à jour</i>	131
39.38.	CHAMPS PERSONNALISES	131
39.38.1.	<i>Type de champs</i>	131
39.38.2.	<i>Création d'un champ</i>	132
39.38.3.	<i>Suppression d'un champ</i>	134
39.38.4.	<i>Création d'un groupe</i>	134
39.38.5.	<i>Suppression d'un groupe</i>	134
39.38.6.	<i>Rechercher un champ</i>	135
39.39.	GESTION DES MODULES.....	135
39.39.1.	<i>Installation d'un module</i>	135
39.39.2.	<i>Liste des modules installés</i>	135
39.40.	CONFIGURATION MESSAGERIE	135
39.40.1.	<i>Liste des mails</i>	135
39.40.2.	<i>Parametres d'une boite de messagerie</i>	136
39.40.3.	<i>Serveur mail sortant</i>	137
39.40.4.	<i>Autres paramètres</i>	137
39.41.	CONFIGURATION EXTRANET.....	137
39.41.1.	<i>Gestion utilisateurs</i>	137
39.41.2.	<i>Paiement compte</i>	138
39.41.3.	<i>Création news</i>	138
39.41.4.	<i>Paramètres</i>	138
39.42.	GESTION DES CGV	139
39.43.	GESTION DES TABLEAUX DE BORD	139
39.44.	NOTIFICATION DE STOCK.....	139
39.45.	ENTREPOT	139
39.46.	CONFIGURATION CRA.....	139
39.47.	WORKFLOW.....	139
39.48.	COMPTEURS FICHES.....	141
39.49.	GESTION DES LICENCES.....	141
39.50.	ADMINISTRATION DES LEADS	141
39.51.	MODELE IMPRIME	141
39.51.1.	<i>Informations generales</i>	142
39.51.2.	<i>Champs de fusion</i>	142
39.51.3.	<i>Label</i>	142
39.51.4.	<i>Configuration PDF</i>	142
39.51.5.	<i>Contenu du document</i>	142
39.51.6.	<i>Recherche</i>	142
40.	DEBLOCAGE.....	142

41.	INFORMATIONS GENERALES	143
41.1.	VOS INFORMATIONS	143
41.2.	AJOUT DE LOGO	143
41.3.	PARAMETRAGE DES INFORMATIONS ACHAT/VENTE	144
41.3.1.	<i>paramétage par type de document</i>	<i>144</i>
41.3.2.	<i>Franco de port</i>	<i>144</i>
41.3.3.	<i>Autres informations.....</i>	<i>144</i>
41.4.	ALGORITHME IDENTIFIANT	144
41.5.	PLAN COMPTABLE	145
41.6.	DECIMALES / DEVISES	145
41.7.	AUTRES PARAMETRAGES.....	145
41.7.1.	<i>Codification</i>	<i>145</i>
41.7.2.	<i>Support.....</i>	<i>145</i>
41.7.3.	<i>Contrat</i>	<i>145</i>
41.7.4.	<i>Modèle</i>	<i>145</i>
41.7.5.	<i>Autres informations.....</i>	<i>145</i>
42.	PARAMETRAGES DES AGENTS	146
42.1.	GESTION DES AGENTS.....	146
42.1.1.	<i>Saisie d'agent</i>	<i>146</i>
42.1.2.	<i>Couverture d'un agent</i>	<i>146</i>
42.1.3.	<i>paramétrage des accès aux etats, tableaux de bord ET PORTLETS.....</i>	<i>147</i>
42.1.4.	<i>affectation aux sociétés</i>	<i>147</i>
42.1.5.	<i>Synchronisation agenda.....</i>	<i>147</i>
42.1.6.	<i>Rechercher un agent</i>	<i>147</i>
42.1.7.	<i>Suppression d'un agent</i>	<i>147</i>
42.2.	OBJECTIFS DE VENTE	148
43.	INSTALLATION MODULE	148
43.1.	INSTALLATION DE L'ARCHIVE.....	148
43.2.	ACTIVATION DU MODULE.....	150
44.	INTERFACE MOBILE	151
44.1.	ACCUEIL.....	151
44.2.	AGENDA.....	151
44.2.1.	<i>Barre de menu.....</i>	<i>151</i>
44.2.2.	<i>Calendrier mensuel.....</i>	<i>151</i>
44.2.3.	<i>Calendrier hebdomadaire.....</i>	<i>151</i>
44.2.4.	<i>Liste des événements/tâches</i>	<i>152</i>
44.3.	EVENEMENT/TACHE.....	152
44.3.1.	<i>Visualisation/modification</i>	<i>152</i>
44.3.2.	<i>Création.....</i>	<i>152</i>
44.4.	COMPTE/CONTACT/AFFAIRE.....	152
44.4.1.	<i>Listes de recherche</i>	<i>152</i>
44.4.2.	<i>Visualisation/modification</i>	<i>153</i>
44.4.3.	<i>Création.....</i>	<i>153</i>
45.	L'EXTRANET.....	155
45.1.	LA PAGE DE CONNEXION ET L'ACCUEIL	155
45.2.	LES TICKETS.....	156
45.3.	LA LISTE DE TICKETS	157
45.4.	LES DOCUMENTS.....	158
45.5.	LES INFORMATIONS	159

46.	SYNCHRO CONTACT / EVENEMENTS VIA GOOGLE	160
46.1.	CONTACTS	160
46.2.	EVÉNEMENTS	160
46.2.1.	<i>Rappels</i>	161
46.2.2.	<i>Types d'événements</i>	161
46.2.3.	<i>Récurrences</i>	161
46.2.4.	<i>Bouton de synchro</i>	161
46.3.	PARAMÉTRAGE	161
47.	ANNEXES TECHNIQUES.....	162
47.1.	CODIFICATION DES LISTES DE CHOIX	162
47.2.	LIENS UTILES	162

1. CONNEXION

1.1. IDENTIFICATION AU CRM

Permet d'entrer dans le CRM. Il vous faut connaître votre nom et mot de passe de connexion. Ces informations ont été renseignées soit lors de l'installation du logiciel, soit lors de la création de votre agent. Cliquez sur le bouton vert pour valider votre identification.

1.2. IDENTIFICATION OUBLIE

Cliquez sur « mot de passe oublié ».

Vous devez connaître votre nom de connexion et le mail agent qui a été renseigné dans le CRM. Ainsi vous recevrez dans cette boîte mail les identifiants de connexion au CRM. Cliquez sur le bouton vert pour envoyer votre identification par mail.

Attention les paramètres SMTP doivent être correctement renseignés pour que le mail soit envoyé.

1.3. ACCESSIBILITE DES PACKS (LICENCES)

COGIVEA a simplifié son offre et propose de multiples packs correspondant à des profils métiers :

Pack CRM et CRM Evo dédié aux commerciaux et à la téléprospection.

Pack SUPPORT dédié au service après-vente, support.

Pack GESCOM, GESCOM Evo dédiés à la gestion commerciale de la société.

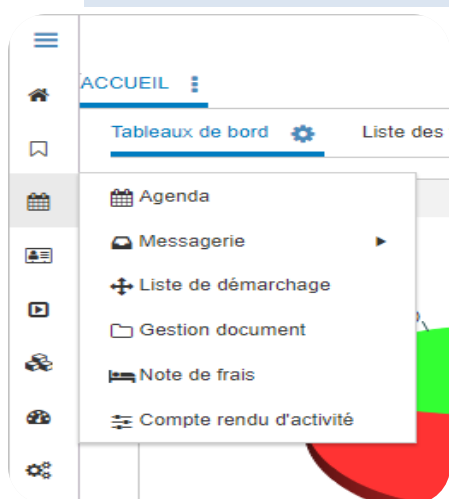
Pack BUSINESS dédié au dirigeant et indépendant.

Les anciens packs restent néanmoins maintenus pour les clients existants, veuillez-vous renseigner auprès de notre service commercial pour plus d'informations.

Les interfaces inaccessibles par votre pack seront spécifiées par une icône barrée et un message indiquant l'inaccessibilité de la fonctionnalité.

2. MENU PRINCIPAL

2.1. MENUS ET SOUS-MENUS



Chaque ligne de menu est cliquable en 2 points :

- Click sur le nom : se rend dans l'interface concernée depuis l'onglet actif.
- Click sur l'icône : se rend dans l'interface concernée depuis un nouvel onglet.

Le comportement d'ouverture des pages est modifiable depuis les préférences de l'utilisateur.

2.1.1. AGENTS

- Agenda : Représentation graphique des événements et tâches de l'agent. L'agenda est également multi-agent.
- Messagerie : Client de messagerie web incluse dans le CRM. Vous pouvez relever vos mails depuis cette interface, voir les messages envoyés depuis le CRM, créer des dossiers ...
- Liste de démarchage : Création de démarchage téléphonique, mailing, vis-à-vis sur des comptes et contacts.

- Campagne : Création de campagne avec des offres produit, des actions de démarchage.
- Création de document : Création de modèle de document avec un éditeur de texte web. Gestion de publipostage, sauvegarde des documents, masque mail ...
- Gestion document : Espace de stockage dans le CRM des documents « modèle CRM » ou autres. Permet de créer son arborescence et d'importer des documents.
- Note de frais : Gestion de note de frais pour les itinérants avec export PDF.

2.1.2. COMPTES

- Leads : Gestion des leads (anciennement suspect dans compte), élément de qualification des bases de clients potentiels. L'import et la suppression de ses données sont facilités. On peut lier des événements aux leads.
- Comptes : Gestion des comptes, élément central d'un CRM. Ce sont les entités facturables donc souvent des personnes morales mais peut être des personnes physiques.
- Contacts : Gestion des contacts, souvent liés aux comptes, ce sont des personnes physiques.
- Historique : Vision 360 des comptes avec toutes les actions passées dessus.
- Base de connaissance : Interface assimilée à un forum professionnel étant organisé par thème->sujet->message.

2.1.3. ACTIONS

- Démarchage : Exploitation des démarchages téléphoniques et vis à vis en cours et élaboré depuis agent->Liste de démarchage.
- Affaire : Gestion des affaires associées à un compte. Gestion d'étape de négociation pour aboutir à une commande ferme.
- Événement : Gestion des événements avec le choix des intervenants, le type d'événement, la date de début et fin...
- Tâche : Gestion des tâches pouvant être attribuées à plusieurs agents.
- Achat : regroupe les actions d'achat dans la société avec « commande fournisseur », « bon de réception ».
- Vente : regroupe les actions de vente dans la société avec « devis », « commande », « facture », « avoir », « bon de livraison ».
- Ticket / SAV : Interface de gestion des tickets postés par le biais des agents ou par une interface tiers, tel que notre module « extranet ».
- Argumentaire : Exploitation des argumentaires créés dans le CRM. Ils sont utilisés en tant qu'argumentaire, enquête, questionnaire.
- Modification de masse : Permet la modification de plusieurs champs compte, contact en fonction de critères de filtrages.

2.1.4. PRODUITS

- Produits : Gestion des produits avec les caractéristiques, le stock, les images, les fournisseurs...
- Catégories : Élément parent des produits permettant d'organiser la recherche de produits.
- Listing produit : Liste les produits avec un résumé des caractéristiques.
- Gestion stock : Interface de recherche de produit avec situation du stock et sa valorisation.
- Ressources : Gestion de ressources internes telles qu'une flotte de véhicules, d'imprimantes, de salles de réunions....

2.1.5. ETATS

- Géolocalisation : géolocalisation de vos comptes, gestion des tournées ...
- Tableau de bord : De nombreux tableaux de bord sur l'activité de l'entreprise.
- Etats prédéfinis : Identique aux tableaux de bord avec un rendu plus générique et le choix des champs exportables.
- Etats externalisés : Interface permettant la relation avec des états externes.

2.1.6. PARAMETRES

- Paramètres généraux : Accès pour de nombreux paramétrages du CRM.
- Déblocage : Débloquez les comptes qui sont restés bloqués en lecture.
- Informations générales : Gestion des sociétés et des paramètres de fonctionnement de cette dernière.
- Paramétrages des agents : Gestion des agents et des objectifs de vente.

2.1.7. MODULE

- Insertion de modules externes. COGIVEA propose des modules complétant les fonctionnalités du CRM : Gestion extranet, gestion entrepôts, attestation d'aide à la personne ... Mais surtout EGGcrm est capable d'intégrer des modules conçus par des tiers.

2.2. MENU HAUT DROIT

2.2.1. [HISTORIQUE](#)

Nouvelle fenêtre listant les 100 dernières actions de l'agent dans le CRM. Chaque ligne est cliquable pour se rendre dans la page impliquée par l'action.

2.2.2. [AIDE](#)

Lien vers le site de COGIVEA. Historiquement ce lien dirigeait vers un wiki en ligne.

2.2.3. [AIDE PREMIERS PAS](#)

Lien vers la documentation web "prise en main rapide", également disponible par défaut sur la page d'accueil du CRM.

2.2.4. [NOUVEAUTES](#)

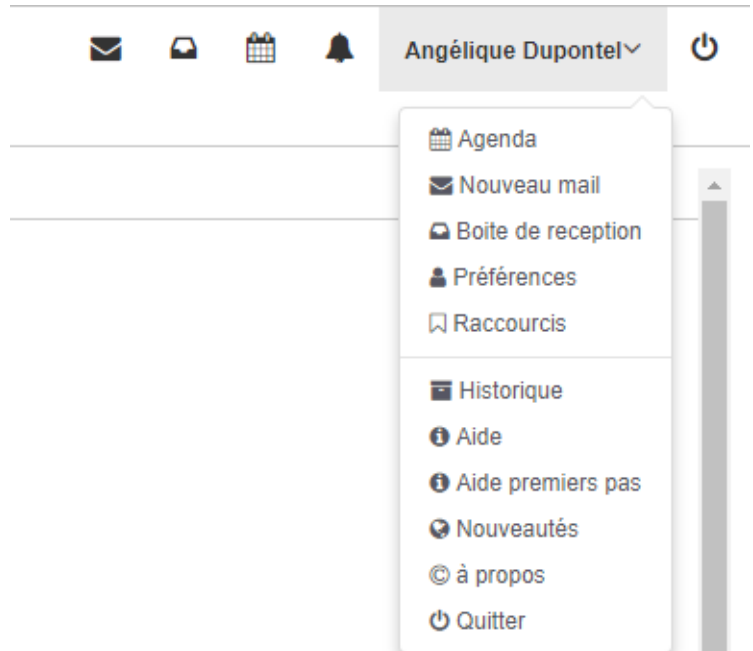
Force l'affichage de la fenêtre de rappel d'événements. Voir [accueil](#).

2.2.5. [A PROPOS](#)

Informations sur la version du logiciel et le copyright.

2.2.6. [QUITTER](#)

Quitte l'interface CRM proprement. Cela met à jour la date de déconnexion, déverrouille la licence, fait le ménage des fichiers temporaires.



2.3. BOUTONS GENERAUX

2.3.1. [NOUVEAU MAIL](#)

Création et envoi d'un mail. Voir le chapitre [nouveau message](#) pour plus d'informations.

2.3.2. [BOITE DE RECEPTION](#)

Accès à la boîte de réception de vos adresses mails configurées et affectées à l'utilisateur.

2.3.3. [TIMELINE DES EVENEMENTS](#)

Affiche la liste de 10 évènements passés et futurs les plus proches. Vous pouvez paramétrer ce curseur si vous voulez ne voir que les évènements futurs ou au contraire davantage d'évènements passés via le menu de personnalisation de l'agent. Les informations de compte, contact et le type d'évènement viennent compléter la notification. Enfin, vous avez la possibilité de les mettre en "fait" afin qu'elle disparaisse de cette liste comme le faisaient les rappels des précédentes versions.

2.3.4. [CENTRE DE NOTIFICATIONS](#)

Affiche les notifications passées. Si un numéro s'affiche, cela indique que vous avez loupé une notification que vous pouvez consulter en cliquant sur le bouton.

2.4. RECHERCHE GENERALE

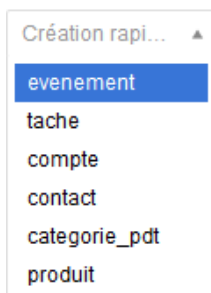
Recherche en haut au centre de l'interface. Le mot doit comporter au moins 3 lettres/chiffres.

Les tables recherchées sont : agent, contact, compte, événement, affaire, tâche, campagne.

Certains champs sont exclus par souci de performance : les téléphones n'étant pas inclus dans cette version.

3. FONCTIONNALITES GLOBALES

3.1. CREATION RAPIDE



Permet l'insertion de données depuis n'importe quelle page du CRM. Les champs accessibles concernent les informations générales. Remplissez au minimum les champs obligatoires (couleur différentes des champs optionnels) puis cliquez sur « insérer ». Attention plusieurs onglets peuvent être accessibles dans la fenêtre (général, complément). Une boîte d'information « insertion réussie » doit vous confirmer le bon déroulement de l'opération. Le bouton « annuler » ferme la fenêtre.

3.1.1. EVENEMENT

Cette rubrique ne reprendra pas les éléments standards de la saisie d'un évènement mais uniquement les éléments complémentaires. Veuillez-vous rendre dans le chapitre [évènement](#) pour les champs classiques.

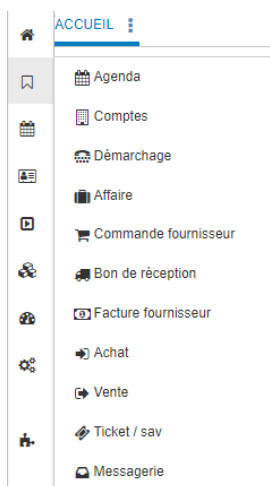
Des informations sur les coordonnées du compte et du contact sont affichées en bas du formulaire en consultation uniquement.

La rubrique "récurrent" ouvre la création d'évènement récurrent.

L'onglet intervenant permet l'ajout d'intervenants à l'image de la page intervenant. Vous pouvez aussi envoyer un mail d'invitation à vos intervenants.

3.2. RACCOURCIS

3.2.1. RACCOURCIS GAUCHES



Le bouton « raccourcis » ouvre une interface référençant tous les menus et sous-menus du logiciel. Il suffit de cliquer sur un menu pour l'intégrer dans vos raccourcis. Une liste de 20 raccourcis maximale est autorisée.

Les raccourcis apparaissent en dessous du bouton et vous permettent de vous rendre sur les pages s'y référant.

Le comportement des raccourcis est identique à celui du menu principal.

A noter que ces raccourcis ne reprendront pas les éléments provenant de la page en cours de consultation contrairement aux raccourcis « haut de page ».

3.2.2. RACCOURCIS HAUT DE PAGE

Dans certaines interfaces (comptes contacts, affaire ...) des raccourcis vers d'autres pages sont accessibles. Ces derniers font l'objet de traitement complémentaire à l'interface en cours.

Par exemple : Vous sélectionnez un compte dans la page comptes. Puis vous désirez prendre un rendez-vous. Il vous suffit de cliquer sur le raccourci « Évènement » situé en haut de la page pour vous y rendre. La page « événement » reprendra automatiquement le compte en sélection.

3.2.3. FONCTIONNEMENT DES ONGLETS DE PAGE



Les pages du CRM s'ouvrent désormais dans des onglets. Plusieurs actions sont possibles via le bouton à droite du titre de l'onglet :

- Recharger la page
- Supprimer l'onglet et donc la page associée à l'onglet.

A noter que le 1er onglet ne peut pas être supprimé pour des raisons structurelles.

3.3. BOUTONS D' ACTIONS HAUT DE PAGE

Ces boutons sont récurrents dans les pages du CRM, c'est pourquoi ils sont détaillés dans ce chapitre.

3.3.1. NOUVEAU

Recharge la page ou met à vide le formulaire de saisie permettant une mise à zéro de l'interface.

3.3.2. OUVERTURE ARGUMENTAIRE(AGENT->DEMARCHAGE)

Ouvre une fenêtre d'exploitation d'un argumentaire pour le compte en cours de consultation dans la plupart des cas. Voir le chapitre [Argumentaire](#) pour plus d'informations.

3.3.3. NOUVEAU MESSAGE

Création et envoi d'un mail. Voir le chapitre [nouveau message](#) pour plus d'informations

3.3.4. EXPORTATION DES DONNES (AGENT->DEMARCHAGE)

Interface d'exportation des données dont la page fait référence. Sélectionnez les champs devant être exportés puis cliquez sur « valider ». Choisir le format de fichier puis cliquez sur « exporter ».

3.3.5. DUPLIQUER

Duplique les informations de la fiche en cours de sélection pour repartir sur un nouvel enregistrement.

3.3.6. FICHE DONNEES/COMPTE

Exporte une fiche type de la donnée en sélection au format proposé (souvent uniquement en PDF).

3.3.7. AVANCEE D'E-MAILING OU COURRIER

C'est une page vous indiquant l'état d'avancement de l'envoi des e-mails ou de courriers/fax. Cette fenêtre doit rester ouverte pour que l'envoi se passe correctement. De plus, le lancement des envois se fait une fois que vous avez cliqué sur le bouton "Envoyer" de la fenêtre. Si vous désirez stopper un mailing il suffit de cliquer sur la coche "stop" et si vous souhaitez supprimer la liste, la coche "suppr" vous le permettra. A noter que la liste étant rafraîchie toute les secondes, il est possible qu'un temps de latence se fasse sentir entre votre action et l'enregistrement effectif de l'action.

3.4. MOTEUR DE REQUETE

Le moteur de requête est un puissant outil de filtrage utilisé dans de nombreuses pages affinant les critères de sélection sur les données. Les données concernées sont souvent les comptes, contacts. Mais elles peuvent s'étendre à de multiples tables (démarchage, affaire, agent, facture ...). Les critères de recherche peuvent être modifiés manuellement moyennant une connaissance sur le fonctionnement de l'outil et une aisance dans la conception de requêtes SQL.

Il existe deux modes de construction : simple ou expert.

3.4.1. BARRE DE TITRE

Avec le titre "Moteur de requête" vous avez des informations importantes à choisir :

- Table : C'est la table que vous souhaitez interroger. Pour avoir une liste de compte interrogez la table "compte", pour les produits la table des "produits" etc. Le choix de la table est déterminant puisque les champs que vous allez interroger dépendent de la table.
- Choix du mode : mode expert ou mode simple. Si vous êtes en mode simple, c'est le mode expert qui sera proposé et inversement.
- Liste : Affiche la liste de vos requêtes sauvegardées pour une utilisation plus rapide. Vous avez si votre requête a été construite en mode simple ou expert avec la notion au début du nom de la requête sauvee.
- Sauver : Permet de sauver une requête. Vos requêtes sauvegardées apparaissent dans la liste, par contre si vous avez choisi la table "compte" seules vos requêtes concernant la table "compte" sont affichées.

Le nom est le nom de sauvegarde de votre requête. Table est le nom de la table concernée par la requête. La partie requête permet de sauvegarder les paramètres de votre demande.

- Sauvegarde et initialisation :

Si vous faites cette demande régulièrement vous pouvez la sauvegarder pour ne pas avoir à refaire tout le temps les mêmes manipulations. Pour cela cliquez sur le bouton de sauvegarde, les informations sont pré-remplies, vous avez juste à choisir un nom, saisissez par exemple "Entreprise F et B". Pour la supprimer sélectionnez la dans la liste des requêtes, cliquez sur "sauver", vous pouvez alors la supprimer.

Lorsque vous revenez dans le moteur de requête et que vous sélectionnez "comptes" vous pouvez choisir dans la liste "Entreprise F et B" et votre requête s'affiche.

Pour recommencer une nouvelle requête cliquez sur le bouton initialiser.

3.4.2. MODE SIMPLE

Table	Champ	Critère	Valeur	Supprimer
compte	Nom	COMMENCE PAR	b	X
compte	CP	COMMENCE PAR	79	X

Le bouton + à gauche de la colonne « Table » ajoute une ligne de filtrage.

Vous devez choisir :

- Table : nom de la table contenant le champ à filtrer
- Champ : Nom du champ
- Critère : Type de critère qui s'adapte au type de champ
- Valeur : la valeur de filtrage pouvant être une liste de choix, une saisie, un chiffre, un choix multiple.
- Supprimer : supprimer la ligne de filtrage

3.4.3. MODE EXPERT

Il est composé de quatre parties distinctes :

- Les critères de choix principaux (bloc en haut à gauche) : Ce bloc permet de faire une demande principale sur la table.

Le "Et" et "Ou" permettent de savoir si vous voulez que le choix soit en plus d'autres choix ou à la place d'un autre choix. "Champs" permet de choisir l'information que vous souhaitez interroger (nom, prénom ...). Cette liste découle du choix de la table.

Table, champ, critère, valeur construit le filtrage (voir le mode simple qui décrit chacune des valeurs)

Pour valider votre demande cliquez sur la flèche juste à côté du bloc de choix principal et l'intégrer à la zone à droite. Vous pouvez modifier la requête depuis cette zone. Attention à respecter la syntaxe essentielle au bon traitement de la requête.

- Les critères de choix secondaires qui dépendent de vos critères principaux (bloc en dessous des critères principaux)
- La zone de saisie de vos critères (bloc de droite) : Lorsque vous avez saisi des choix ils apparaissent dans cette liste.
- Sous-groupe : ajoute votre critère dans le cadre sous-groupe permettant de construire une requête plus complexe à injecter, une fois terminée, via la flèche vers la droite à côté du bloc sous-groupe.
- Bouton réinitialisé (recyclage) : vide tous les critères de filtrage.
- Une aide contextuelle sur les choix possibles (dépendent du champ choisi, bloc en bas gauche) : lorsque vous avez des informations imposées en fonction du champ que vous avez choisi ils apparaissent ici.
- Le bouton de soumission de la requête est représenté par un chevron vers le bas. Il est présent quand il est nécessaire de soumettre la requête sans autre besoin de paramétrage.

3.4.4. EXEMPLE D'UTILISATION EN MODE EXPERT

1 - Vous souhaitez avoir la liste de vos comptes dont le nom commence par un B. *Exemple* :

Choisissez la table "compte" dans le titre.

Cochez "ET" puis sélectionnez le champ "Nom" : On fait notre demande sur le nom des comptes.

Comme critère sélectionnez "Commence par" et saisissez "B" dans le champ à côté.

Valider votre demande en cliquant sur la flèche à côté du bloc, dans la liste de vos critères vous avez *client.Nom Commence par "B"* d'affiché.

Si vous le souhaitez, vous pouvez valider votre recherche en cliquant sur le bouton de recherche : Tous vos comptes commençant par un B apparaissent.

2 - Vous souhaitez affiner vos recherches en indiquant que les entreprises des comptes commençant par B : *Exemple* : Gardez votre première demande.

Sélectionnez ensuite le champ "Statut". Des indications sur les choix possibles du champ sont indiquées dans le bloc en bas : "Numéro de statut du compte 2 = Entreprise 3 = Association 4 = Collectivité 1 = Particulier".

Sélectionnez comme critère "=" et à coté saisissez "2" puisque 2 correspond aux entreprise puis valider votre nouveau critère : il apparaît sous le premier, vous avez ainsi :

```
client.Nom Commence par "B"
AND client.Statut = "2"
```

En validant vous avez la liste de tous vos comptes qui commencent par B et qui sont des entreprises.

3 - Vous souhaitez en plus afficher les comptes commençant par un "F" : *Exemple* :
Procédez de la même façon que dans le 1 - mais choisissez "Ou" au lieu de "Et" et saisissez "F" au lieu de "B".
Vous avez alors 3 critères dans votre recherche :

```
client.Nom Commence par "B"  
AND client.Statut = "2"  
OR client.Nom Commence par "F"
```

3.5. RECHERCHES

Vous retrouvez sur de nombreuses pages un onglet de recherche des données concernant cette page. Des filtres vous sont proposés afin d'affiner la recherche. Certaines pages ont des spécificités qui seront détaillées dans les chapitres s'y référant. Pour valider votre recherche veuillez cliquer sur le bouton de lancement ou taper sur la touche "Entrée".

Cas particuliers :

- *Recherche des téléphones : une boîte de saisie unique "tel" permet de rechercher un numéro sur les 4 numéros de téléphones simultanément.*

La case à cocher située à droite, dans le titre de l'onglet (dans certains cas), permet, lorsqu'elle est cochée, d'afficher le résultat dans une nouvelle fenêtre.

Il est possible de faire une recherche multi valeur sur un champ à saisie libre à l'aide du séparateur ";".

Par ex: dans recherche compte rechercher tous les DUPONT et DURAND. Il faut mettre dans la zone de saisie recherche par nom : "dupond;durant".

Si le texte que vous cherchez comporte un ";" alors mettez un antislash devant. Par ex : "Test\;er". Le logiciel recherchera le texte "Test;er".

Le résultat des recherches propose une pagination par paquet de 20 pages. Vous pouvez trier les colonnes dans la grande majorité des cas. Certaines pages comme les factures affichent les totaux des colonnes chiffrées.

De plus le cadre en haut à gauche des résultats, affiche le nombre de lignes affichées. Vous pouvez saisir un autre chiffre et taper sur la touche "Entrée" pour modifier cette valeur.

En fonction de vos droits, vous pouvez exporter le résultat de la recherche par fichier "csv", voir PDF si un modèle est disponible (réf facture).

Enfin pour sélectionner une ligne il suffit de cliquer dessus avec le pointeur de la souris. La aussi certaines colonnes spécifiques aux pages vous permettent la redirection vers une autre page, la suppression de la ligne ou d'autres traitements spécifiés le cas échéant.

3.6. CALENDRIER















Le calendrier affiche tous les jours du mois en cours et permet de sélectionner rapidement un jour précis. Le jour sur fond jaune est la date du jour. Le jour sélectionné est encadré en bleu. Les jours sur fond vert sont les jours où des événements sont programmés. Vous pouvez naviguer aisément grâce aux flèches situées de chaque côté ainsi que dessous l'affichage du mois et de l'année. Cliquez sur le jour désiré enclenche un événement soit de champs qui se valorise, soit d'une page qui se rafraichie.








3.7. EDITEUR DE TEXTE (WYSIWIG)

L'éditeur de texte HTML aussi appelé WYSIWIG (What you see is what you get) propose de nombreuses fonctionnalités. C'est un puissant outil intégré au CRM du nom de CKEditor. La documentation originale en ligne est disponible [ici](#) en anglais uniquement.



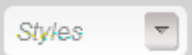
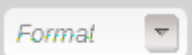

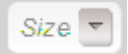


Ci-dessous vous trouverez un aperçu de toutes les fonctionnalités disponibles dans la barre d'outils par défaut.

3.7.1. UTILISATION GENERALE







Bouton	Description
 Source	Afficher la source ou de modifier le code source du document (pour utilisateurs avancés).
	Enregistrer le contenu de l'éditeur de texte et de soumettre ses données au serveur, quand l'éditeur est placé à l'intérieur d'un formulaire HTML.
	Effacer la zone d'édition et de créer une nouvelle page.
	Afficher un aperçu du document dans la forme qui sera affichée aux utilisateurs finaux.
	Sélectionnez un modèle de présentation.
	Couper le fragment de texte sélectionné vers le presse-papiers.
	Copier le fragment texte sélectionné dans le presse-papiers.
	Coller le contenu copié dans le presse-papiers avec le formatage.
	Coller en tant que contenu du texte Coller plain copié dans le presse-papiers, sans formatage.
	Coller du contenu copié coller à partir de Microsoft Word ou des applications similaires avec le formatage.
	Imprimer le contenu des documents.
	Insérer un saut de page pour l'impression. Voir les impacts sur la version imprimée.
	Vérifier l'orthographe lors de la frappe, Vérifier l'orthographe du texte du document ou activer la vérification orthographique en cours de frappe (SCAYT) caractéristique.
	Annuler ou rétablir la dernière action effectuée.

	Trouver un mot ou une phrase dans le document.
	Rechercher et remplacer un mot ou une phrase dans le document.
	Sélectionner tout le contenu du document.
	Retirer le formatage du texte sélectionné.
	Maximiser l'éditeur dans la fenêtre du navigateur.
	Voir Highlight tous les éléments de niveau bloc dans le document.
	A propos/Voir CKEditor.








3.7.2. STYLE

Bouton	Description
	Applique bold , <i>italic</i> , <u>underline</u> or strike-through formatage du texte.
	Appliquer exposant ou en indice le texte.
	Appliquer styles de formatage prédéfinis des combinaisons de diverses options de formatage de bloquer et d'éléments en ligne.
	Appliquer pré-définis au niveau du bloc des combinaisons de diverses options de formatage.
	Changer la police de caractères du texte.
	Changer la taille des caractères du texte.
	Changer la couleur du texte.
	Changer la couleur de fond du texte.

3.7.3. TEXT LAYOUT


Bouton	Description
	Augmentation ou diminution de l'indentation du texte.
	Citation d'un bloc de texte avec la citation en retrait.
	Créer un élément nouveau div dans la source du document.
	Justifier l'alignement du texte set (gauche, centré, droite ou justifié).
	Réglez le texte de gauche à droite (valeur par défaut pour la plupart des langues occidentales) ou de droite à gauche (langues comme l'arabe, le persan, l'hébreu).
	Insérer une ligne de séparation (règle horizontale) dans le document.

3.7.4. RICH TEXT

Bouton	Description
	Créer une liste à puces ou numérotées
	Créer ou supprimer un lien hypertexte dans le texte. Ces caractéristiques peuvent aussi être utilisées pour gérer les téléchargements de fichiers et de liens vers des fichiers sur le serveur web.
	Insérer une ancre lien vers le texte.
	Insérer une image dans le document.
	Insérer un objet flash Adobe Flash dans le document.
	Créer une table avec le nombre défini de colonnes et de rangées.
	Insérer une image émoticônes (smileys ou icône).

	Insérer un caractère spécial ou symbole.
	Insérer un cadre en ligne (iframe).

3.7.5. ELEMENTS DE FORMULAIRE

Bouton	Description
	Insérez une nouvelle forme dans le document.
	Insérer une case à cocher dans le formulaire du document.
	Insérer un bouton radio dans la forme du document.
	Insérer un champ texte dans la forme de document.
	Insérer une zone de texte multi-ligne dans la forme du document.
	Insérer un champ de sélection dans la forme du document.
	Insérer un bouton dans la forme de document.
	Insérer une image dans le bouton sous forme de document.
	Insérer un champ caché dans la forme de document.

3.8. EXPLORATEUR DE FICHIERS

L'explorateur de fichiers a plusieurs fonctions suivant les actions que vous faites. Il peut vous servir à lier un document à un contact, un compte, un événement etc. Il peut également vous servir pour gérer les fichiers de votre espace de stockage : ajouter ou en modifier leur nom, leur dossier d'emplacement etc.

Vous retrouvez l'explorateur intégré dans le menu de gestion de document. A partir de là vous pouvez l'utiliser pour la gestion de vos fichiers.

3.8.1. DESCRIPTION

Sur la première ligne vous avez le nom des deux répertoires principaux :

- Mes doc. : Ce dossier est votre répertoire personnel. Vous seul y avez accès.
- Communs : Ce dossier est un répertoire général, tous les agents peuvent y accéder et faire des modifications.

Le dossier principal où vous naviguez est indiqué en rouge.

Vous avez juste en dessous l'arborescence de navigation, par défaut il y a "/" d'affiché ce qui correspond au départ de navigation. Exemple :

Si vous allez dans "mes doc." il y aura uniquement "/" d'affiché. Allez dans un dossier de votre choix, vous aurez alors "/Mondossier/".

L'icône située sous l'arborescence permet de créer un nouveau dossier dans le dossier en cours.

Vous avez ensuite sous forme de tableau le nom de vos fichiers et dossiers avec 5 colonnes :

- Actions : Permet d'agir sur un dossier ou un fichier
- Nom : Nom de votre dossier ou de votre fichier
- Type : Indique s'il s'agit d'un dossier, si ce n'est pas le cas indique le type du fichier (HTML, PDF etc...)
- Taille : Indique la taille de votre fichier en ko.
- Dernière modification : Date et heure de dernière modification du fichier ou dossier.

La dernière ligne vous affiche la taille totale des fichiers du dossier en cours ainsi que les extensions de fichier autorisées. Si vous avez des extensions obligatoires comme pour le choix d'un document pour le mailing alors seuls les fichiers ayant la bonne extension seront affichés.

Exemple :

Vous voulez lier un document pour faire un e-mailing. Le dossier "Mail" du dossier "Mes doc." contient normalement 3 document, 2 document de type HTML et un de type PNG.

Dans la dernière ligne du tableau vous indique les extensions permises (html, htm, rtf). Allez dans votre répertoire "Mail" dans la partie "Mes doc." Seuls vos deux fichiers HTML apparaissent et la taille du répertoire est alors égale à celle des deux fichiers HTML.

3.8.2. UTILISATIONS GENERALES

Pour naviguer dans vos différents dossiers vous devez double-cliquer sur le nom des dossiers pour y entrer sauf pour les répertoires principaux "mes doc." et "Commun" où un simple clic suffit.

Pour revenir au dossier supérieur cliquez sur les deux points ".." ou sur "R".

Lors d'une affiliation d'un fichier à un compte, un produit etc..., pour sélectionner le fichier vous devez également double-cliquez dessus.

Si vous voulez créer un nouveau dossier cliquez sur l'icône juste en dessous de l'arborescence, on vous demandera alors le nom du dossier. Le dossier sera créé dans le dossier où vous êtes.

Exemple :

Vous voulez créer un nouveau dossier dans le répertoire "Mail" situé dans vos documents.

Cliquez sur "Mes doc.", il apparaît en rouge.

Double-cliquez ensuite sur votre répertoire "Mail", il est alors indiqué dans l'arborescence.

Cliquez sur l'icône d'ajout d'un dossier et saisissez un nom : votre dossier est dans votre répertoire "Mail".

Pour chaque dossier vous avez des icônes d'action :

- Suppression : Supprime définitivement le document ou le dossier ainsi que tous les sous-dossiers et tous les documents qui étaient contenus dans le dossier.
- Renommer : Permet de renommer un document ou un dossier. Lorsque vous renommez un document l'extension n'est pas à mettre dans le nom.
- Déplacer : Permet de déplacer un dossier ou un document. Lorsque vous cliquez sur cette icône vous passer en "mode déplacement". Vous pouvez alors naviguer dans le navigateur. Pour valider le déplacement du dossier ou du fichier cliquez sur l'icône de validation à droite de "Mode déplacement activé pour NOM_FICHER".

Exemple :

Vous avez un document qui se trouve dans "mes doc. / mondossier / mondoc.html" et vous voulez le mettre dans

"communs".

Allez dans le répertoire "mes doc." puis dans "mondossier".

Sur la ligne de "mondoc.html" cliquez sur l'icône de déplacement, le mode déplacement est activé.

Cliquez ensuite sur "communs" puis sur la flèche de confirmation de déplacement : votre document "mondoc.html" se trouve maintenant dans le répertoire "communs".

- Exporter : Cette action permet d'enregistrer le document depuis le serveur sur votre ordinateur.

3.8.3. SAUVEGARDE AVEC L'EXPLORATEUR

Vous pouvez sauvegarder des documents directement dans votre espace de stockage à partir de l'explorateur.

Pour cela naviguez jusque dans le dossier où vous voulez enregistrer votre document, saisissez le nom dans la boîte de saisie située à droite de l'icône de création de dossier et validez, votre document est alors enregistré dans votre espace de stockage dans le dossier que vous avez choisi.

3.9. ADRESSES

Dans le logiciel la saisie des adresses fonctionne partout de la même façon.

Vous avez au maximum trois onglets d'adresse :

- domiciliation (adresse du domicile principal la personne) ;
- facturation ;
- livraison.

Pour chacun de ses onglets vous pouvez choisir :

- Le pays : Soit la France soit l'étranger, le pays et l'état du pays sont alors à choisir.
- Adresse : Les deux champs de cette ligne sont pour saisir l'adresse.
- Ville : Saisissez le début de la ville, le logiciel va définir le nom de la ville et son code postal en fonction de votre saisie, vous n'aurez plus qu'à les sélectionner. Si toutefois la ville que vous avez saisie n'existe pas, vous pouvez l'ajouter en cliquant sur l'icône à droite du champ de saisie de la ville.
- CP : Code postal de la ville. Il se complète lorsque vous sélectionnez le nom de la ville.
- Cedex : n'est disponible que pour les adresses en France. La boîte de saisie permet de saisir le cedex.
- Pays et état : Disponible que pour les adresses de type "autre". Lorsque vous sélectionnez un pays il est possible de sélectionner un état s'ils sont connus, c'est par exemple le cas des Etats-Unis.

Lorsque vous double-cliquez sur l'adresse une nouvelle page s'ouvre et vous avez la localisation de l'adresse en France avec l'application Google Maps.

Pour des onglets autre que domicile vous pouvez avoir une case à cocher "identique au domicile", dans l'onglet "facturation" par exemple, si elle est cochée alors, lors de la validation l'adresse de facturation sera celle de domiciliation. Le bouton "mise à jour" permet, dans certains cas, notamment pour la création de [facture](#) de mettre les adresses de facturation et de livraison à jour par rapport à celles renseignées dans la page [comptes](#).

3.10. SAISIE ASSISTEE

La saisie assistée vous permet de gagner du temps lorsque vous saisissez certaines informations. Le formatage de l'information se fait alors tout seul.

Ce peut être le cas pour :

- Les numéros de téléphone ou de fax

Exemple : Lors de la saisie vous pouvez saisir 0011223344, à l'affichage vous aurez 00.11.22.33.44. C'est valable par exemple pour la page [comptes](#).

- Les dates

Exemple : Si vous saisissez 15101970 le logiciel va automatiquement modifier votre saisie en 15/10/1970. Vous avez un exemple dans la page [contacts](#).

- Les heures

Exemple :

Si vous saisissez 1530 le logiciel va automatiquement modifier votre saisie en 15:30.

Si vous saisissez 15 l'heure sera 15:00. C'est le cas dans la page [agenda](#) par exemple.

- Les sommes

Exemple : Lorsque vous saisissez 10000000 dans la page des [affaires](#) par exemple le montant sera réécrit plus lisiblement en 10 000 000.

3.11. CHAMPS PERSONNALISES

Ce sont des champs à créer dans [paramètres généraux->champs personnalisés](#). Les pages pouvant être impactées par ces champs sont : contacts-comptes-produits-affaire-événement-tâche-facture-commande-devis-avoir-commande fournisseur-bon de livraison-bon de réception.

- Les champs créés apparaissent sous le bloc des informations générales de la page, ce sont des informations complémentaires à la donnée.

- La hiérarchisation des groupes est désormais réalisable dans paramètres->paramètres généraux->champs personnalisés.

- Visualisez avec plus de pertinence vos groupes de champs

- Intégration du nom du groupe au-dessus des champs avec représentation graphique de l'arbre des "groupes".

3.12. GED : GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

Cette rubrique se retrouve sur de nombreuses pages ayant besoin d'intégrer des documents : compte, contact, affaire, support, événement, tâche. Ces documents sont liés à la donnée et sont disponibles depuis la page (compte par ex.), pour l'envoi d'un mail ou d'autres opérations.

3.12.1. FILTRAGE DES DOCUMENTS

Filtrez les documents en choisissant les catégories puis en cliquant sur le bouton « valider ».

3.12.2. IMPORTATION DE DOCUMENT

Gestion d'importation de document par simple cliquer-déposer. Prenez un document dans votre disque dur interne et déposez ce fichier dans la zone indiquée : « Cliquez et glissez vos fichiers pour télécharger ». Ce fichier sera alors importé dans le CRM et lié uniquement au compte en sélection. Attention cette option n'est possible que si un compte est sélectionné. A noter qu'il est possible de créer des catégories afin d'organiser vos documents. Voir la page [paramètres généraux->Liste de choix->Arborescence GED](#).

3.12.3. AFFILIATION DE PIÈCES JOINTES

Cet onglet permet d'associer une pièce jointe venant des mails qui ont été taggés avec le compte via l'interface de Webmail. Une fenêtre propose d'associer le document au compte dans notre exemple et de placer le document dans le dossier GED de votre choix. Vous avez la possibilité de voir les pièces jointes avant de les affilier.

Exemples :

Vous avez une plaquette publicitaire sur votre ordinateur relative à une réunion. Cliquez sur parcourir, sélectionnez la depuis votre ordinateur, cliquez sur « importer ». Le document est alors stocké dans votre espace de stockage et apparaît dans la liste des documents liés. Maintenant, lorsque vous sélectionnez l'événement X de la réunion et que vous allez dans « Document » vous pouvez afficher la plaquette en cliquant sur le nom de l'image.

Vous vendez des matériaux de construction. Vous avez un plan d'architecte de votre client X sur votre ordinateur. Cliquez sur "parcourir", sélectionnez le plan depuis votre ordinateur, cliquez sur "importer". Le document est alors stocké dans votre espace de stockage et apparaît dans la liste des documents. Maintenant, lorsque vous sélectionnez l'affaire et que vous allez dans « Document » vous pouvez afficher le plan en cliquant sur le nom du fichier.

4. ACCUEIL

L'accueil est personnalisable pour chaque agent. Différentes fenêtres aussi appelées « portlets » sont sélectionnables pour être affichées dans l'accueil. Ces fenêtres sont de différents types : tableaux de bords, graphiques, fonctionnelles.

4.1. PARAMETRAGE DE L'ACCUEIL

4.1.1. AFFICHAGE DES FENETRES

Cliquer sur l'icône paramétrage de la barre de titre des fenêtres.

Une fenêtre « options » s'affiche avec :

- Largeur des colonnes : 3 colonnes maximum à répartir en pourcentage. Le total ne devant pas dépasser 100%.

Il est possible de mettre 0% sur une colonne afin qu'elle ne s'affiche pas.

- Tableaux de bord disponibles : liste de toutes les fenêtres à votre disposition. Nous conseillons un maximum de huit fenêtres pour un affichage avec un temps de réponse confortable, mais vous pouvez aller au-delà bien évidemment.

Chaque fenêtre est paramétrable via l'icône paramétrage. Vous pouvez modifier le titre de la fenêtre, filtrer les résultats, d'autres options sont disponibles en fonction du type de fenêtre. Il est également possible de cliquer sur les titres des fenêtres afin de les déplacer dans l'une des colonnes et ainsi organiser votre accueil.

La liste des fenêtres est filtrée selon le type de licence (les tableaux de bords sur les tickets/SAV n'intéressent pas les licences VENTE ou GESTCOMM) mais également via la page [paramètres->gestion des agents](#), onglet portlets.

4.1.2. TABLEAUX DE BORD

Différents tableaux traitants des données du CRM. Ces tableaux se veulent être synthétiques, pertinents et touchant toutes les fonctionnalités du CRM.

Voici une liste non exhaustive des domaines traités : les évènements, les affaires, les documents achats/ventes, les tickets/SAV, les comptes, les contacts, les agents ...

4.1.3. GRAPHIQUES

Les graphiques sont une représentation d'une situation sous formes d'histogrammes, de courbes, de camemberts. Les domaines traités sont identiques aux tableaux de bords.

4.1.4. FONCTIONNALITES

Des fenêtres comme le pense-bête, les nouvelles internes, les liens externes permettent le traitement de données soit spécifique à la page d'accueil, soit autre.

Le pense-bête : Messages libre mis par l'agent. Un éditeur de texte enrichi permet la mise en forme de ce texte. Le message est enregistré automatiquement.

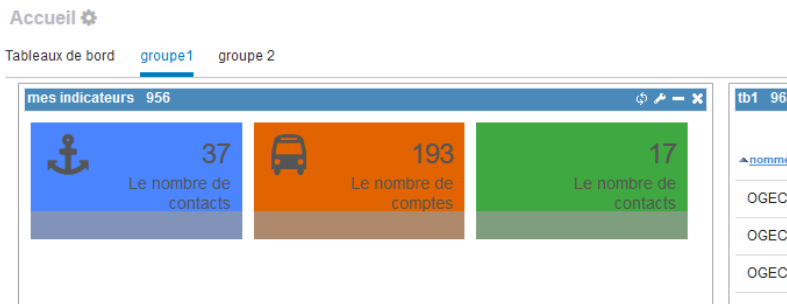
Diffusion interne : Met les derniers messages internes créés à l'aide de la page « nouvelles internes ». Sélection du jour en cliquant sur le calendrier dans la barre de titre.

Liens externe : Liste d'url ouvrant de nouveau onglet sur vos sites favoris ou autres liens (format accepté : http|https|ftp).

Si vous omettez le http:// alors il sera pris par défaut pour votre url externe.

Vous pouvez également lancer une recherche Google en mettant une étoile (*) devant votre texte de recherche.

4.1.5. TABLEAU DE BORD PERSONNALISES



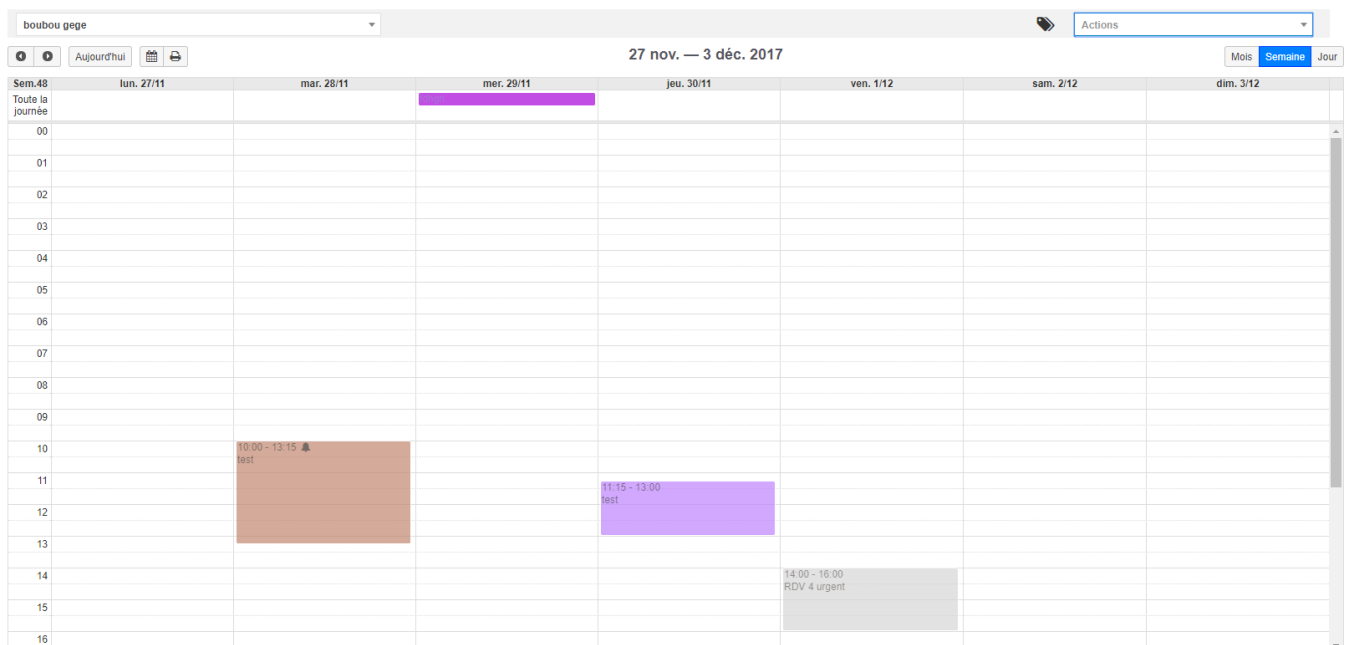
Il est possible de créer des tableaux de bord via la page [Etats->Création états](#). Ces tableaux de bords sont accessibles via la page d'accueil dans différents onglets qui s'ajoute à l'onglet principal des tableaux de bords prédéfinis.

5. AGENDA

5.1. CONSULTATION GRAPHIQUE

Interface moderne de consultation et saisie d'évènements et de tâches. Le calendrier est multi-agent limité aux agents dont vous avez accès.

La navigation dans le calendrier se fait soit par les flèches de direction du calendrier, soit par un petit calendrier trimestriel. Enfin vous avez la possibilité d'imprimer les évènements affichés par le bouton imprimante.



5.1.1. JOURNALIER

La plage horaire caractérise la plage de début et de fin de travail de l'agent sélectionné ou par défaut de l'agent en cours. Cette plage horaire peut être modifiée dans le menu de gestion des agents.

La couleur plus foncée (hors plage horaire) est verrouillée mais il est tout de même possible de saisir des événements sur ces horaires.

Pour l'affichage de l'agenda au jour une ligne correspond à un quart d'heure.

Chaque événement apparaît avec les couleurs propres à son type. Les couleurs sont paramétrables (voir chapitre [type d'événement](#)). La légende des codes couleurs est disponible en cliquant sur le bouton "légende". La taille du bloc est définie suivant sa durée. Un événement de 1 heure prendra 4 lignes. Vous pouvez avoir les informations relatives à un événement en cliquant dessus.

En ce qui concerne l'affichage des tâches, elles sont affichées sur une seule ligne étant donné qu'une tâche a une heure de début mais pas de fin (elle a une date d'échéance par contre).

Les flèches de navigation situées de part et d'autre de la date affichée permettent de passer à la journée / semaine / mois / année précédente ou suivante selon le mode d'affichage. Vous pouvez également imprimer votre agenda en cliquant sur l'icône d'impression.

5.1.2. [SEMMAINIER](#)

Par défaut les événements de l'agenda sont affichés à la semaine. Est une représentation identique au journalier mais sur 7 jours. Les mêmes règles régissent le semainier et le journalier.

5.1.3. [MENSUEL](#)

Affiche les événements sous forme de liste par jour.

5.1.4. [SYNTHESES](#)

Vous pouvez afficher le planning de plusieurs agents en même temps (plannings partagés). Pour y accéder, cliquez sur les boutons 'synthèse 1' ou 2.

Dans les synthèses vous choisissez les agents à afficher dans le tableau de rendu. La liste de ces agents peut être enregistrée en tant que favoris pour que vous n'ayez pas besoin de les choisir à chaque fois que vous voulez consulter une synthèse. Pour plus de détails sur les favoris allez voir le chapitre de [personnalisation](#).

Vous pouvez choisir la plage horaire qui servira pour l'affichage de la synthèse sachant que la plage horaire maximum s'étend sur 12 heures.

Par défaut seuls les jours ouvrés apparaissent sur les synthèses. Vous pouvez cependant afficher le samedi sur la synthèse 1.

La synthèse 1 affiche le récapitulatif des événements de chaque agent sous forme de barre, chaque barre correspond à une heure par défaut, à un quart d'heure si vous choisissez l'agenda détaillé.

Vous retrouvez les événements avec leur code couleur. En parcourant avec la souris les pages occupées, vous obtiendrez davantage d'informations sur les événements.

Vous pouvez pré-saisir directement un rendez-vous à partir de cette page : cliquez une fois sur un horaire (un carré gris va apparaître pour matérialiser l'heure de début) puis faites un second clic sur l'heure de fin. La page va se recharger pour afficher l'agenda graphique de l'agent concerné avec le jour sélectionné ainsi que la date et les horaires préremplis dans le cadre de droite. Vous n'avez plus qu'à saisir les informations obligatoires et valider.

La synthèse 2 affiche le récapitulatif des événements de vos agents sur un mois. Là encore, si vous sélectionnez deux horaires vous passerez en mode insertions avec les dates préremplies.

5.2. CREATION D'UN EVENEMENT

5.2.1. [EVENEMENT](#)

Cliquez sur une plage horaire du calendrier afin d'ouvrir le formulaire de création rapide d'évènement. Les paramètres les plus importants y sont répertoriés à savoir :

- Le nom de l'évènement ;
- Le type : liste déroulante, il s'agit d'un type d'évènement parmi ceux définis dans les paramètres généraux.
- Le contact si l'évènement est lié à un contact. Pour affilier un contact à l'évènement, une liste vous sera proposée lors de la saisie de son nom. Sélectionnez-en un, il apparaît dans le champ "contact" et s'il est lié à un compte ce dernier apparaîtra dans le champ "compte". L'icône de suppression arrêtera l'affiliation du contact à l'évènement.
- Le compte si l'évènement est lié à un compte en particulier. Le principe d'utilisation est le même que pour les contacts.
- Rappel : possibilité d'ajouter de multiples rappels via l'icône plus (+). Deux types de rappel : par mail ou par notification. La notification affiche le rappel dans le CRM via une fenêtre qui se mettra également dans le [centre de notification](#). Le mail envoi le rappel via le mail paramétré dans la gestion des agents.

Le bouton "modifier" valide l'insertion de l'évènement.

Si vous voulez plus de détail, cliquez sur le bouton "Editer", qui ouvrira le formulaire "création rapide" globale comprenant davantage de champs. L'action de double-clique sur un évènement l'ouvre directement sur la version détaillée du formulaire. Pour plus d'informations sur les champs, veuillez-vous rendre dans le chapitre [évènement](#).

Vous pouvez déplacer ou dimensionner les évènements directement depuis le calendrier par "drag and drop".

5.2.2. [OPTIONS](#)

Un évènement peut être rendu confidentiel, seul l'agent qui a créé l'évènement et les personnes ayant les droits nécessaires y auront accès.

Les options suivantes peuvent être appliquées :

- La périodicité : Cette option permet de créer des évènements qui reviennent régulièrement, vous pouvez choisir la fréquence ainsi que la date de fin des répétitions.
- La modification récursive : Si vous avez utilisé la périodicité vous pouvez modifier tous les évènements périodiques en une fois si cette case est cochée.
- Arrêt périodicité future : Permet d'arrêter la périodicité de tous les évènements dont la date est supérieure à l'évènement sélectionné.
- Arrêt total de périodicité : Arrête définitivement toute périodicité.

Exemple :

Nous sommes le lundi 20/10/08. Tous les soirs de cette semaine de 16h à 17h vous allez faire un point avec vos salariés. Au lieu de créer tous les jours un évènement "Réunion salariés" vous ne le créez qu'une fois :

Saisissez les informations de l'évènement dans l'onglet "évènement" puis allez dans le menu "options".

Cochez le bouton radio "Périodicité", choisissez la fréquence "journalière" et comme date de fin le 24/10/08.

Validez l'enregistrement de votre évènement.

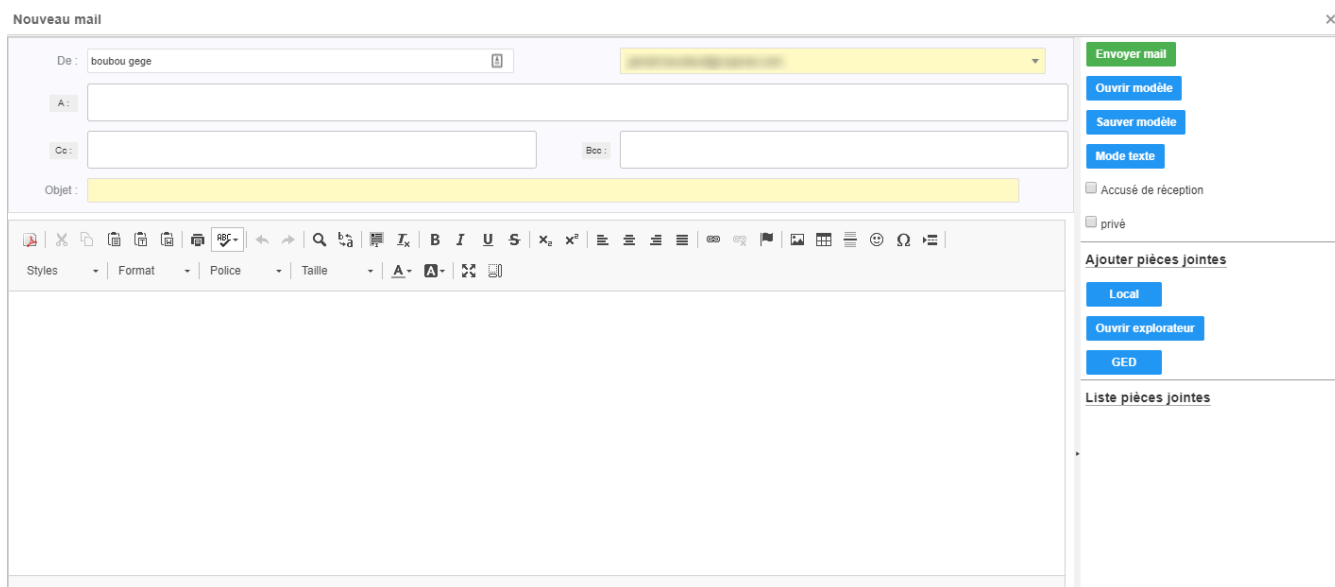
Votre évènement a été créé 5 fois, pour chaque jour entre le 20 et le 24 de 16h à 17h.

5.2.3. [INTERVENANT](#)

Intégrez des intervenants tiers et complémentaires à l'évènement. Vous pouvez intégrer des agents/comptes/contacts. Voir dans le chapitre [évènement](#) pour de plus amples détails.

6. MESSAGERIE

6.1. NOUVEAU MESSAGE



Liste des boutons de liens :

- Comptes : Accès à la page Comptes avec pré-sélection du compte si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Contacts : Accès à la page Contacts avec pré-sélection du contact si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Démarchage : Accès à la page Démarchage avec pré-sélection du démarchage si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Affaire : Accès à la page Affaire avec pré-sélection de l'affaire si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Événement : Accès à la page Événement avec pré-sélection de l'événement si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Devis : Accès à la page Devis avec pré-sélection du devis si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Facture : Accès à la page Facture avec pré-sélection de la facture si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Avoir : Accès à la page Avoir avec pré-sélection de l'avoir si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.
- Gestion des agents : Accès à la page "Gestion des agents" avec pré-sélection de l'agent si vous avez accédé à "Nouveau message" via cette page.

Boutons de soumissions :

- Envoyer : Envoi le mail. Sauve votre mail dans la liste des mails envoyés.
- Ouvrir modèle : Le modèle de mail ouvert via l'icône à droite de la boîte de saisie (ouverture de l'Explorateur).
- Sauver modèle : Sauvegarde le modèle de mail en cours de création. Ouvre l'Explorateur de fichiers pour choisir l'endroit où le sauver.
- Mode text/html : Permet de passer de la saisie du corps du mail au format texte et/ou au format html.
- Accusé de réception : le destinataire à un message pour accuser réception du mail.
- Privé : Met le mail en message privé permettant d'interdire sa lecture par une tierce personne du CRM.
- Adresse de réponse : Adresse mail de l'expéditeur à sélectionner parmi les adresses paramétrées dans la gestion des mails.
- Destinataires : Liste des adresses mail destinataires.
- En copie : Liste des adresses mail en copie.
- Objet : Sujet du mail à saisir
- Corps du message : Saisie du corps du mail avec l'éditeur WIZIWIG. Une zone de saisie simple est activée à la place lors du passage en mode texte.

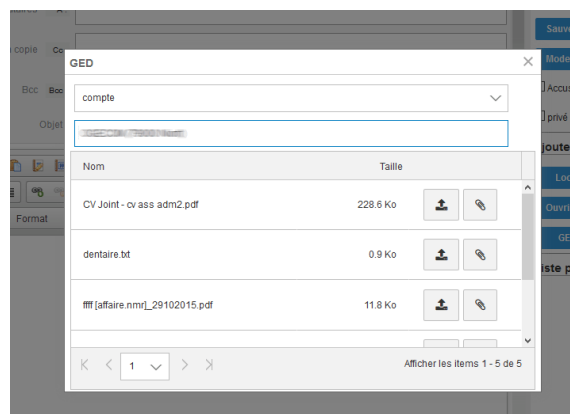
Les boutons "A" et "Cc" permettent de rechercher vos adresses dans les données comptes, contacts ou agents. Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec à gauche la liste des résultats de vos recherches et à droite la liste des "destinataires" et des "en copies". Vous ajoutez les adresses en cliquant sur les boutons "A" ou "Cc". Les adresses s'affichent sur les listes à droite. Pour les supprimer, il suffit de cliquer dessus et d'appuyer sur le bouton supprimer.

Si vous saisissez le début de votre mail une liste prédictive s'affiche et vous propose des mails correspondant à votre saisie. La recherche se fait sur les tables compte, contact et agent. Pour chaque adresse mail, une croix vous permet simplement de l'exclure de l'envoi du mail.

Ajouter pièces jointes :

- Locale : Rechercher une pièce jointe sur votre poste de travail coté client
- Ouvrir explorateur : Recherche une pièce jointe sur l'explorateur du CRM.
- GED : Recherche une pièce jointe dans la GED CRM sur recherche d'une donnée de type compte, affaire, support, évènement.

Ensuite saisir le nom de la donnée recherchée afin de retrouver tous les documents indiqués dans sa GED. Par exemple rechercher un compte afin d'y trouver tous les documents de la GED de votre compte et mettre en pièces jointes 1 ou plusieurs de ces documents.

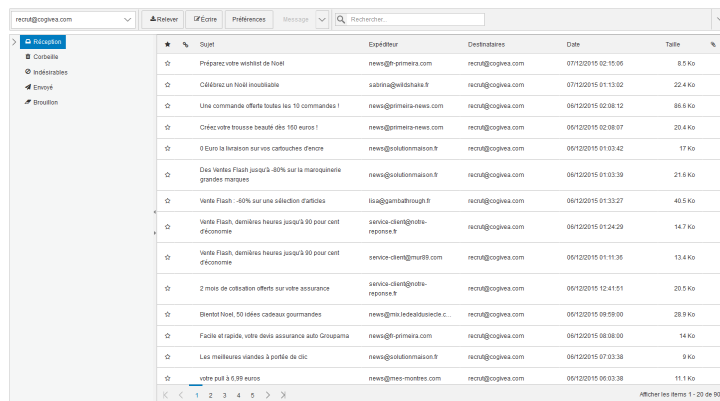


La croix à droite de chaque pièce jointe permet de la retirer de la liste.

6.2. WEBMAIL/CLIENT DE MESSAGERIE WEB

Le Webmail permet la consultation de vos mails en protocole IMAP. Chaque agent peut avoir plusieurs comptes de messagerie qui sont à paramétrer dans [Paramètres généraux->Configuration messagerie](#) et à affecter à un ou plusieurs agents.

L'avantage du protocole IMAP est que votre serveur de messagerie conserve les mails, le CRM n'étant qu'une interface de consultation. Vous avez la possibilité de conserver votre client de messagerie habituel.



6.2.1. BOITE DE RECEPTION

À gauche vous avez accès à l'arborescence de votre boîte de messagerie IMAP.

À droite vous trouvez le tableau principal regroupe les informations essentielles sur vos mails. Champs disponibles :

- Date : date d'envoi du mail.
- Taille : La place en kilo octets du mail.
- Auteur : L'adresse mail de l'expéditeur.
- Objet : Sujet du mail.
- Pièces jointes : Savoir s'il existe des pièces jointes dans le mail.
- A : Les destinataires du mail.

- Lier à un compte/affaire/contact
- Priorité du mail

En sélectionnant une ou plusieurs lignes vous pouvez :

- Supprimer les mails

En double-cliquant vous ouvrez le mail dans une nouvelle fenêtre pour un meilleur aperçu.

Le mail ouvert dans une nouvelle fenêtre offre les options suivantes : impression, répondre, répondre à tous, transférer, mettre un tag.

Mettre un tag : permet de lier le mail à une donnée du CRM et ainsi conserver le mail via le suivi du compte/contact même si vous le supprimez du Webmail.

Une pagination en bas du tableau par lot de 50 lignes. En bas à droite le nombre total de mails stockés sur le serveur IMAP.

Aperçu du mail

Options disponibles :

- Répondre : réponse par un mail en ouvrant la fenêtre nouveau message avec les présélections adéquates.
- Répondre à tous : réponse à toutes les adresses par mail en ouvrant la fenêtre nouveau message avec les présélections adéquates.
- Transférer : transfère le mail en ouvrant la fenêtre nouveau message avec les présélections adéquates.
- Supprimer : supprime le mail en sélection.
- html/text : affiche le mail en html ou text (lorsque les 2 affichages sont disponibles).

En dessous affichage de l'entête du mail avec les adresses expéditeurs et destinataires, le sujet complet et la date d'expédition.

Le panneau du dessous affiche le corps du mail au format désiré.

Le dernier panneau liste les éventuelles pièces jointes au mail en sélection. En cliquant sur la pièce jointe vous pouvez la visionner ou l'enregistrer sur votre poste. Une icône à droite de chaque pièce jointe permet d'enregistrer cette dernière sur le serveur.

6.2.2. BARRE D'OUTILS

Dans l'ordre :

- Sélection de votre boîte de messagerie qui vous a été attribuée via la configuration de la messagerie.
- Relever : lit le répertoire en sélection de la boîte IMAP
- Ecrire : Ouvre la page d'envoi de mail
- Préférences : Ouvre les paramètres du compte IMAP que vous pouvez modifier (identique aux paramètres disponibles dans la gestion de la messagerie ou la gestion de l'agent).
- Message : Action sur les mails en sélection dans le tableau en dessous.
 - Supprimer : supprime les mails de la boîte IMAP.
 - Suivi : Place un suivi sur les mails.
 - Retirer suivi : Retire le suivi sur les mails.
 - Lu : Met les mails en lu.
 - Non lu : Met les mails en non lu.
- Rechercher : recherche un mail par le sujet ou les destinataires du mail.
- Liste d'actions en bout de barre avec :
 - Archives : affiche l'ancienne interface des anciens mails encore stockés dans le CRM (attention cette interface sera à terme supprimée).
 - Synchronisation : Lance la synchronisation des mails mis en "Lu" avec le CRM en taggant ces derniers avec

recherche de correspondance entre les mails destinataires et les mails comptes/contacts. La date de dernière synchro est stockée en base de donnée afin d'éviter de resynchroniser des mails qui l'ont déjà été.

La page de modèle de mail vous permet de créer des documents de type html exploitable pour vos mails.

6.3. STOCKAGE DES MAILS

Cette interface affiche la place prise par la messagerie dans le CRM. Elle indique également la place prise par la base de données, l'extranet et la GED. Ce graphique affiche également la limite du quota maximum accordé.

Vous pouvez supprimer des mails inutiles par cette page en appliquant les filtrages qui sont à disposition.

Le bouton supprimer mail supprime le mail et ses pièces jointes.

Le bouton supprimer pièces jointes supprimer les pièces jointes mais conserve le mail.

6.4. CREATION DE MODELE DE MAIL

6.4.1. OUVERTURE/SAUVEGARDE D'UN MODELE

Cette première partie permet d'ouvrir un modèle html avec le bouton "ouvrir".

Le modèle est bien plus qu'un simple fichier html, avec le modèle sont enregistrés : la portée du document, les informations éventuelles sur l'expéditeur, l'objet, les pièces jointes ainsi que le corps du message.

Pour l'ouvrir cliquez sur l'icône d'exploration. Vous pouvez alors choisir un fichier avec l'explorateur intégré. Une fois un fichier ouvert son contenu apparaît dans la saisie du document avec toutes les autres informations.

Le bouton "sauver" à droite permet de sauvegarder un nouveau document (avec toutes les informations associées) ou des modifications faites sur un document.

6.4.2. ENTETE DU MODELE

La partie suivante sert pour le cas d'une sauvegarde de mail, les informations à saisir sont les suivantes :

- Visible par : Cela sert à définir les droits d'accès à votre document, c'est une saisie prédictive où vous ajoutez des agents ou des rôles qui auront ce droit.
- Modifiable par : Cela sert à définir les droits d'écriture à votre document, c'est une saisie prédictive où vous ajoutez des agents ou des rôles qui auront ce droit.
- Expéditeur : Saisissez dans le premier champ votre alias, dans le second votre adresse e-mail. Par défaut les informations de ces champs proviennent de vos préférences dans la messagerie.
- Objet : Objet de votre message.
- Corps : Vous pouvez importer le corps de votre message à partir de là. Par exemple si vous avez un document texte déjà fait sur votre ordinateur cliquez sur "parcourir", vous pouvez alors choisir votre fichier. Attention à bien respecter les formats de fichiers autorisés. Vous pouvez également importer le contenu de votre message avec l'explorateur intégré en cliquant sur l'icône de recherche.
- Pièce jointe : Vous pouvez préparer ici des pièces jointes à envoyer avec le mail, pour sélectionner une pièce jointe procédez de la même façon que pour le corps du message. La taille des pièces jointes est limitée. Si vous dépassez cette limite la pièce jointe ne sera pas disponible. La liste des pièces jointes s'affiche sous le champ d'insertion de pièce jointe. Pour enlever une pièce jointe d'un message cliquez sur la croix à côté de la pièce jointe voulue.

6.4.3. CONTENU DU MODELE

La dernière partie permet de saisir le contenu de votre message.

Vous pouvez utiliser l'éditeur de texte pour créer un corps de message au format HTML ou bien utiliser un mode texte tout comme le bloc-notes de Windows en cliquant sur le bouton "Mode texte".

La partie basse sert à intégrer des tags pour le publipostage (voir [publipostage](#)).

L'aperçu permet d'avoir un aperçu des mails qui seront envoyés. L'aperçu se base sur la liste d'informations que vous avez choisie dans la partie "Table de publipostage". Le premier champ indique la page à partir de laquelle vous voulez avoir l'aperçu tandis que le deuxième champ indique le nombre d'aperçu possible (correspondant à votre nombre de comptes/contacts/agents etc... choisi dans la partie "[Tables de publipostage](#)").

Exemple :

Vous voulez créer un mail où chaque client verra son propre nom.

Dans la partie "Table de publipostage" cliquez sur l'icône de recherche puis choisissez "comptes".

Utilisez-le moteur de requête pour choisir les comptes concernés.

Dans la partie "publipostage" du message choisissez le champs "cpt_nom" puis le masque "[var.CHAMP]" et cliquez sur "insérer". Dans votre message est apparu "[var.clt_nom]".

Tapez ensuite "Bonjour" devant le texte qui est apparu, votre message est donc : "Bonjour [var.clt_nom]".

Utiliser l'aperçu : Le message à un contenu différent pour chaque compte :

"Bonjour BOUDAUD"

"Bonjour BOUTEILLER"

"Bonjour PAILLE"

Vous pouvez maintenant sauvegarder votre document et l'utiliser pour faire du publipostage dans Agents > Liste de démarchage ou pour envoyer un mail.

6.4.4. [PUBLIPOSTAGE/TABLES DE PUBLIPOSTAGE](#)

La table de publipostage concerne le publipostage pour avoir un aperçu avec un jeu de données.

Cliquez sur l'icône de recherche, vous avez alors à choisir parmi différentes tables. Cliquez par exemple sur "comptes".

Vous arrivez à une page avec le moteur de requête. Cette page sert pour lister tous les comptes qui seront concernés par le publipostage. Lorsque votre liste de comptes à publier est prête cliquez sur "Publipostage". Si tout s'est bien passé vous aurez le nombre de comptes que vous avez sélectionnés à côté du bouton "aperçu", dans le deuxième champ. Vous pouvez ainsi voir grâce à l'aperçu ce que l'envoi du message que vous avez saisi donnera pour les comptes à publier.

Le publipostage dans le corps du mail :

Si vous avez choisi des comptes dans la partie "Tables de publipostage" le publipostage peut vous être utile.

La partie "champ" est le nom du champ que vous voulez faire apparaître. La première partie du nom du champ indique pour quelle table le champ est disponible, la deuxième indique l'information affichée.

Le masque est le code qui va permettre le publipostage. Sélectionnez un masque et cliquez sur insérer, il apparaît alors dans votre message.

La "gestion publipostage" permet de créer vos propres masques. Ainsi vous pouvez enregistrer votre signature de mail, à chaque fois que vous voulez l'utiliser au lieu de la retaper cliquez sur "gestion publipostage" et choisissez-la.

7. LISTE DE DEMARCHAGE

Des comptes ou des contacts peuvent faire l'objet de différents démarchages tels que des appels téléphoniques ou encore de l'envoi d'e-mails en masse. Pour gérer efficacement vos démarchages vous pouvez créer des listes de démarchage que vous attribuerez à des agents.

7.1. LES LISTES DE DEMARCHAGE POSSIBLES

Vous avez la possibilité de créer plusieurs types de liste de démarchage, ces types sont définis en fonction du canal choisi :

- Démarchage téléphonique : ce type de démarchage se retrouve dans "Actions > démarchage". Vos agents auront une liste de clients à appeler dans un temps défini. Ce type de démarchage est uniquement possible pour les comptes.

- Démarchage par courrier : ce type de démarchage se base sur des documents que vous avez produits depuis le menu de création de document. Il ne crée pas de liste à donner à vos agents mais des documents que vous pourrez ensuite imprimer et envoyer à vos prospects.
- Démarchage par fax : Fonctionne de la même façon que le démarchage par courrier.
- Démarchage par internet : Ce type de démarchage ne s'applique pas à un agent en particulier, il permet d'envoyer directement des e-mails aux personnes sélectionnées pour le démarchage.

7.2. LA CREATION D'UNE LISTE

Dans tous les cas vous devez commencer par choisir la table qui est concernée par le démarchage, choisissez "comptes" pour avoir la liste de vos comptes et "contact" pour vos contacts.

La liste des personnes concernées par le démarchage se situe en bas dans la partie "RÉSULTAT DE LA REQUÊTE SUR COMPTE".

Pour filtrer vos recherches vous pouvez utiliser le moteur de requête mis à votre disposition.

Choisissez ensuite le canal que vous souhaitez utiliser. La liste des personnes à démarcher va s'actualiser automatiquement en fonction du canal, si vous choisissez internet seuls les personnes ayant une adresse e-mail resteront dans la liste, il en va de même pour les autres canaux.

Certaines options sont spécifiques au canal utilisé :

- Traçabilité : Cette option est utilisée pour l'e-mailing avec le canal "internet", elle permet de savoir quels e-mails ont été ouverts parmi ceux envoyés. Cette option est pour le moment inactive.
- Argumentaire affecté : Permet pour le canal "téléphone" et "vis à vis" de lier un argumentaire aux prospects.
- Choix du document lié (rtf ou html) : Cette option est obligatoire pour les canaux "courrier", "fax" et "internet". Pour les canaux "courrier" et "fax" c'est le document qui sera sauvegardé pour chaque personne de la liste de démarchage. Le document devra être auparavant créé par le menu de création de document. Si vous avez utilisé des champs de publipostage dans le document html ils seront renseignés pour chaque personne à l'envoi de l'e-mail. Pour lier un document ouvrez l'explorateur intégré et double-cliquez sur le document voulu.
- Affecté à : Permet, pour le canal "téléphone", d'attribuer votre liste de démarchage à un ou plusieurs de vos agents. C'est une liste à choix multiple, cliquez sur les agents concernés par le démarchage.
- La date et heure de fin et de début sert pour le canal "téléphone". C'est le laps de temps que vos agents auront pour démarcher la liste de personnes que vous leur avez attribuée.
- Commentaire : une zone de texte inclus en commentaire du démarchage.

Le bouton "valider" a plusieurs fonctions suivant le canal que vous avez choisi. Dans tous les cas les personnes concernées apparaissent toutes dans la partie "RÉSULTAT DE LA REQUÊTE SUR COMPTE".

Actions du bouton valider pour le canal :

- Téléphone : La liste des personnes concernées devient une liste de personnes à démarcher pour chaque agent dans le menu "Action > Démarchage".
- Courrier et Fax : Des fichiers html ou rtf sont créés pour chaque personne en suivant le modèle de document lié que vous avez choisi. Une fenêtre apparaît vous indiquant l'avancée de création de ces fichiers. Ils sont enregistrés dans votre espace de stockage dans le dossier qui porte le nom mailing LA DATE_UN NUMERO. Dans ce dossier vous trouverez des fichiers au format zip contenant les fichiers de votre démarchage.
- Internet : Un e-mailing est lancé, toutes les personnes de votre liste de démarchage vont recevoir un e-mail selon le modèle que vous avez choisi en tant que document lié. Une fenêtre vous indique l'état d'avancement de l'envoi des e-mails. Cette fenêtre doit rester ouverte pour que l'envoi se passe correctement. ATTENTION : si vous fermez la fenêtre vous pouvez de nouveau l'ouvrir via le bouton en haut à gauche de la page à côté des autres boutons de raccourcis. Pour en savoir plus [cliquez ici](#).

7.3. EXEMPLE

7.3.1. DEMARCHAGE TELEPHONIQUE SUR UNE PARTIE DE VOS COMPTES

Sélectionnez la table "compte".

Choisissez le champ "nom", critère "commence par", saisissez la lettre "A", cliquez sur la flèche pour ajouter votre critère : tous les comptes dont le nom commence par A sont affichés dans la liste en bas de page.

Sélectionnez maintenant le canal "téléphone". Vous pouvez choisir un argumentaire si vous le souhaitez. Seuls les comptes qui ont un numéro de téléphone sont gardés dans la liste.

Choisissez maintenant les agents qui auront la liste de démarchage ainsi que la durée du démarchage (en cliquant sur les petits calendriers à côté des champs).

Validez : Les agents que vous avez choisis ont dans leur fenêtre de démarchage la liste de tous les comptes qui commencent par un A.

7.3.2. DEMARCHAGE PAR E-MAILING SUR TOUS VOS CONTACTS

Sélectionnez la table "contact" puis le canal "internet".

Sélectionnez un document html qui sera l'e-mail que tous les contacts de la liste recevront. Pour cela cliquez sur l'icône de recherche et double-cliquez sur le document html que vous souhaitez envoyer.

Validez : le document html que vous avez choisi est envoyé à tous les contacts de votre liste. Attendez que la fenêtre indique que tous les e-mails sont envoyés avant de la refermer.

8. CAMPAGNE

8.1. DEFINITION

- Possibilité de réaliser une campagne avec lancement d'action de prospection.
- Affectation de produits liés à la campagne.
- Filtrage des comptes.
- Limitation de la durée de la campagne.
- Statistique sur la campagne et les agents.

8.2. INFORMATIONS CAMPAGNE

- Nom : saisir le nom de la campagne.
- Campagne affilié à un compte (le donneur d'ordre) : champ obligatoire
- Lier une société à la campagne : champ obligatoire.
- Attribution des agents contrôleurs : attention les agents contrôleurs sont à gérer globalement depuis la page de workflow voir le chapitre sur la gestion des contrôleurs. Ici ce n'est qu'une information sans conséquence sur la gestion de la campagne.
- Attribution des résultats d'appels (un résultat d'appel est votre action sur le démarchage : la liste des actions est paramétrable voir [le chapitre](#))
- Période de début et de fin de la campagne, les actions seront affichées sur cette période. Si la période est vide ou à 0 alors la date est ignorée.
- Le choix d'un argumentaire associé.
- Associer une liste de comptes via fichier ou par le moteur de requête (voir chapitre [moteur de requête](#) pour le fonctionnement du moteur de requête).

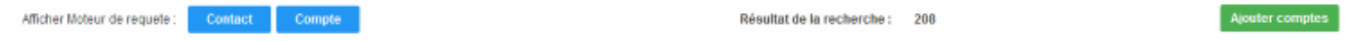
Bouton "valider" pour enregistrer la campagne.

Si vous faite l'association de compte via l'import d'un fichier voir le chapitre sur l'import de compte de cet article.

- Nombreux export csv sur les comptes de la campagne, les actions de la campagne.

8.3. ACTIONS

- L'onglet action permet d'associer un ou plusieurs actions à la campagne. Cette dernière alimente la liste de démarchage aux opérateurs téléphoniques. La liste des comptes est cloisonnée à la liste des comptes associés à la campagne.
- Donner un nom à votre action.
- Injecter les comptes à associer pour l'action via le moteur de requête (voir chapitre [moteur de requête](#)). La liste de compte s'appuie sur la liste de compte de la campagne. Vous pouvez effectuer le filtrage sur des comptes ou des contacts. Le nombre de compte filtré par votre recherche sera affiché et vous pourrez l'injecter par le bouton "Ajouter comptes" (Attention les doublons sont ignorés).



- Attribution des agents par action de campagne.
- Bouton "insérer" pour ajouter l'action à la campagne.
Bouton "mettre en pause" : stoppe l'action, les opérateurs téléphoniques ne voient plus la liste dans leur interface.
Bouton "exporter" : exporte les opérations effectuées sur cette action de campagne.

8.4. COMPTE

Liste tous les comptes de la campagne et vous permet de voir quelles ont été les opérations faites par les opérateurs.

8.5. OFFRE

Insertion d'une offre produit lié à la campagne : non actif

8.6. RECHERCHE

Rechercher une campagne par son titre et/ou sa date d'effet, le compte donneur d'ordre. Tableau listant toutes les campagnes créées et accessibles par l'agent. En sélectionnant 1 ligne vous pouvez supprimer ou modifier la campagne.

9. GESTION DOCUMENT

9.1. EXPLORATEUR DE DOCUMENT

La page de gestion de document permet :

- d'apporter un nouveau fichier sur le serveur pour le stocker dans son espace de stockage.
- d'utiliser explorateur intégré pour gérer ses documents.

Pour ajouter un nouveau document sur le serveur cliquez sur le bouton "parcourir".

Vous pouvez alors choisir un document de votre ordinateur, le nom proposé pour le fichier de destination sera le même que le nom du fichier d'origine.

Pour changer la place de destination du serveur utilisez [l'explorateur](#) situé en dessous de la partie d'importation.

Cliquez ensuite sur "Importer" : le fichier est mis sur le serveur à l'emplacement que vous avez choisi.

9.2. PARTAGE DE DOCUMENT

Gestion de partage documentaire. Le principe est de mettre à disposition des accès sécurisés sur l'extérieur. Une connexion est utile pour accéder à ce ou ces documents.

- Nom fichier source : le fichier que l'on souhaite partager.
- Nouveau dossier : nom du dossier pour accéder au partage
- Dossier : sélectionner un dossier existant
- Connexion : nom de connexion au partage
- Mot de passe : mot de passe au partage
- Bouton générer : génère automatiquement un dossier, nom et passe de connexion
- Bouton importer: importe et génère le document à partager

En dessous liste des documents partagés. Vous pouvez les filtrer en choisissant un dossier via le select "Dossier". Si vous n'avez pas les droits sur les documents vous ne verrez pas les noms et passes de connexion.

La suppression d'un partage se fait grâce à la case à cocher "suppression" en bout de ligne.

10. NOTE DE FRAIS

10.1. SAISIE DE LA NOTE DE FRAIS

10.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Cette interface permet de saisir de nouvelles notes de frais.

Liste des champs :

- Numéro : Identifiant de la ressource
- Agent : Nom de l'agent affecté par la note de frais
- Chevaux fiscaux : Catégorie fiscale du véhicule
- Mois : Mois de la note de frais (format MM/YYYY)
- Devise : Devise liée à la note de frais (Défaut Euro)
- Etape : Etape de saisie de la note de frais (Défaut Brouillon). Les étapes sont limitées à "brouillon" et "à valider" pour les agents qui n'ont pas le droit de valider les notes mais uniquement celui de les saisir.
- Avances : Somme déjà remboursée, optionnel
- Onglet « Notes » : Permet de saisir le détail d'une note de frais.
- Onglet « Recherche » : Permet de rechercher une note de frais

Le bouton Insérer permet d'insérer la note de frais et vous donne le droit de saisir le détail composant cette dernière.

Suite à l'insertion d'une note, un message d'information le signale à l'utilisateur.

Trois boutons apparaissent :

- Supprimer : permet la suppression de la note, ainsi que ses détails.
- Modifier : Permet d'enregistrer les modifications liées à la note.
- Exporter : Permet d'exporter la note de frais au format PDF.

10.2. DETAIL D'UNE NOTE DE FRAIS

Le détail de la note de frais représente son contenu tel que les frais de restaurant, de route, d'hôtels ... Ci-dessous les champs à renseigner pour une ligne de détail :

- Date : Date effective du détail de la note de frais
- Catégorie : Catégorie liée au détail de la note (Ex : Hôtel, restaurant ...)
- Statut : Statut de validation de la note par un agent « validateur ».
- Remarques : Remarques diverses liées au détail de la note de frais, saisie libre
- Objet : Objet du détail de la note (Ex : Rendez-vous client), zone de saisie optionnelle
- Quantité : Quantité (Ex : 3 repas)
- Affilié à l'événement : événement affilié au détail de la note, zone de saisie optionnelle
- Montant : Zone de saisie du montant, cette zone sera ensuite multipliée par la quantité afin de donner le total du détail de la note de frais.

Traitement particulier sur la gestion de la catégorie "kilomètre (barème km)" :

Si vous sélectionnez cette catégorie, la quantité correspondra au nombre de kilomètres parcourus et le montant sera le coefficient fiscal en fonction du choix des chevaux fiscaux saisi pour la note de frais. C'est la seule catégorie qui utilise la gestion des chevaux fiscaux.

Le bouton Insérer permet d'insérer le détail de la note de frais.

Suite à l'insertion du détail d'une note, un message d'information le signale à l'utilisateur.

Sous la zone d'insertion du détail, un tableau est automatiquement généré.

Ce tableau affiche l'ensemble des détails liés au numéro de la note de frais.

La zone « Suppr » permet de supprimer définitivement le détail lié à la note de frais, lors d'une suppression réussie, un message d'information le signale à l'utilisateur.

Il est possible de modifier un détail d'une note de frais. Un click sur le détail souhaité valorisera les zones de saisies ; Un bouton « Modifier » apparaît.

10.3. RECHERCHER UNE NOTE DE FRAIS

La gestion des Notes de frais offre également la possibilité de rechercher des notes de frais.

Pour cela un « click » sur l'onglet « Recherche » permet l'affichage de la zone souhaitée.

Cinq filtres sont disponibles et aucun n'est valorisé ou obligatoire. Plusieurs filtres peuvent s'associer.

Un bouton de recherche permet d'effectuer l'action souhaitée.

Les résultats s'affichent dans un tableau de même type que pour le détail d'une note.

11. COMPTE RENDU D'ACTIVITE

11.1. SAISIE COMPTE RENDU D'ACTIVITE (CRA)

L'accès à cette page se fait via le menu agents->compte rendu d'activité.

11.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Cette interface permet de saisir vos CRA ou celui des agents dont vous avez accès. En effet vous pouvez limiter les accès via la gestion des privilèges dans [paramètres->paramètres généraux->privilèges](#).

Choix de l'agent : Sélection d'un agent devant saisir les CRA.

Choix chantier/projet : Sélection du projet où l'agent a été affecté (les projets mis en terminés ou annulés n'apparaîtront plus dans la liste).

Semaine : choix de la semaine à saisir.

Le tableau se charge et affiche tous les produits temps (en vert) et physiques affectés à l'agent dans le projet.

Il sera alors possible de saisir les quantités consommées dans les cases correspond au jour et produit concerné. La validation se fait lorsque vous quitter la case. La somme des temps est affichée en bas de la page (Activité de l'agent sur la période) en heure. Un coefficient est appliqué en fonction du type d'unité temps du produit utilisé (heure, mois, jour).

Le tableau de bord "Liste des saisies CRA" résume par agent la saisie CRA sur une période donnée.

11.1.2. AJOUT DE PRODUIT

L'agent a la possibilité d'ajouter un produit qu'il aurait utilisé pour le projet en sélection. Ainsi le produit s'ajoute au tableau et au projet afin qu'il ajoute des quantités dessus. Dans le suivi d'affaire le produit apparaîtra avec le nom de l'agent qui l'aura ajouté.

12. LEADS

Les leads sont des personnes physiques ou morales qui font références à des suspects (voir prospect) dans le but de les qualifier et de les convertir en compte par la suite. Cette étape préalable à l'insertion en compte permet d'importer des

volumes plus importants de données et de ne pas polluer la table compte de ces données. Les leads sont supprimables contrairement aux comptes. Cette page existe également dans [paramètres->paramètres généraux->administration des leads](#). Elle comporte néanmoins des actions supplémentaires réservées à l'administrateur des leads.

12.1. SAISIE D'UN LEAD

12.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Seuls le nom et statut sont les informations obligatoires lors de l'insertion d'un lead.

Enumération des champs disponibles :

Champs identiques que dans la saisie d'un compte, veuillez-vous rendre dans la rubrique [compte](#) pour en savoir plus.

Quelques différences néanmoins :

- Adresse : une seule adresse disponible correspondant à la domiciliation du lead.
- Saisie d'un seul contact avec les champs suivants : nom, prénom, civilité, fonction et service dans l'entreprise, date de naissance, mail, téléphone 1 et 2, portable, fax.

12.1.2. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les ajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

A noter que lors de la transformation du lead en compte, les champs personnalisés identiques dans les deux rubriques seront récupérés dans compte.

12.1.3. LISTE DES LEADS

Un moteur de recherche vous est proposé afin de filtrer vos leads le plus finement possible. Si vous souhaitez en savoir plus sur le moteur de recherche merci de vous rendre dans la rubrique [moteur de recherche](#).

La liste des leads permet plusieurs actions unitaires :

- Pose d'un évènement rapide
- Modification du lead
- Désaffectation du lead : le lead est remis aux mains de l'administrateur des leads afin qu'il l'alloue à une autre personne ou qui le supprime.

Mais également des actions de masse :

Pour ce faire, cliquez sur les leads faisant l'objet de l'action, la case à cocher sera cocher sur les lignes choisies.

- Transfert prospect : les leads sont transférer en tant que compte de type « prospect » et supprimer des leads. Un historique fera néanmoins mention de l'origine du compte en tant que lead.

13. COMPTES

Les comptes sont des personnes physiques ou morales qui ont une relation avec votre entreprise. Il ne faut pas confondre les comptes et les contacts, les contacts sont des personnes physiques qui font partie d'un compte et ne sont pas des entités facturables.

13.1. SAISIE D'UN COMPTE

13.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Seuls les nom, type et statut du compte sont des informations essentielles et sont donc obligatoires pour le bon fonctionnement du compte.

Le premier bloc correspond aux informations générales du compte, nous avons :

- Le nom : Nom de l'entreprise ou d'un particulier;
- Le type : Correspond aux relations entre votre entreprise et le compte, le compte peut être un client, un fournisseur etc...
- Le statut : Statut du compte, ce peut être une entreprise, une association, un particulier etc..., cette liste est non exhaustive et peut être modifiée à partir des paramètres généraux, partie [Statut compte](#).
- Forme juridique : Dans le cas où le compte n'est pas un particulier on peut saisir la [forme juridique](#) du compte (SARL, EURL etc...)
- Prénom, civilité et naissance : Ces informations sont disponibles uniquement si le client à un statut « particulier ». La liste des civilités peut être modifiée par l'intermédiaire du menu [Civilité](#) situé dans les paramètres généraux, menu "paramètres". La date de naissance est soumise à la [saisie assistée](#).
- Le mail : Il s'agit de l'adresse e-mail associée au compte. En double cliquant sur cette adresse vous pouvez directement écrire un nouveau message au compte par l'intermédiaire de l'interface [nouveau message](#).
- Les téléphones et fax : Téléphones ou fax du compte, ces données sont soumises à la saisie assistée sauf si vous décochez la case juste à côté du champ, vous pouvez alors saisir librement un numéro du type +33044559966 par exemple. La flèche située à côté de tel2 et de fax permet de recopier le numéro de téléphone principal pour gagner du temps.
- Commentaire : Sert à commenter le compte ou à ajouter des informations supplémentaires qui ne sont pas indiquées par défaut. Il existe deux types de commentaire :

- Simple zone de saisie sans mise en forme
- Prise de note horodatée. Pour ajouter une note, il suffit de cliquer sur le bouton + et d'y insérer un commentaire associé à un type de note. A noter que ces notes sont en fait des événements de type "compte" intégré dans la même table que les événements standard. Pour ajouter un type de note, se rendre dans la gestion des [types d'événements](#).

- Affilié au compte : Permet de savoir si un compte dépend d'un autre compte. Sert dans le cas où une entreprise X est une filiale de l'entreprise Y par exemple. La flèche permet de sélectionner un compte maître en affichant la liste de tous les comptes déjà enregistrés. Le bouton "croix" à droite permet de retirer l'affiliation au compte.

- Affilié à : Un compte peut être attribué à un agent ou un groupe. Si les autres agents n'ont pas suffisamment de droit sur le compte alors seulement l'agent ou le groupe affilié pourra voir les informations sur le compte.

- Activité : Elle est définie par le code NAF de l'entreprise, ces codes peuvent être modifiés par le menu [Gestion naf](#) des paramètres généraux.

- Numéro : Le numéro est unique pour chaque compte, c'est ce numéro qui permet la différenciation du compte avec les autres comptes. S'il n'est pas saisi alors il sera généré automatiquement par le biais d'un algorithme modifiable dans les [informations générales](#) de la société.

- Encours : indique les encours du client en sélection = reste à payer sur les factures – les avoirs.

13.1.2. [ADRESSES](#)

Un compte peut avoir plusieurs adresses différentes. Pour un comptes trois adresses sont disponibles, celle de la domiciliation, de la facturation et de livraison. Des explications détaillées sur les adresses sont disponibles sur une page spéciale [adresses](#).

13.1.3. [AUTRES INFORMATIONS](#)

L'onglet « autres informations » permet d'avoir des informations plus détaillées sur le compte, on y retrouve :

- Activation du compte pour les campagnes : Un compte peut faire l'objet de [démarchage](#). On choisit ici si le compte doit apparaître pour les envois de courrier, de fax ou de mail.
- Source : La provenance du compte.
- Horaires : Ce sont les horaires d'ouverture et de fermeture d'une boutique par exemple, plus généralement ces plages permettent de savoir à quel moment contacter le compte.
- Langue : La préférence de langue pour le compte : si le champ est valorisé, les documents commerciaux auront le choix de cette langue en sélection et ainsi le document PDF sera modifié en conséquence lors de son export.

- Compléments : On a ici des informations complémentaires sur le compte, on retrouve le SIRET de l'entreprise, son capital, son chiffre d'affaires ou encore son effectif.
 - Remise générale : Saisie d'un montant ou d'un pourcentage de remise qui sera attribué automatiquement aux factures du compte.
 - Condition de règlement : Sélection d'une condition de règlement qui sera présélectionnée lors d'établissement de documents commerciaux pour ce compte.
 - Numéro de compte client/fournisseur : Sont les numéros comptables utilisés notamment lors d'[export comptabilité](#)
 - Exonération de TVA : retire la TVA sur les documents commerciaux créés pour ce compte.
 - Catalogues : listes des catalogues applicables pour le compte. Il est possible d'affecter un catalogue via le bouton « + ».
- Colonnes : Ordre => Priorité du catalogue, Nom du catalogue, Actif => Y=en activité, Suppr => Supprimer l'affectation.

13.1.4. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les ajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

13.1.5. SUPPRESSION D'UN COMPTE

Lors de la suppression d'un compte, ses contacts ne lui sont plus affiliés. Néanmoins les relations avec le compte ne sont pas rompues. Ce dernier est toujours présent en base de données mais n'est plus visible. Vous pouvez par ailleurs réactiver le compte en le sélectionnant dans l'onglet de recherche (coche obsolète) et en cliquant sur le bouton "activer" (du dropdown d'action).

13.1.6. SUPPRESSION D'UN COMPTE

Désormais une liste de choix d'action (dropdown) vous propose les actions de validation de la facture. Seul le bouton "Insérer/Modifier" est directement disponible.

- Choix mail : envoi un mail au compte en ouvrant la fenêtre de création du mail.
 - Exporter : Exporte au format PDF les informations du compte soit par un modèle PDF par défaut ou un modèle personnalisé.
 - Modifier modèle : Modifier le modèle PDF pour un compte en sélection, ce qui en fera un modèle unique pour ce compte.
 - Choix autre modèle : Choisir parmi vos modèle PDF que vous devrez avoir créé au préalable.
 - Modèle (old) : ancien PDF proposé par le CRM.
- Nouveau : Création d'un nouveau compte
 - Dupliquer : Duplique un compte en sélection pour un nouveau compte.
 - Supprimer/Activer : Voir le chapitre ci-dessus sur la suppression d'un compte.

13.2. AFFILIER UN CONTACT

Ce menu permet d'afficher la liste de tous les contacts qui sont affiliés au compte sélectionné. Un clic sur une ligne de ce tableau permet de se rendre sur la page [contacts](#) où les informations sur le contact sélectionné seront affichées.

Si un contact fait défaut au compte sélectionné vous pouvez en ajouter un en cliquant sur le bouton "créer" situé dans le titre « Liste de contact ». Le bouton "rechercher" permet d'affecter un contact existant au compte. Dans la page de contact l'affiliation au compte est alors automatiquement affichée.

13.3. DOCUMENT

Cet onglet permet d'associer ou d'importer un document depuis votre pc ou depuis l'espace de stockage interne à un compte. Se reporter au chapitre [fonctionnalités globales->GED](#) pour plus d'informations.

13.4. INSERTION COMPTE BANCAIRE

Permet l'insertion de coordonnées bancaire associées au compte. Vous pouvez y insérer plusieurs coordonnées. Seul l'IBAN est obligatoire.

Mandat : Dans l'optique de la réglementation SEPA, il est utile d'intégrer les informations du mandat SEPA avec son numéro, sa date et la ville de signature. Dans le suivi de masse des factures le logiciel propose en version BETA l'export d'un fichier SEPA au format XML pour les prélèvements automatiques (compatible sur certaines banques, à valider auprès de nos services).

Cliquez sur "insérer" pour tout nouvel enregistrement.

13.5. INSERTION D'UN DEMARCHAGE

L'onglet de démarchage sert à créer un démarchage sur le compte.

Le fonctionnement de cet onglet est le même que pour la page de liste de démarchage à deux différences près :

- Il ne faut pas choisir une liste de comptes à démarcher, le démarchage se fait sur le compte en cours de consultation.
- Le premier bloc de l'onglet démarchage affiche les informations sur un éventuel démarchage en cours du compte.

13.6. AFFILIATION AUX PRODUITS (VENTE/ACHAT)

Cet onglet sert à afficher la liste de tous les produits vendus qui ont un rapport avec le compte en cours de consultation.

Vous pouvez filtrer les produits de différentes façons :

- Affaire : Affiche les produits qui ont été achetés par le client à partir d'une affaire,
- Avoir : Affiche les produits qui ont fait l'objet d'avoir pour le client,
- Devis : Affiche les produits contenus dans les devis du client,
- Facture : Liste des produits facturés au compte client,
- Cde fournisseur : Liste des produits commandés au compte fournisseur,
- Livraison : Affiche les produits contenus dans les bons de livraison du client,
- Réception : Affiche les produits contenus dans les bons de réception du fournisseur,
- Produit : Liste les produits affiliés au compte fournisseur en sélection.

L'affichage de ces produits se fait sous forme de liste dans un tableau. Pour avoir plus d'informations dans le tableau cochez la case "détail" située à droite des paramètres de filtrage.

Bouton insérer Produit/Fournisseur : Permet d'affilier des produits multiples pour ce compte fournisseur.

Une nouvelle fenêtre s'affiche avec un choix de la remise, un prix d'achat, un code fournisseur. Ces informations seront renseignées automatiquement à tous les produits que vous allez choisir en cliquant sur la croix "liste des produits". Cliquez sur valider une fois que vos informations sont correctement complétées.

13.7. SUIVI DU COMPTE

L'onglet "suivi" permet d'avoir la liste de toutes les actions réalisées auprès du compte en sélection. Liste des actions : Affaire, Événement, Tâche, Messages envoyés/reçus, Facture, Devis, Avoir, Bon de livraison, Commande fournisseur, Bon de réception, Support, Démarchage. La coche "Afficher contact" permet de voir les actions faites auprès des contacts liés au compte.

Chacune de ces options est à choisir pour filtrer le résultat de la liste. Par défaut rien n'est coché. Le logiciel sauvegarde vos choix de coche pour les prochaines consultations. En cliquant sur une ligne, une fenêtre d'informations permet de voir les informations essentielles concernant l'action. En cliquant sur l'icône de la 1ere colonne vous accédez à la page d'action de

la ligne avec ces données dans un nouvel onglet du navigateur internet. Une icône "cadenas" signifie que vous n'avez pas les droits suffisants pour accéder à la page.

Vous pouvez également exporter la liste de suivi au format csv en cliquant sur l'icône csv en haut à droite de la liste.

Options liées aux mails :

La suppression d'un suivi de mail ne va pas supprimer le mail mais uniquement la liaison (tag) entre le mail et le compte.

Mail envoyé, mail reçu référence également l'ancienne gestion des mails, vous pourrez donc accéder à ces anciens mails en lecture seule.

Document Banque Démarche Produit **Suivi** Historique Recherche

Afficher contact : [*affaire *devis *commande *facture *avoir *livraison *code fournisseur *réception *événement *tache]

Afficher 10 éléments

Catégorie	Titre	Modification	Date et heure	Contact	Affectation	Complément
événement RDV3	test	08/01/2018 09:44	28/11/2017 10:00		Statut: gége	Créé par: boubou gege Source:
Devis Brouillon	### [%affaire.nmr%]	04/01/2018 10:52	04/01/2018 00:00	freac paul	Statut: gége	TTC: 0.00 N°: G000007
Facture En cours	ref devis : [%devis.id%]	14/12/2017 17:08	16/11/2017 00:00	freac paul	Statut: gége	TTC: 4846.86 N°: F000097 Non payée
événement RDV2	test	29/11/2017 10:14	30/11/2017 11:15		Statut: gége	Créé par: boubou gege Source:
Commande Brouillon	ref devis : [%devis.id%]	14/11/2017 17:14	14/11/2017 00:00		Statut: gége	TTC: 6854.95 N°: 000115
événement RDV5	commande n° 000115 à valider	14/11/2017 16:35	14/11/2017 00:00		Statut: gége	Créé par: DUPONT Pierre Source:
Devis En cours	### [%affaire.nmr%]	07/11/2017 11:30	07/11/2016 00:00	freac paul	Statut: gége	TTC: 9428.28 N°: COG000066
Affaire	affaire test	17/10/2017 12:09	25/10/2016 00:00	freac paul	Statut: gége	C.A./M.B.: 0.0000/0.0000 N°: N000018
Facture Brouillon		11/08/2017 09:40	11/08/2017 00:00		Statut: gége	TTC: 3767.40 N°: F000092 Non payée
Livraison Brouillon	gdgdgdgd	04/07/2017 20:47	13/11/2016 00:00		Statut: gége	Nombre de colis: 0 Poids: Volume: N°: 000073

Description des entêtes :

Catégorie : Permet de savoir si c'est un mail envoyé ou reçu

Titre : Le sujet du mail

Modification : Date de récupération ou de modification du mail dans le CRM

Date et heure : Date et heure d'origine du mail

Contact : Nom du contact lié au mail

Agent : nom de l'agent lié au mail

Complément : Les noms expéditeur et destinataires du mail

13.8. HISTORIQUE DU COMPTE

L'onglet historique permet d'avoir la liste de toutes les modifications qui ont été effectuées sur le compte sélectionné.

En cliquant sur une ligne de l'historique on peut consulter en détail l'action qui a été faite sur le compte. Un historique plus détaillé est disponible sur la page d'[historique](#) du menu "comptes".

13.9. RECHERCHER UN COMPTE

Cet onglet de recherche vous affiche une liste de tous les comptes enregistrés. Vous pouvez filtrer la liste de ces comptes en modifiant les paramètres de recherche puis en cliquant sur le bouton de recherche à droite (voir [recherches](#)).

La case à cocher située dans le titre de l'onglet, tout à droite de « Rechercher un compte » permet, lorsqu'elle est cochée, d'afficher la liste des comptes dans une nouvelle fenêtre, plus grande.

Pour afficher un compte cliquez sur la ligne voulue, les informations concernant le compte sélectionné s'affichent sur la page et dans tous les onglets de la page.

Lorsque vous cliquez sur un compte une petite icône s'affiche sur la ligne du compte, c'est que le compte devient bloqué, vous seul pouvez l'utiliser pendant la durée de vos actions.

Cela évite de modifier un compte en même temps qu'une autre personne par exemple. Certains comptes peuvent être bloqués de façon permanente sans que cela soit voulu. Vous pouvez débloquent ces comptes par l'intermédiaire du menu déblocage situé dans les paramètres.

14. CONTACT

14.1. SAISIE D'UN CONTACT

14.1.1. INFORMATIONS GENERALES

La première partie de la fenêtre permet d'afficher toutes les informations relatives au compte :

- La civilité : Cette liste est modifiable depuis la page des paramètres généraux "[Civilité](#)" ;
- Le nom et prénom ;
- La fonction, modifiable depuis la page des [fonctions](#) ;
- Le mail, lorsque vous double-cliquez sur le mail vous arrivez directement sur la page de rédaction d'un message dans la partie messagerie.
- La [source](#) est le moyen par lequel vous avez rencontré votre contact ;
- Les commentaires ;
- Les différents numéros de téléphones et fax, leur saisie est assistée, pour enlever la [saisie assistée](#) cliquez sur la case à cocher située à coté du champ. L'icône située à droite de ces cases à cocher permet de dupliquer le numéro de téléphone principal pour une saisie plus rapide.
- Affilié à l'agent : permet de rendre le contact confidentiel à l'agent attribué. Pour choisir un agent cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez un agent. Pour supprimer ce lien cliquez sur l'icône de suppression. Un contact affilié à un agent n'est visible que pour cet agent !
- Affilié au compte : Permet de faire la relation entre un compte et un contact. Les icônes de l'affiliation d'un compte ont le même rôle que l'affiliation d'un agent.
- La case à cocher "Adresse identique au compte" permet, si un compte est affilié à l'agent, de ne pas avoir à saisir son adresse, l'adresse du contact sera l'adresse utilisée pour le compte. Vous pouvez faire en sorte que cette case soit tout le temps cochée par défaut avec le menu de personnalisation.
- Les cases à cocher "Courrier", "Fax" et "Mail" permettent de savoir si le contact a donné son accord pour être contacté par ces moyens de communication. Si ce n'est pas le cas le contact n'apparaîtra pas dans la liste de mailing ou pour le démarchage.

Le bouton "Transfert en compte" permet de transformer un contact en compte. Cette action est irréversible.

Le bouton "Lier nouveau compte" sert à créer un nouveau compte, lorsque le compte sera créé le contact sera affilié automatiquement au compte et apparaîtra dans l'onglet "contact" du compte.

Liste des comptes sont tous les comptes liés au contact en sélection (les lignes sont des liens directs vers les informations du compte).

14.1.2. DOMICILIATION

La domiciliation est l'adresse de résidence du contact (voir la page des [adresses](#) pour plus d'informations).

14.1.3. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés.](#)

14.1.4. SUPPRESSION D'UN CONTACT

Lors de la suppression d'un contact, ce dernier est mis en obsolète. Ses relations ne sont pas rompues. Ce dernier est toujours présent en base de données mais n'est plus visible.

14.2. AFFILIER UN COMPTE

Pour affilier un compte, cliquez sur l'onglet "compte" puis sur "rechercher". Faites votre recherche à l'aide des filtres et cliquez sur le compte à affilier. Un clic sur une ligne de ce tableau permet de se rendre sur la page [comptes](#) où les informations sur le compte sélectionné seront affichées.

Si un compte fait défaut au contact sélectionné, vous pouvez en ajouter un en cliquant sur le bouton "créer" situé dans le titre « Liste des comptes ». Dans la page de compte l'affiliation au contact est alors automatiquement attribuée.

14.3. DOCUMENT

Cet onglet permet d'associer ou d'importer un document depuis votre pc ou depuis l'espace de stockage interne à un contact. Se reporter au chapitre [fonctionnalités globales->GED](#) pour plus d'informations.

14.4. SUIVI DU CONTACT

Voir les informations sur cet onglet dans la rubrique [comptes->suivi](#). Les données disponibles sont : argumentaire, événement, tâche, mail envoyé, mail reçu. La coche "afficher compte" affiche les actions sur les comptes affiliés au contact.

14.5. HISTORIQUE DU CONTACT

L'historique permet d'avoir un suivi de toutes les actions qui ont été faites sur le contact. Pour avoir plus d'informations sur une action cliquez sur sa ligne.

14.6. RECHERCHER UN CONTACT

Recherche : Cet onglet affiche la liste de tous les contacts enregistrés.

Cette liste s'affichera dans une nouvelle fenêtre si la case à cocher à droite dans le titre est cochée avant de valider la recherche. Vous pouvez filtrer cette liste par les quatre paramètres disponibles.

15. HISTORIQUE COMPTE

La page d'historique des comptes permet de connaître toutes les modifications qui ont été faites sur un compte.

15.1. L'AFFICHAGE DES INFORMATIONS

Lorsque vous cliquez sur un compte dans l'onglet de recherche les informations principales du compte sont affichées dans l'onglet "Résumé".

Vous pouvez avoir plus d'informations sur le compte affiché en allant dans l'onglet "comptes".

Dans l'onglet "Résumé" vous avez la liste des contacts du compte.

En cliquant sur un contact ses informations apparaissent, pour avoir plus d'informations sur un contact sélectionné cliquez sur l'onglet "Contact".

15.2. LA LISTE DE TOUTES LES ACTIONS REALISEES SUR LE COMPTE

L'historique de toutes les actions qui ont été faites sur le compte apparaît sous forme de tableau dans cette partie.

Vous avez sept moyens de filtrer les actions qui ont été faites sur le compte :

- Compte : Ce sont toutes les actions qui ont été faites sur le compte lui-même à partir de la page comptes ;
- Contact : Ce filtrage permet d'afficher l'historique des actions sur les contacts du compte ;
- Devis/facture : Affiche toutes les actions qui ont été faites avec le compte depuis les pages devis et facture ;
- Affaire : Affiche l'historique de toutes les actions faites sur les affaires liées au compte ;
- Événement : Liste les actions faites sur les événements liés au compte ;
- Tache : Filtre toutes les actions faites sur les tâches du compte ;
- Démarchage : Affiche toutes les actions faites sur les démarchages du compte.

La case à cocher située avec les choix de filtrage permet d'afficher plus d'informations sur toutes les actions archivées du compte.

Pour afficher en détail les modifications faites sur le compte cliquez sur une ligne d'action réalisée sur le compte, vous aurez alors une fenêtre vous montrant l'état du compte au moment de l'action.

15.3. L'ONGLET DE RECHERCHE D'UN COMPTE

Dans cet onglet tous les comptes sont affichés sous forme de liste.

Cette liste peut être filtrée avec les différents critères proposés.

Pour avoir la liste de toutes les modifications faites sur un compte cliquez sur la ligne du compte voulu.

Les informations du compte s'affichent alors dans la partie d'affichage des informations.

16. BASE DE CONNAISSANCE

16.1. RECHERCHER UN MESSAGE

La base de connaissance est un forum sur lequel tous les agents peuvent discuter entre eux. Il peut également servir à faire passer des nouvelles où les agents peuvent mettre des commentaires.

La structure de la base de connaissance est la suivante :

Thèmes -> Sujet -> Message

16.1.1. LE THEME

Les thèmes sont les catégories principales de vos sujets. Vous pouvez avoir un thème sur l'économie, le travail, la sécurité par exemple. Pour ajouter un thème cliquez sur l'icône d'ajout. Vous devrez alors saisir le titre de votre thème ainsi qu'une petite description le concernant.

Vous pouvez modifier un thème en cliquant tout à droite sur l'icône de modification qui est sur la même ligne que le thème.

16.1.2. LE SUJET

C'est votre question ou le sujet sur lequel vous voulez informer vos agents/débatte. Chaque sujet doit appartenir à un thème. Vous pouvez avoir comme sujet "Passage au 35hrs", "Comment prendre des congés payés?" etc.

Pour créer un sujet, allez dans le thème voulu puis cliquez sur l'icône d'ajout. Vous devrez alors saisir le titre de votre sujet et le contenu de votre message expliquant votre sujet.

Lorsque vous avez la liste des sujets le thème est affiché en dessous de l'arborescence. Pour revenir à la liste des thèmes cliquez sur le bouton de retour.

Sur la ligne des sujets vous avez le titre qui sert de lien pour voir les messages du sujet, la date du dernier message posté dans le sujet, le nombre de réponses (messages) que le sujet a eu, le nom de l'agent qui a créé le sujet et le début du dernier message posté sur le sujet.

16.1.3. LES MESSAGES

Ce sont les réponses qui ont été rédigées par les agents pour donner leur avis sur le sujet ou répondre à la question posée sur le sujet. Pour commenter un sujet, ou juste laisser un message, cliquez sur le bouton ajouter lorsque vous êtes dans le sujet, vous avez alors la possibilité de laisser un message en indiquant son titre et son contenu.

En cas d'erreur vous pouvez modifier ou supprimer vos messages (et uniquement les vôtres). Pour cela cliquez sur l'icône qui correspond à l'action que vous voulez faire en face de votre message.

Un moteur de recherche pour trouver un message est situé en bas de chaque page de la base de connaissance.

Des filtrages vous permettent d'affiner la recherche des messages. Si vous voulez que les résultats de la recherche apparaissent en plein écran cliquez sur le case à cocher à droite dans le titre de la recherche.

Lorsque vous cliquez sur un message du moteur de recherche vous serez automatiquement envoyé dans le sujet correspondant au message.

17. DEMARCHAGE DE CAMPAGNE

Cette interface est associée à la gestion de [campagne](#). Elle a été pensée pour optimiser le rendement du téléopérateur.

17.1. RESUME

Cette partie regroupe le cadre opérationnel pour l'opérateur. On y trouve les informations du compte prospecté, l'historique des résultats d'appel, l'ajout d'un résultat d'appel.

17.1.1. INFORMATIONS COMPTE

Il est possible de modifier les informations sur le compte, de faire un click-to-call (via configuration avec un opérateur téléphonique), d'envoyer un mail, d'ajouter un contact.

- Appel suivant : Passe au compte suivant
- Mettre en pause : Grise l'interface et lance un compteur de pause en arrière-plan.
- L'ajout d'un contact se fait via le bouton + à gauche du titre "contact".
- Exporter : bouton pour exporter une fiche compte au format PDF et/ou envoyer cette fiche au compte donneur d'ordre.
- Editer compte : version plus détaillé des informations du compte.
- Modifier compte / contact : soumet le formulaire pour valider les modifications faites au compte et contact en sélection.

17.1.2. RESULTAT D'APPEL

Ajoute un résultat d'appel qui enregistre et de qualifie ce que fait l'opérateur fait pour le compte. Les actions sont de différents types décrites dans le chapitre de la valorisation de la liste de résultats d'appel.

- Valider : insère le résultat d'appel
- Valider + éjecter : insère le résultat d'appel et retire le compte de la liste de prospection.

17.1.3. HISTORIQUE DES RESULTATS D'APPEL

Un tableau récapitule les actions faites lors de la prospection du compte.

L'information appel prévu informe le téléopérateur du moment où le compte a demandé à être contacté, en cas de relance.

Bouton Copier rapport : permet de copier/coller une zone de texte.

Bouton rafraichir : rafraichie la liste historique des résultats d'appel.

Cas particuliers sur les lignes historiques :

- Pour un rendez-vous pris : il est possible d'exporter une fiche PDF de l'évènement, d'envoyer un mail avec en pièce jointe la fiche évènement, de se rendre dans la page évènement.
- Pour un mail : voir le mail qui a été envoyé.

17.2. RECHERCHE

Plusieurs champs de filtrage sont proposés : Choix des campagnes, recherche d'un compte, choix de l'agent opérateur (sélection possible uniquement si on est un contrôleur), choix du dernier résultat d'appel, afficher les archives de comptes traités et les données normalement masquées. Ces derniers filtres peuvent être bloqués.

Le tableau de recherche comporte certaines règles spécifiques :

- Gestion multi-campagne avec nombreux filtrages disponibles : les campagnes, les agents (pour les contrôleurs), les types de résultats d'appel à traiter (comme les relances)
- Gestion des priorités aux relances par exemple. Ce qui met en tête de liste les relances en ignorant l'ordre de tri des colonnes.
- Contrôle des actions du téléopérateur en limitant plus ou moins de filtrage via les workflow de la page workflow.

18. DEMARCHAGE SIMPLIFIE

Le sous-menu de démarchage contenu dans le menu "action" permet d'avoir la liste des comptes que l'on doit démarcher par téléphone ou en vis-à-vis. Cette liste a pu être créée depuis le menu de [liste de démarchage](#) ou bien directement depuis la page [comptes](#), onglet démarchage.

18.1. INFORMATIONS COMPTES/CONTACTS

La première partie sert à afficher les informations sur le compte à démarcher. Vous pouvez afficher ces informations en cliquant sur un compte dans les onglets "Liste", "Campagne" ou "Recherche" de la deuxième partie de la page. Elle se décompose en trois onglets :

- Résumé : Ce sont les informations essentielles sur le compte/contact à démarcher. La première colonne affiche les informations sur le compte et la deuxième sur les contacts. Pour afficher des informations sur les contacts, sélectionnez-en un dans la liste juste en dessous du titre.
- Compte : Ce sont des informations complémentaires sur les comptes.
- Champs personnalisés : Contenant les champs personnalisés du compte sur 1 ou 2 colonnes.

Toutes les informations sont modifiables en cliquant sur le bouton "modifier" dans la barre de titre des onglets. Vous pouvez également ajouter un nouveau contact avec le bouton "plus" à côté du titre "informations contact".

18.2. LISTE DES COMPTES A DEMARCHER

Cet onglet a la même fonction principale que l'onglet de recherche mais le filtrage est plus adapté au démarchage. Dans le titre "Liste des actions à effectuer", à droite vous avez douze icônes qui permettent le filtrage. Lorsque le filtrage est activé l'icône est en couleur.

De gauche à droite voici l'action des icônes sur l'affichage des comptes :

- Affiche les comptes à démarcher ;
- comptes relancés ;
- comptes qui ont fait l'objet d'une documentation ;
- comptes qui ont été liés à des événements ;

- comptes qui ont eu une facture ;
- comptes qui ont eu un devis ;
- comptes qui font l'objet d'une affaire ;
- comptes en cours d'utilisation par d'autres agents ;
- comptes sans campagne marketing ;
- comptes avec campagne marketing ;
- comptes qui peuvent être contactés par téléphone ;
- comptes qui peuvent être contactés en vis-à-vis.

Pour chaque compte que comporte la liste, les trois premières colonnes permettent de savoir quel est le statut du compte (compte relancé, compte lié à un événement etc...), s'il fait partie d'une campagne et si des commentaires sont notés.

Une fois que vous avez sélectionné un compte les onglets "actions" et "historique" sont utilisables.

18.3. ACTION DE DEMARCHAGE

C'est l'onglet principal du démarchage. Pour pouvoir utiliser cet onglet il faut au préalable sélectionner un compte.

Dans la colonne de gauche, "Actions", vous avez toutes les actions que vous pouvez réaliser sur le compte. La première icône permet de valider l'action en gardant le compte dans la liste des comptes à démarcher alors que la deuxième valide l'action en supprimant le compte de la liste des comptes à démarcher.

Voici les différentes actions possibles :

- Dernier démarchage : permet de valider les commentaires et de supprimer un compte de la liste de démarchage sans faire d'actions.
- Vente direct : va dans le menu Actions > Facture pour établir une facture au client.
- Demande d'un devis : va dans le menu Actions > Devis pour pouvoir créer un devis relatif au client.
- Prise d'un événement : va dans le menu Actions > Événement pour créer un rendez vous avec le client par exemple.
- Ouverture d'une affaire : va dans le menu Actions > Affaire pour créer une nouvelle affaire avec le client.
- Relance : permet de notifier le client en statut de relance avec une date de rappel.
- Refus : élimine le client de la liste de démarchage, le champ sur la ligne de refus permet d'expliquer le refus du client.
- Document (rtf//html) : permet de joindre un document au client pour un éventuel envoi. Pour joindre un document cliquez sur l'icône de l'explorateur intégré.

Une fois une action effectuée le statut du compte à démarcher, s'il est toujours dans la liste de démarchage, sera actualisé.

Note : Lorsque vous êtes sur une autre page que celle de démarchage, pour revenir sur le démarchage en cours cliquez sur le bouton "Démarchage" de la page d'action situé sous l'arborescence.

Exemple :

Vous avez un compte Y à démarcher.

- 1er appel : Le compte Y veut être rappelé ultérieurement.

Sélectionnez le compte Y dans l'onglet "Liste" puis allez dans l'onglet "Action".

Sur la ligne relance sélectionnez une date à laquelle le client souhaite être recontacté puis cliquez sur la première icône : le compte apparaît dans l'onglet "liste" avec l'icône "R" qui correspond à une relance.

- 2eme appel : Le compte Y décide d'acheter.

Sélectionnez le compte Y dans l'onglet "Liste" puis allez dans l'onglet "Action".

Si vous avez déterminé que l'établissement d'une facture était l'objectif du démarchage cliquez sur le deuxième bouton de la ligne "Vente direct", le compte ne fera plus partie de la liste de démarchage. Si la vente n'est pas la finalité du démarchage cliquez sur la première icône.

Vous arrivez sur la page de création d'une facture.

Validez la création de votre facture et cliquez sur le bouton démarchage situé en haut de la page facture, en dessous de l'arborescence : si le démarchage n'est pas terminé vous aurez les informations sur le compte démarché pré-affichées.

La deuxième colonne de l'onglet "Action" permet d'avoir un suivi de vos démarchages pour l'intégralité des comptes démarchés pour l'agent.

Le nombre de vos actions effectuées par le démarchage est affiché par date et type d'action.

Pour modifier la date du tableau cliquez sur le petit calendrier et choisissez une date. Vous pouvez également choisir l'affichage depuis un nombre de jour que vous voulez.

Le commentaire est en fait un champ lié au compte en cour de démarchage.

18.4. HISTORIQUE DU COMPTE

C'est le récapitulatif de toutes les actions effectuées sur le compte. Cela permet de savoir notamment si on a contacté le compte par mail, s'il a fait l'objet de factures etc...

18.5. RECHERCHER UN COMPTE A DEMARCHER

Cet onglet permet l'affichage de tous les comptes que vous avez à démarcher. Vous pouvez filtrer cette liste avec les quatre critères qui vous sont proposés puis en cliquant sur l'icône de lancement de recherche. Si vous souhaitez afficher la liste de vos comptes dans une page à part, cochez la case tout à droite dans le titre "Rechercher un compte à démarcher".

19. AFFAIRE

L'affaire est un regroupement d'[événement](#), de [devis](#), de [facture](#) pour un seul projet.

La page "Affaire" permet de regrouper toutes ces informations. Vous avez également le calcul du bénéfice que vous avez fait sur une affaire.

19.1. SAISIE D'UNE AFFAIRE

19.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Voici les différentes informations qui apparaissent pour une affaire :

- Intitulé : son nom, cette information permet de reconnaître l'affaire dans la liste des affaires.
 - Compte : Il s'agit du compte qui est concerné par l'affaire, votre futur client. Pour affilier au compte à une affaire cliquez sur la première icône sur la ligne "compte", à droite du champ : vous avez alors la liste des comptes du logiciel que vous pouvez filtrer. Sélectionnez un compte : il est maintenant affilié à l'affaire. Pour supprimer l'affiliation cliquez sur l'icône à droite de l'icône d'affiliation.
 - Contact : C'est le contact qui est concerné pour l'affaire. La démarche pour affilier un contact à une affaire est la même que pour un compte.
 - Agent : C'est la personne qui est en charge de l'affaire dans votre entreprise. L'affiliation peut comporter plusieurs agents. A chaque agent il faut indiquer son implication en pourcentage. La somme des implications ne doit pas dépasser 100%. Cette répartition est ensuite réutilisable pour le calcul des chiffres d'affaires par agent et donc le commissionnement de ces derniers. Par exemple le tableau de bord "[Liste des ventes par facture](#)" reprend cette répartition.
 - Confidentiel : Si cette case est cochée seules les personnes ayant des droits sur l'affaire et l'agent qui est responsable de l'affaire pourront la voir.
 - Début et fin : Date de début et de fin de l'affaire. Pour changer ses dates cliquez sur les petits calendriers.
 - Source : C'est ce qui a permis la création de l'affaire. Cette liste peut être modifiable à partir de la page source sur affaire/événement des paramètres généraux.
 - Commentaires : commentaires d'ordre général sur l'affaire.
 - Remise générale : Montant exprimé en pourcentage ou en euros qui est remis sur l'intégralité de l'affaire. Pour changer le mode (% ou euros) cliquez sur le bouton radio avant le montant.
 - Etape : permet la classification de l'affaire en fonction de son évolution. Dès qu'une affaire est close les étapes "clos réussie" et "clos échec" sont les 2 étapes à choisir. Ces étapes permettent l'établissement d'un entonnoir des ventes.
- L'affaire mise en "terminée" ne peut plus être modifiée.**

19.1.2. CHIFFRAGE

Ce tableau récapitule toutes les prévisions et les ventes réelles effectuées sur l'affaire. Les lignes :

- C.A : C'est le chiffre d'affaire

- M.B : C'est la marge brute sur l'affaire

Les colonnes :

- Théorique : C'est le montant que vous prévoyez de faire qui est en saisie libre.
- Pondéré : C'est le montant prévisible en fonction de l'état d'avancement de l'affaire (en relation directe avec Etape).
- Saisie : C'est la somme des produits que vous comptez vendre c'est à dire la somme des produits qui se trouvent dans la page affaire à l'onglet "Produit".
- Réalisé : C'est la somme des produits que vous avez vendus et pour lesquels vous avez fait des factures.
- Ecart1 : C'est la différence entre le montant théorique et la somme des produits saisis.
- Ecart2 : C'est la différence entre le montant théorique et la somme des produits vendus.

Un second tableau représente les coûts (en relation avec l'onglet coût) :

- Temps : Ce sont les jours homme positionnés sur l'affaire
- Coût : Chiffrage monétaire des coûts prévus.

Les colonnes :

- Théorique : C'est le montant que vous prévoyez de faire qui est en saisie libre.
- Théorique calculé : C'est la somme des coûts théoriques saisis dans l'onglet coût.
- Réalisé : C'est la somme des coûts réalisés saisis dans l'onglet coût.
- Ecart : C'est la différence entre les coûts théoriques et les coûts réalisés.

19.1.3. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

19.2. EVENEMENT D'UNE AFFAIRE

Cet onglet permet de créer des événements qui sont étroitement liés à l'affaire.

Dans la première partie de cet onglet vous avez les informations sur l'événement tandis que dans la deuxième partie vous avez la liste des événements de votre affaire.

Voici un descriptif des informations affichées sur un événement :

- Son nom,
- Sa nature : c'est la catégorie à laquelle l'événement appartient, ce peut être une formation, un rendez-vous etc. Cette liste peut être modifiable à partir des paramètres généraux, menu "type d'événement".
- Le contact : Indique si l'événement a un rapport avec un contact. Pour choisir un contact cliquez sur l'icône de recherche puis choisissez un contact. Pour supprimer une relation cliquez sur l'icône de suppression.
- L'agent : Indique quel agent est concerné par l'événement. L'utilisation des icônes est la même que pour la liaison avec un compte.
- La date début et de fin : Permet de définir la durée de l'événement. Pour choisir une date cliquez sur le petit calendrier à côté du champ. Pour l'heure la saisie assistée est activée.
- L'étape : Indique l'avancée de l'événement lorsque l'événement doit amener à une vente. Cette liste est modifiable depuis le menu "étape négociation"
- Le canal : Spécifie si on doit utiliser un canal particulier pour l'événement.
- Le lieu : Lieu où l'événement a été créé ou où il doit se dérouler.
- Sa source : c'est ce qui a déclenché la création de l'événement.
- Rappel : Liste de choix spécifiant le moment auquel l'agent doit être prévenu avant le début de l'évènement. Le rappel n'est pas actif si aucune valeur n'est renseignée. Une "popup" est en arrière-plan pour prévenir du rappel. La page d'accueil liste dans un tableau les rappels actifs. De plus le rappel peut également envoyer un mail à l'agent.
- Réalisé : Cette case à cocher permet de définir si l'événement est terminé.
- Des commentaires.

La liste détaillée permet d'avoir la liste de tous vos événements liés à l'affaire en cours. La case à cocher tout à droite du titre permet l'affichage de cette liste dans une nouvelle fenêtre.

19.3. PRODUIT D'UNE AFFAIRE

L'onglet "produit" vous permet de consulter les produits qui composent votre document et/ou d'en ajouter.

Voir les explications dans le chapitre "[vente->produits](#)".

La liste des produits valorise le chiffre d'affaire et la marge brute des données saisies dans le chiffrage.

19.4. INTERVENANT SUR L'AFFAIRE

Liste des comptes/contact/agents ayant une relation par rapport à l'affaire. Cela ne concerne pas le compte principal lié à l'affaire mais aux différents intervenants dans l'affaire.

Vous sélectionnez un compte/contact/agent via les boutons de recherche à droite de chacun des intitulés. Une fois l'intervenant choisi vous avez la possibilité de mettre un commentaire qualifiant l'intervenant. Puis cliquez sur le bouton insérer. En cliquant sur la croix à droite de l'intervenant dans le formulaire de saisie vous le supprimez des intervenants.

La liste des intervenants apparaît sous forme d'arborescence. Si un contact est lié à un compte le compte ET le contact apparaissent dans l'arbre. Un code couleur permet de différencier le type de l'intervenant (rouge : agent, vert clair : contact, vert foncé : compte). Pour chaque intervenant vous pouvez : - voir ses informations, - vous rendre dans la page de saisie avec ses données, - le sélectionner pour une action globale, - cliquer sur son nom pour modifier le commentaire ou le supprimer.

Pour le moment 2 actions globales (bouton en haut de l'arborescence) : - Envoyer un mail massif, - Suppression massive.

19.5. COUT D'UNE AFFAIRE

Chaque coût est entré en considération pour le calcul de la marge brute.

- Sélectionner un compte représentant votre fournisseur.
- Date : choisir la date d'intervention
- montant théorique/réalisé HT : ce sont les coûts prévus et réalisés pour l'intervention.
- Temps théorique/réalisé : ce sont les jours hommes prévus et réalisés pour l'intervention.
- Commentaire : informations complémentaires sur le coût/intervention.

Valider votre saisie par le bouton vert "insérer".

Le bouton "plus" dans la barre de titre met le formulaire à vide pour une nouvelle saisie.

19.6. AFFILIATION AVEC LES DOCUMENTS COMMERCIAUX

Il s'agit de la liste de tous les devis, commandes ou factures que vous avez liés à l'affaire.

Vous pouvez filtrer cette liste avec les différents critères de recherche. Cette liste peut être affichée dans une nouvelle page si vous sélectionnez la case à cocher tout à droite dans le titre.

19.7. DOCUMENT

Cet onglet permet d'associer ou d'importer un document depuis votre pc ou depuis l'espace de stockage interne à une affaire. Se reporter au chapitre [fonctionnalités globales->GED](#) pour plus d'informations.

19.8. HISTORIQUE DU COMPTE

L'onglet historique permet d'avoir la liste de toutes les modifications qui ont été effectuées sur l'affaire. En cliquant sur une ligne de l'historique on peut consulter en détail l'action qui a été faite sur l'affaire.

19.9. RECHERCHER UNE AFFAIRE

Cet onglet affiche la totalité de vos affaires. Vous avez différents paramètres de filtrage.

Lorsque vous cliquez sur une affaire l'intégralité de ses informations est affichée dans la page ainsi que dans les différents onglets qui la composent.

20. EVENEMENT

Un événement est une action à réaliser. Ce peut être une réunion, un rendez-vous etc. A la différence de la [tâche](#) l'événement est très précis dans le temps et ne comporte pas d'objectif à atteindre.

Il existe plusieurs types d'événements, les événements simples qui sont d'ordre général que l'on retrouve sur cette page et dans l'agenda et les événements d'affaires qui concernent uniquement une affaire.

20.1. SAISIE D'UN EVENEMENT

20.1.1. INFORMATIONS GENERALES

La première partie de la page événement permet d'afficher toutes les informations sur un événement mais également d'en ajouter/modifier/supprimer un.

Voici un descriptif des informations affichées sur un événement :

- Son nom : nom de l'événement,
- Sa nature : c'est la catégorie à laquelle l'événement appartient, ce peut être une formation, un rendez-vous etc. Cette liste peut être modifiable à partir des paramètres généraux, menu type d'événement.
- Sa source : c'est ce qui a déclenché la création de l'événement.
- Le canal : Spécifie si on doit utiliser un canal particulier pour l'événement.
- L'étape : Indique l'avancée de l'événement lorsque l'événement doit amener à une vente. Cette liste est modifiable depuis le menu "étape négociation"
- Le statut : Indique l'état de l'événement. Cette liste peut être modifiée depuis la page de statut d'événement.
- Le contact et le compte : Indique si l'événement à un rapport avec un contact ou un compte. Pour choisir un contact ou un compte cliquez sur l'icône de recherche puis choisissez un compte ou un contact. Pour la sélection d'un contact le compte appartenant au contact apparaîtra s'il y en a un. Pour supprimer une relation cliquez sur l'icône de suppression.
- L'affaire : Indique si l'événement est lié à une affaire, il s'agit alors d'un événement d'affaire. L'utilisation des icônes est la même que pour la liaison avec un compte.
- L'événement : Indique si l'événement découle d'un autre événement. Les liaisons entre les événements apparaissent dans l'onglet Hiérarchie de cette page. L'utilisation des icônes est la même que pour la liaison avec un compte.
- L'agent affecté : Indique quel agent est concerné par l'événement. L'utilisation des icônes est la même que pour la liaison avec un compte
- Le support : relation possible entre un support/SAV et un événement permettant une traçabilité entre les fonctionnalités.
- Agent source : C'est l'agent qui à insérer l'événement.
- Modifié par : C'est l'agent qui a apporté la dernière modification à l'événement.
- La date début et de fin : Permet de définir la durée de l'événement. Pour choisir une date cliquez sur le petit calendrier à côté du champ. Pour l'heure la saisie assistée est activée.
- Planning journalier de l'agent : Le planning de l'agent en cours de sélection apparaît. Vous pouvez faire défiler les jours pour voir quelles sont ses plages horaires disponibles.
- Le lieu
- Réalisé : Cette case à cocher permet de définir si l'événement est terminé.
- Rappel : Liste de choix spécifiant le moment auquel l'agent doit être prévenu avant le début de l'évènement. Le rappel n'est pas actif si aucune valeur n'est renseignée. Un pop-up est en arrière-plan pour prévenir du rappel. La page d'accueil liste dans un tableau les rappels actifs. Vous pouvez cocher rappel par mail pour l'envoi d'un mail au moment du rappel aux différents intervenants liés à l'événement.
- Privé : Permet de rendre l'événement invisible aux autres agents sauf s'ils ont les droits nécessaires dans l'attribution de leur [rôle](#).
- Des commentaires au format HTML avec l'éditeur de texte wysiwyg.


- Le bouton de suivi d'évènement :

Il apparaît seulement lors du choix d'un évènement existant. Il permet d'affilier l'évènement en cours de sélection pour en créer un nouveau. Ce nouvel enregistrement reprend toutes les infos de l'évènement parent. Vous devez confirmer son insertion à l'aide du bouton valider. De ce fait un arbre hiérarchique se crée et permet de brancher les évènements entre eux. Ceci est utile lors d'une multitude d'évènements pour une affaire par exemple. Cela classe également les évènements mis en relation.

20.1.2. L'EDITION DU COMMENTAIRE

La saisie enrichie du commentaire d'évènement permet la saisie d'un rapport élaboré exportable au format PDF. Deux choix d'export :

- Directement depuis la barre de fonction de l'éditeur de texte WYSIWYG. Ceci exportera uniquement le commentaire.

- Depuis le bouton  « exporter fiche ». Cela génère un PDF avec les informations générales de l'évènement et le commentaire. Cette fiche est basée sur un modèle HTML publiposté et stocké dans modele/html/fiche_even.html.

A noter qu'un modèle par défaut peut être chargé en fonction du type d'évènement. Voir dans [paramètres généraux->liste de choix->type d'évènement](#).

20.1.3. NOTIFICATION PAR MAIL

La notification mail envoie un mail immédiatement à toutes les catégories que vous avez sélectionnées dans la liste déroulante à choix multiples. Il suffit pour cela de cliquer sur le bouton représentant une enveloppe pour envoyer un mail pré-formaté. Bien entendu les agents, comptes, contacts impactés doivent avoir un mail de renseigné dans leur champ mail du CRM.

20.1.4. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

20.2. INTERVENANT SUR L'EVENEMENT

Liste des comptes/contact/agents ayant une relation par rapport à l'évènement. Cela ne concerne pas le compte principal lié à l'évènement mais aux différents intervenants dans l'évènement.

Vous sélectionnez un compte/contact/agent via les boutons de recherches à droite de chacun des intitulés. Une fois l'intervenant choisi vous avez la possibilité de mettre un commentaire qualifiant l'intervenant. Puis cliquez sur le bouton insérer. En cliquant sur la croix à droite de l'intervenant dans le formulaire de saisie vous le supprimer des intervenants.

La liste des intervenants apparaît sous forme d'arborescence. Si un contact est lié à un compte le compte ET le contact apparaissent dans l'arbre. Un code couleur permet de différencier le type de l'intervenant (rouge : agent, vert clair : contact, vert foncé : compte). Pour chaque intervenant vous pouvez : - voir ses informations, - vous rendre dans la page de saisie avec ses données, - le sélectionner pour une action globale, - cliquer sur son nom pour modifier le commentaire ou le supprimer.

Si votre intervenant à un compte mail Gmail, il verra l'évènement dans son calendrier Gmail.

Pour le moment 2 actions globales (bouton en haut de l'arborescence) : - Envoyer un mail massif, - Suppression massive.

20.3. DOCUMENT

Cet onglet permet d'associer ou d'importer un document depuis votre pc ou depuis l'espace de stockage interne à un contact. Se reporter au chapitre [fonctionnalités globales->GED](#) pour plus d'informations.

20.4. RESSOURCE SUR L'ÉVÈNEMENT

C'est la réservation de ressources saisie dans produits->ressources. Voir chapitre [ressource](#).

Sélectionnez une ressource par la rubrique "Rechercher" et le bouton "plus" : Saisissez votre recherche (par exemple : salle de réunion) puis cliquez sur le bouton "plus". Les résultats s'affichent dans le cadre en dessous. Vous avez un aperçu des ressources disponibles et de leur réservation. Cliquez sur une ressource disponible pour la sélectionner. Les réservations sont facilement visibles sur le graphique avec une couleur différente par mouvement. Il est possible de paginer les ressources apparaissant par 10 par page.

Remplissez la période à réserver à l'aide des champs dates et heures. A noter que les flèches à gauche des dates permettent de changer les dates dans le cadre de résultat et voir la disponibilité des ressources affichées.

En cliquant sur "insérer", la ressource apparaît en dessous. Elle est donc réservée pour cet événement et apparaîtra comme telle à tous les agents. La suppression du mouvement se fait en cliquant sur la coche « suppr » de la ligne.

20.5. ARBRE HIERARCHIQUE DES ÉVÈNEMENTS

Cet onglet vous affiche la liaison entre l'événement affiché et les autres événements. Les liaisons sont représentées sous forme d'arbre. Si aucune liaison n'est faite avec l'événement en cours alors vous aurez une liaison "vide".

Vous pouvez afficher les événements liés en double cliquant dessus.

20.6. RECHERCHER UN ÉVÈNEMENT

L'onglet de recherche permet de lister tous les événements enregistrés.

Vous pouvez filtrer cette liste par tous les paramètres présents juste au dessus de la liste. Pour cela il suffit de compléter les paramètres voulus et de valider avec l'icône de recherche.

Vous pouvez afficher la liste de vos événements en cochant la case tout à droite dans le titre de la partie.

21. TACHE

Une tâche est un objectif à réaliser par un ou plusieurs agents. Elle apparaîtra sur une plage d'1/4 d'heure dans les agendas du CRM.

21.1. SAISIE D'UNE TACHE

21.1.1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

La première partie de la page tâche permet d'afficher toutes les informations sur une tâche mais également d'en ajouter une.

Voici un descriptif des informations affichées pour une tâche :

- Le titre : c'est le nom attribué à la tâche. C'est ce nom qui apparaîtra dans la liste des tâches ainsi que dans l'agenda.
- Agent source : C'est l'agent qui est à l'origine de la nouvelle tâche.
- Statut : indique quel est l'état actuel de la tâche.
- Priorité : indique l'urgence de la tâche.
- Échéance et heure : date et heure de fin prévue pour la tâche. Pour choisir une date cliquez sur le calendrier. L'heure est soumise à la saisie assistée.
- Compte : Compte qui est lié à la tâche. Pour attribuer un compte à la tâche cliquez sur l'icône de recherche. Vous avez alors la liste de tous les comptes enregistrés, cliquez sur un compte pour l'attribuer à la tâche. Pour enlever l'attribution du compte à la tâche cliquez sur l'icône de suppression.
- Contact : Permet de lier un contact à une tâche. La liaison et la suppression d'un contact à une tâche se fait de la même façon que pour les comptes.
- Rappel : Liste de choix spécifiant le moment auquel l'agent doit être prévenu avant le début de l'événement. Le rappel n'est pas actif si aucune valeur n'est renseignée. Un pop-up est en arrière-plan pour prévenir du rappel. La page d'accueil

liste dans un tableau les rappels actifs. Vous pouvez cocher rappel par mail pour l'envoi d'un mail au moment du rappel aux différents intervenants liés à l'événement.

- Commentaire : Permet de saisir d'autres informations sur la tâche.

- "affecté à" permet d'affecter une tâche à plusieurs agents en même temps. Pour se faire sélectionnez les agents devant réaliser la tâche.

Si vous attribuez souvent une tâche aux mêmes agents vous pouvez les enregistrer en tant que favoris pour ne pas avoir à les sélectionner tout le temps. Les favoris se retrouvent dans le menu de [personnalisation](#) des paramètres généraux. Pour enlever la liste des agents affectés cliquez sur "initialiser".

21.1.2. [CHAMPS PERSONNALISES](#)

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

21.2. DOCUMENT

Cet onglet permet d'associer ou d'importer un document depuis votre pc ou depuis l'espace de stockage interne à une tâche. Se reporter au chapitre [fonctionnalités globales->GED](#) pour plus d'informations.

21.3. RECHERCHER UNE TACHE

L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste toutes les tâches que vous avez enregistrées. Vous pouvez trier cette liste avec tous les critères de recherche qui vous sont proposés. Pour afficher le résultat de vos recherches dans une nouvelle fenêtre cochez la case à droite dans le titre avant de valider.

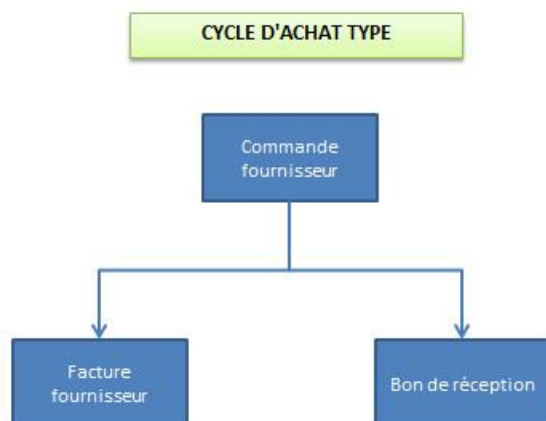
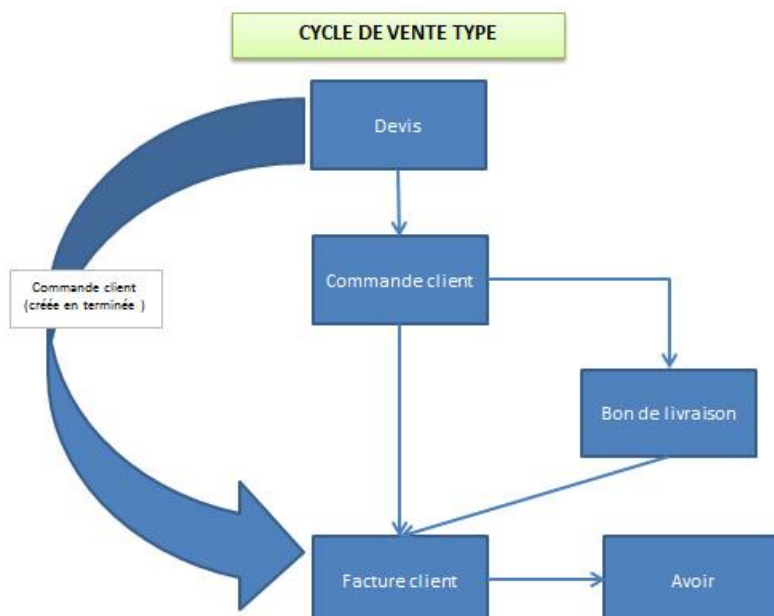
Pour afficher les informations d'une tâche cliquez sur une ligne de cet onglet, les informations apparaissent dans la partie haute de la page.

22. DOCUMENTS COMMERCIAUX

Les documents commerciaux se divisent en 3 catégories expliquées ci-dessous :

- Les documents de ventes : devis-commande-facture-avoir
- Les documents d'achats : commande fournisseur
- Les documents logistiques : bon de livraison-bon de réception

Le CRM a regroupé ces catégories en 2 familles : achat et vente. Ci –dessous un schéma fonctionnel du traitement des documents dans le CRM



Nous allons regrouper certaines explications sur deux type de documents :

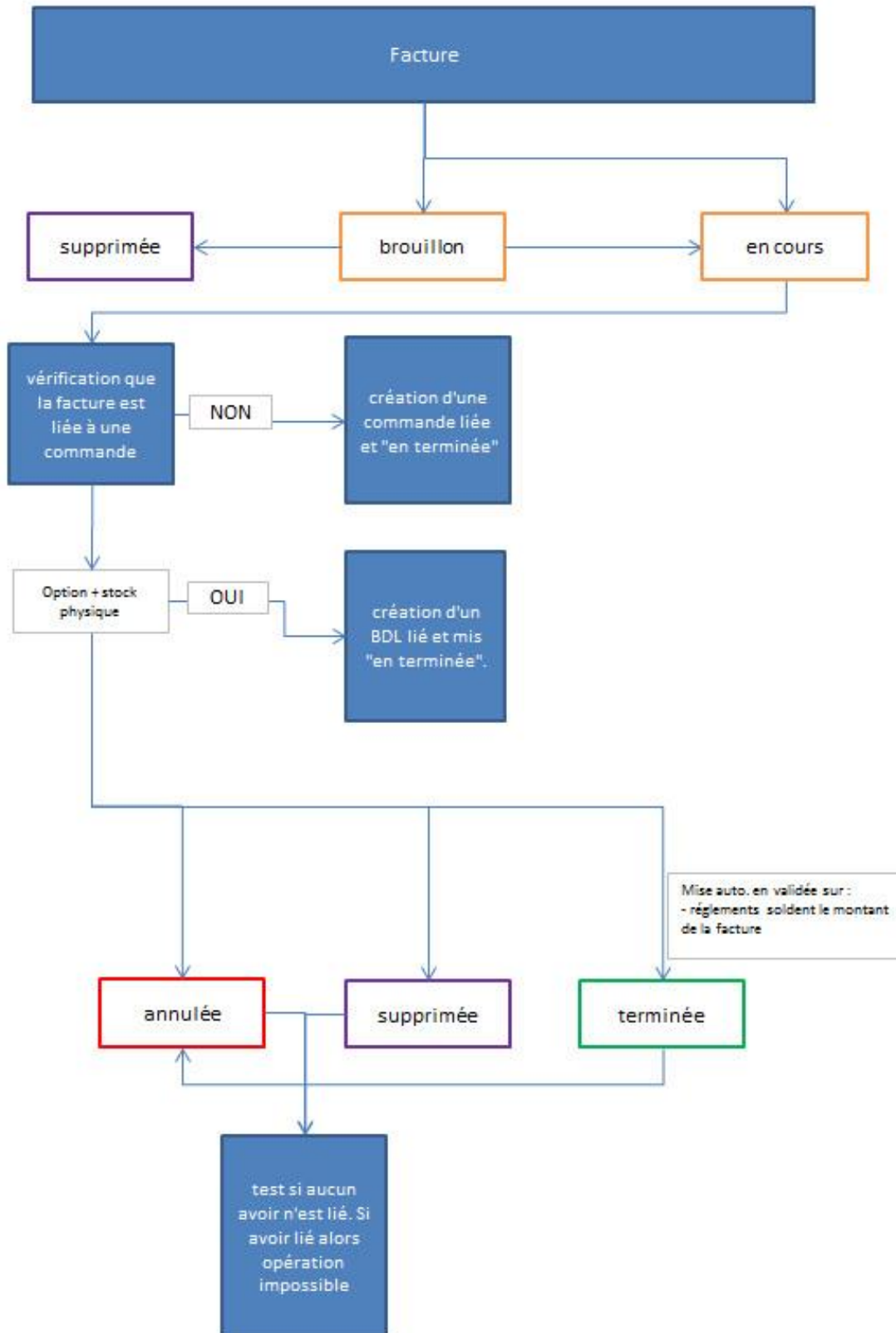
- Dans facture pour devis, commande, avoir, facture, commande fournisseur.
- Dans bon de livraison pour bon de livraison, bon de réception.

La raison en ait que les documents sont très similaires dans leur approche. Seules quelques spécificités viennent les différencier. Nous énumérerons ces particularités dans chacun des chapitres.

22.1. VENTE

22.1.1. FACTURE

Dans un souci d'harmonisation il est à noter que les stocks sont désormais gérés par le biais des bons de livraison et bons de réception et ne peuvent plus être forcés par les factures.



22.1.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Voici les différentes informations que vous pouvez trouver dans cette première partie :

- Affilié à : Choisir l'affiliation au document variant en fonction du type de document. Cela peut être une affaire, un devis, une commande, une facture ... Cette action aura pour effet de reprendre un certain nombre d'information comme le compte, le contact, la société, les adresses, le publipostage du titre ...
Affiliation à une affaire : Si l'affaire comporte plusieurs agents affiliés alors le montant de la facture sera réparti proportionnellement pour le calcul des CA par agent.
 - Identifiant : C'est une composition de chiffres et de lettres unique à chaque facture.
 - Affilié à l'agent : c'est l'agent qui est responsable de la facture. Pour affilier un agent à une facture cliquez sur le bouton de recherche à droite du champ puis sélectionnez un agent. Pour supprimer l'affiliation cliquez sur le bouton de suppression.
 - Devise : choix du type de devise (limité au nombre de devises déclarées dans les [informations générales](#))
 - Titre : c'est le nom de votre facture. Ce nom est seulement utilisé pour la liste des factures, il n'apparaît pas sur la facture sauf option "afficher titre". Un titre avec publipostage par défaut peut être affiché pour tout nouveau document via les [paramètres->informations générales](#). Une icône "rafraichir" permet de remettre ce titre par défaut.
 - Société : choix de la société vendeuse (cas de multi-société).
 - Compte : c'est le client pour qui vous avez fait la facture. La méthode d'affiliation d'un client est la même que pour les agents.
 - Date de facture : Date de création de la facture.
 - Date d'échéance : Date limite de paiement (est inactif si des conditions de règlement existent).
 - Remise générale : Permet de faire une remise générale sur le montant de la facture. Cette remise peut être en % ou en Euros. Le choix de l'un ou de l'autre se fait avec le bouton radio situé avant le champ du montant de la remise. La remise est valorisée si le compte affilié fait l'objet d'une remise pré-saisie dans la page comptes.
 - Tableau récapitulatif de la somme à payer : Vous retrouvez ici le montant HT, TTC, la TVA, le reste à payer, et ce qui a déjà été payé. Pour le reste à payer la méthode de calcul est : $[TTC] - [règlements] + [avoirs liés]$. Vous verrez la marge brute du document en % et montant égale à $[prix de vente HT] - [coût d'achat des produits]$.
Enfin vous avez aussi l'information sur le reste à payer ou reste à facturer en fonction du type de document (facture ou commande).
 - Etat du document :
 - Mode brouillon : par défaut qui permet de modifier les informations. Seul cet état permet les modifications.
 - Mode en cours : valide et verrouille le document. Plus aucune modification sur l'intégralité du document ne sera alors possible.
 - Mode terminé : clos le document une fois soldé par exemple.
 - Mode annulé : le document n'est plus valable mais il est conservé en base.
 - Frais de port HT : Frais de port en sus de la facture en HT. Si vous pouvez dé-comptabiliser la TVA alors il vous suffira d'ajouter le taux de TVA via la liste de choix à côté du montant HT.
 - Lien : Mapping des relations en amont et en aval du document avec lien informations sommaires et liens détaillés.
- A noter** : Disparition des champs date d'échéance et mode de règlement si des conditions de règlement ont été insérées.

22.1.1.2. VALIDATION DE LA FACTURE

Désormais une liste de choix d'action vous propose les actions de validation de la facture. Seul le bouton "Insérer/Modifier" est directement disponible.

- Exporter : Exporte le document au format PDF avec le modèle qui lui a été défini. Différentes options sont à votre disposition.

A noter : L'export PDF des documents en mode brouillon affiche un filigrane "spécimen" afin de respecter les réglementations fiscales qui veut que les factures soient inaltérables une fois fourni au client.

Filigrane :	<input type="text"/>	Saisie libre :	<input type="text"/>	
Langue :	FR			
Totaux :	OUI	Prix au détail :	OUI	

- Filigrane : Ajoute un filigrane au modèle en liste de choix ou en saisie libre (sera ignoré en brouillon).
- Langue : Force la langue du document PDF.
- Afficher totaux : Option permettant de masquer ou pas les totaux de la facture dans le PDF.
- Afficher prix au détail : Option permettant de masquer ou pas les prix des produits de la facture dans le PDF.
- bouton enveloppe : prend en compte vos paramètres pour ouvrir l'interface d'envoi de mail avec en pièce jointe le document nouvellement généré.

- Envoyer un mail : Ouvre la saisie d'un nouveau mail en présélectionnant la facture en cours de sélection (par une pièce jointe). Si vous cliquez sur un autre bouton "mail" (au niveau du menu CRM par exemple), cette information ne sera pas reprise et le suivi ne sera donc pas pris en compte.

- Modifier modèle : Uniquement disponible pour les modèles personnalisés, il permet de modifier le modèle pour la facture en sélection, le rendant de fait unique. Vous accédez alors à une interface équivalente aux [modèles imprimés](#). Une fois vos modifications terminées vous retournez au devis à l'aide de l'action "Retour" disponible dans la liste déroulante des actions.

- Choix autre modèle : Choisir un autre modèle parmi les modèles PDF par défaut et personnalisés.

- Nouveau : Nouvel enregistrement de document.

- Dupliquer : Duplique le document pour un nouveau document.

- Supprimer : Supprime le document en sélection.

22.1.1.3. FACTURATION/LIVRAISON

Deux adresses peuvent être saisies, l'adresse de Facturation qui apparaît sur la facture ainsi que l'adresse de Livraison si elle n'est pas identique à l'adresse de Facturation. Pour en savoir plus sur les adresses allez voir le chapitre [adresses](#).

22.1.1.4. AUTRES INFORMATIONS

Les autres informations permettent d'ajouter des informations supplémentaires sur votre document (la version PDF étant celle à privilégier) :

- Commentaire sur 3 lignes : apparaît en bas du document.
- Expéditeur : L'adresse de l'expéditeur, prend l'adresse par défaut dans informations générales.
- Mentions bas de page : C'est une phrase, souvent juridique et obligatoire, affichée en bas de page énumérant le SIRET, l'adresse, le capital ...
- Lien : Ici s'affiche les documents en relation avec la facture en cours de création ou modification. Par exemple les commandes, les devis. Vous pouvez ajouter manuellement d'autres liens comme des affaires, des contacts...
A NOTER : Si les contacts ou comptes liés par ce biais ont des adresses mails, lors de l'envoi par mail de la facture celles-ci seront reprises en plus de l'adresse mail du contact affilié directement à la facture.
- TVA intracommunautaire : C'est le numéro de tva européen de la société : obligatoire en cas de vente en Europe.
- TVA intracommunautaire compte : C'est le numéro de tva européen du client.
- Cases à cocher :
 - Vendeur : Fait apparaître ou pas le nom du vendeur dans le document.
 - Titre : Fait apparaître le titre de la facture dans le document.
 - Image produit : Fait apparaître ou pas l'image produit (si elle existe) dans le document.
 - TVA : Fait apparaître ou pas les informations de TVA dans le document.
 - Code barre : code barre (CODE 39) ajouté dans le document PDF.

La valeur par défaut (à l'ajout) des cases à cocher sont paramétrable dans les [informations générales](#).

Les boutons "recycler" afficher sur certains éléments (commentaires, expéditeur ...) ont pour objectif de mettre les valeurs par défaut sur ces éléments. Ces valeurs sont également paramétrables dans les [informations générales](#).

22.1.1.5. CONDITIONS GENERALES

Une boîte de sélection reprenant des fichiers importés et qui sont concaténés à la suite du document. Voir le chapitre des [CGV](#) pour plus d'informations sur l'import de ces documents.

Sinon il est possible d'intégrer des conditions particulières :

Si vous voulez reprendre vos CGV, vous pouvez la choisir depuis "insérer conditions particulière". La zone de texte sera alors valorisée de la CGV choisie où vous pourrez en modifier le contenu pour la facture en sélection. Pensez à enregistrer les modifications.

22.1.1.6. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

22.1.1.7. PRODUIT

L'onglet "produit" vous permet de consulter les produits qui composent votre document et/ou d'en ajouter.

Pour ajouter un nouveau produit dans votre document faites apparaître la liste de tous vos produits avec filtrage en cliquant sur l'icône "chevron" ou en saisie prédictive directement dans le libellé du produit. Lorsque vous sélectionnez un produit, ses informations pré-remplissent le formulaire d'insertion.

Par défaut si aucun produit a été choisi, la ligne sera considéré comme un commentaire, dans ce cas seul l'option "Saut de page" sera accessible. Vous pouvez également intégrer un sous-total ou un produit.

Ces informations représentent les caractéristiques par défaut du produit. Elles peuvent être modifiées pour correspondre à votre document. Vous pouvez ainsi modifier :

- Le libellé : c'est le nom qui caractérise votre produit,
- L'unité : C'est ce qui est facturé au client, cette liste est modifiable depuis les paramètres généraux, menu "unité de calcul". Le coefficient est associé et représente le nombre d'unité de référence en rapport avec votre unité de base 1 (Voir exemple sur la page facture).
- La quantité : c'est la quantité de votre unité,
- Le tarif : c'est le coût de l'unité de référence. **A noter que le prix de vente varie en fonction des grilles tarifaires du produit géré dans les catalogues. Ces variations de tarif sont conditionnées par la quantité vendue et s'appliquent uniquement lors de l'insertion du produit.**
- Commentaire : un commentaire sur l'article, il apparaît sous l'article dans une éventuelle facture.
- Remise : C'est une remise sur le produit, elle peut être en pourcentage ou en euros. A noter que les versions ≥ 3.30 considèrent la remise en "somme" sur le prix UNITAIRE du produit.
- Prix d'achat : C'est le coût unitaire du produit HT.
- TTC : Vous pouvez saisir le prix de vente TTC, cela vous déduira le prix HT automatiquement.
- TVA : choisir le taux de TVA en vigueur. Calcul automatiquement le prix TTC.
- Synchronisation : Permet de mettre à jour les informations sur le produit au cas où il a été modifié pendant que vous créez la facture.
- Saut de page : Permet de générer un saut de page dans la facture avant le produit.
- TAXES : sont les taxes additionnelles pouvant exister sur un produit (exemple : ecotaxe, frais de port ...). Sélectionner une taxe créée dans "gestion des taxes". Puis modifier les montants si besoin avant de cliquer sur le bouton "plus" en bout de ligne. L'ajout d'un commentaire a pour effet de mettre la taxe sous le produit. Si aucun commentaire la taxe n'apparaîtra que sur les totaux du document (ex : facture).

- Case à coche: "Produit", "Commentaire" "Sous-total" : Est le type de ligne que vous insérez. Si un produit est sélectionné alors le type sera "Produit", si aucun produit n'est en sélection le type peut soit être un commentaire, soit être un sous-total qui calcule la somme des produits en amont de ce dernier.

Lorsque vous validez le produit est compris dans votre affaire, il apparaît alors dans la liste des produits.

Pour voir ou modifier un produit vous pouvez cliquer sur sa ligne dans la "liste des produits", les informations le concernant s'affichent ensuite dans la partie "gestion de produit".

L'ordre d'affichage des produits est l'ordre qui sera respecté lorsque vous éditez la fiche de l'affaire ou lorsque vous créez une facture à partir de l'affaire. Pour modifier cet ordre, cliquez sur les flèches "haut" ou "bas" au début de chaque ligne ou modifiez la valeur de l'ordre d'affichage.

En cliquant sur l'icône commentaire dans le tableau, vous insérez un commentaire à la ligne que vous avez choisie.

Composants de produits :

Si le produit est un produit composé alors vous aurez accès:

- Un bouton "composants" ouvrant une fenêtre contenant les composants du produit. Il est possible de modifier la quantité, les prix achat/vente, le nom et le commentaire de chaque composant. Faire les modifications si nécessaire et les valider en cliquant sur le bouton "modifier". A noter la coche "calcul automatique des prix composants" qui mettra la somme des composants dans les champs achat/vente du produit composé dans le formulaire de saisie (il faudra modifier le produit composé pour la prise en compte de ce montant). Ce dernier paramètre peut être prédéfini dans la gestion des produits.

- Une liste de choix "Afficher les composants dans le document commercial". Cette option affiche les composants dans le modèle de facture avec leurs noms, descriptions et quantités. Elle est prédéfinie dans la gestion des produits.

22.1.1.8. ECHEANCIER

On reprend la condition de règlement globale ou du compte si elle a été sélectionnée et paramétrée correctement (voir chapitre [compte](#), [informations générales](#), [conditions de règlement](#)).

Vous devez attribuer un nom à votre condition de règlement : par défaut le nom sera celui de la condition de règlement sélectionnée. Mais ceci est modifiable. Si vous sélectionnez une autre condition ceci écrasera toutes vos échéances pour intégrer celle de cette nouvelle condition de règlement. En cliquant sur le bouton "+" vous pouvez créer une condition de règlement sur mesure avec les mêmes contraintes que dans paramètres->[conditions de règlement](#).

Listing des échéances :

Vous pouvez modifier unitairement les échéances et même en supprimer à l'aide de la case à cocher "Suppr". Cliquez sur "modifier" pour valider les modifications sur les échéances.

A noter : Les échéances s'afficheront dans le corps du document commercial en dernier avec le nom de la condition de règlement.

22.1.1.9. REGLEMENTS

C'est la liste des règlements concernant le document en sélection.

- Mode de paiement : le mode de paiement. Les modes de règlement peuvent être modifiables à partir des paramètres généraux.

- Date : date de paiement

- Montant : la somme du paiement ou saisie d'un pourcentage calculant le montant du paiement.

- Type : acompte ou règlement

- Commentaire : Zone de texte en saisie libre.

Si type acompte : case à cocher « facture d'acompte » disponible uniquement depuis les commandes. Egalement un commentaire complémentaire intégré à la facture d'acompte le cas échéant. Cette coche va générer une facture

d'acompte liée à la commande lors de l'insertion du règlement. Vous pouvez voir si une facture d'acompte est liée au règlement via une icône "Aco" au bout de la ligne de règlement.

Vous pouvez supprimer les règlements par une case à cocher en bout de ligne. Cette action supprimera la facture d'acompte si règlement de type acompte.

La modification du règlement se fait en sélectionnant la ligne concernée.

Si les règlements soldent la facture alors cette dernière est mise automatiquement en terminée. Il vous sera alors demandé de mettre à jour les stocks.

22.1.1.10. SUIVI DE FACTURE

Le suivi de la facture donne accès à la liste des actions faites sur la facture. Ces actions sont paramétrées dans les paramètres généraux, icône "[Etape de suivi](#)".

La première partie permet de saisir un suivi (relance, paiement effectué etc...). Les étapes disponibles sont celles visibles pour la facture non obsolète (voir les étapes des suivis). Vous pouvez spécifier le canal utilisé pour votre action.

Le canal "Internet" fait apparaître une icône d'envoi de mail. En cliquant sur cette icône un nouveau message vous est proposé, utilisant le modèle de vos paramètres. Le document en cour de consultation est automatiquement mis en pièce jointe. Si le modèle des Etapes des suivis ne vous convient pas, en cliquant sur "personnel" vous chargez directement votre modèle pour les devis (paramétré dans personnalisation). L'envoi du mail valide automatiquement le suivi.

Vous pouvez également saisir la date à laquelle vous avez fait le suivi et quelques commentaires.

Le tableau "Prévision" indique toutes les étapes du document avec leur date prévue. Chaque date de prévision dépend de l'étape précédente. Un code couleur est utilisé pour chaque étape et détermine les étapes à faire dans l'urgence.

Exemple mode de calcul : 2 échéances pour 1 facture.

- Suivi "relance 1" : Date de 1^{ère} échéance + x jours de relance 1

- Suivi "relance 2" : Date de "relance 1" + x jours de relance 2

- Paiement échéance 1.

- Suivi "relance 1" : Date de 2^{ème} échéance + x jours de relance 1

- Suivi "relance 2" : Date de "relance 1" + x jours de relance 2

En cliquant sur une étape à partir de ce tableau la dernière action faite apparaît.

Le tableau "Liste des suivis déjà effectués" permet d'avoir la liste de tous les suivis faits pour le document. A la différence des prévisions, si deux relances 1 ont été faites les deux seront affichées.

Une icône en fin de ligne indique si un commentaire a été saisi.

Pour voir un suivi cliquez sur une ligne, les informations s'affichent dans la partie haute.

La validation du suivi "Paiement effectué" renseigne le paiement de la facture.

22.1.1.11. RECHERCHE

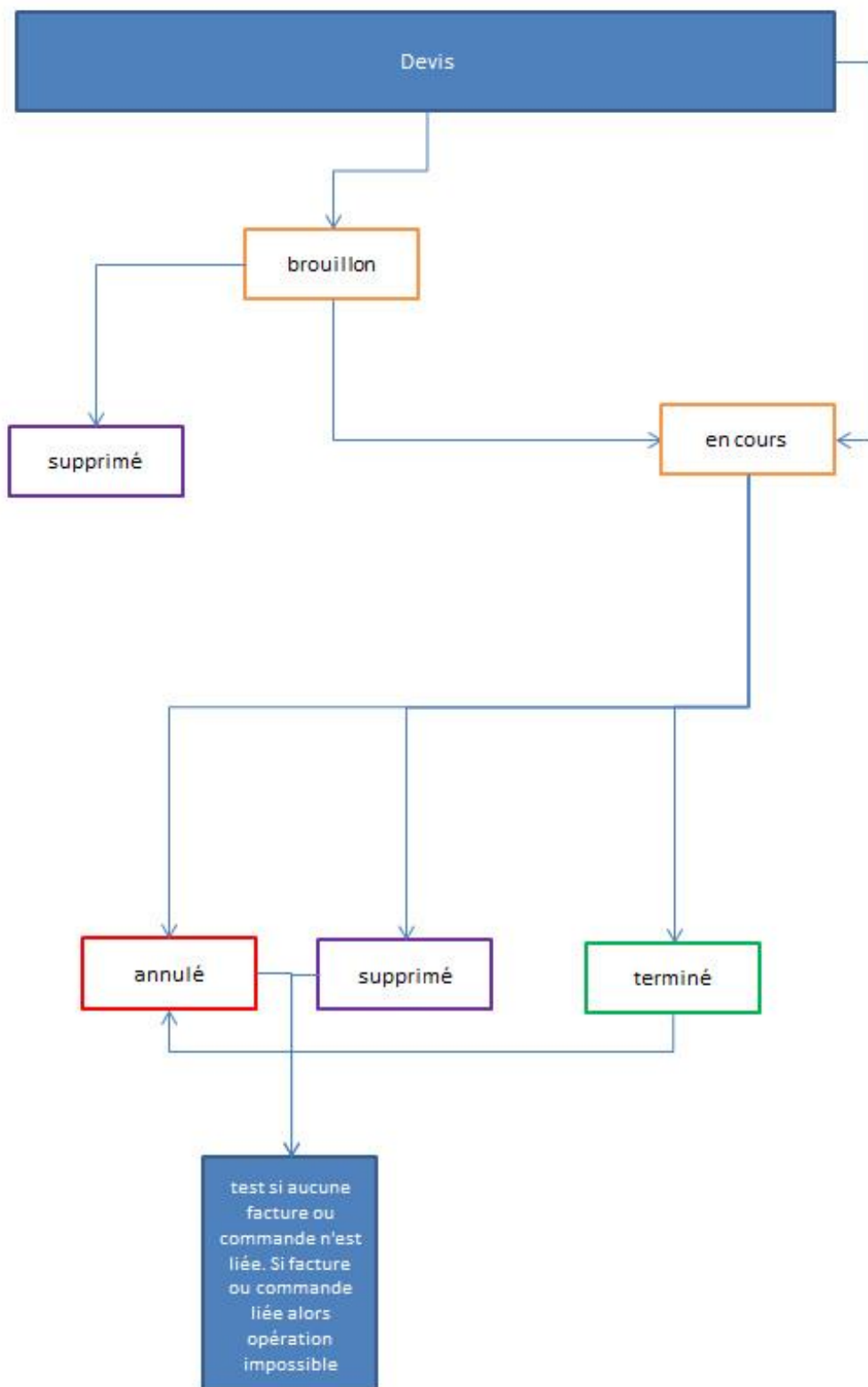
L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste toutes les factures que vous avez créées. Vous pouvez filtrer cette liste avec les différents critères de recherche qui se trouvent au-dessus de la liste.

Le choix entre facture et facture d'acompte est possible, vous permettant de choisir des factures d'acomptes créées depuis les commandes ayant fait l'objet d'un règlement de type acompte. Voir la rubrique facture d'acompte pour plus d'informations.

Remplissez quelques critères et validez avec l'icône de recherche. Vous pouvez avoir la liste de vos documents dans une nouvelle page si vous avez coché l'icône située tout à droite du titre "Rechercher une facture".

Vous avez la possibilité de télécharger les factures au format PDF en masse en cliquant sur l'icône PDF du tableau. Attention la limite des PDF générés est de 100.

22.1.1.2.DEVIS



22.1.2.1. INFORMATIONS GENERALES

Voir chapitre [facture->informations générales](#).

L'affiliation au devis peut se faire sur :

- Affaire : ainsi dans la page affaire les devis sont listés également.
- Evénement

22.1.2.2. FACTURATION/LIVRAISON

Voir chapitre [facture->facturation/livraison](#).

22.1.2.3. AUTRES INFORMATIONS

Voir chapitre [facture->autres informations](#).

22.1.2.4. CHAMPS PERSONNALISES

Voir chapitre [facture->champs personnalisés](#).

22.1.2.5. PRODUIT

Voir chapitre [facture->produit](#).

22.1.2.6. REGLEMENTS

Voir chapitre [facture->règlements](#).

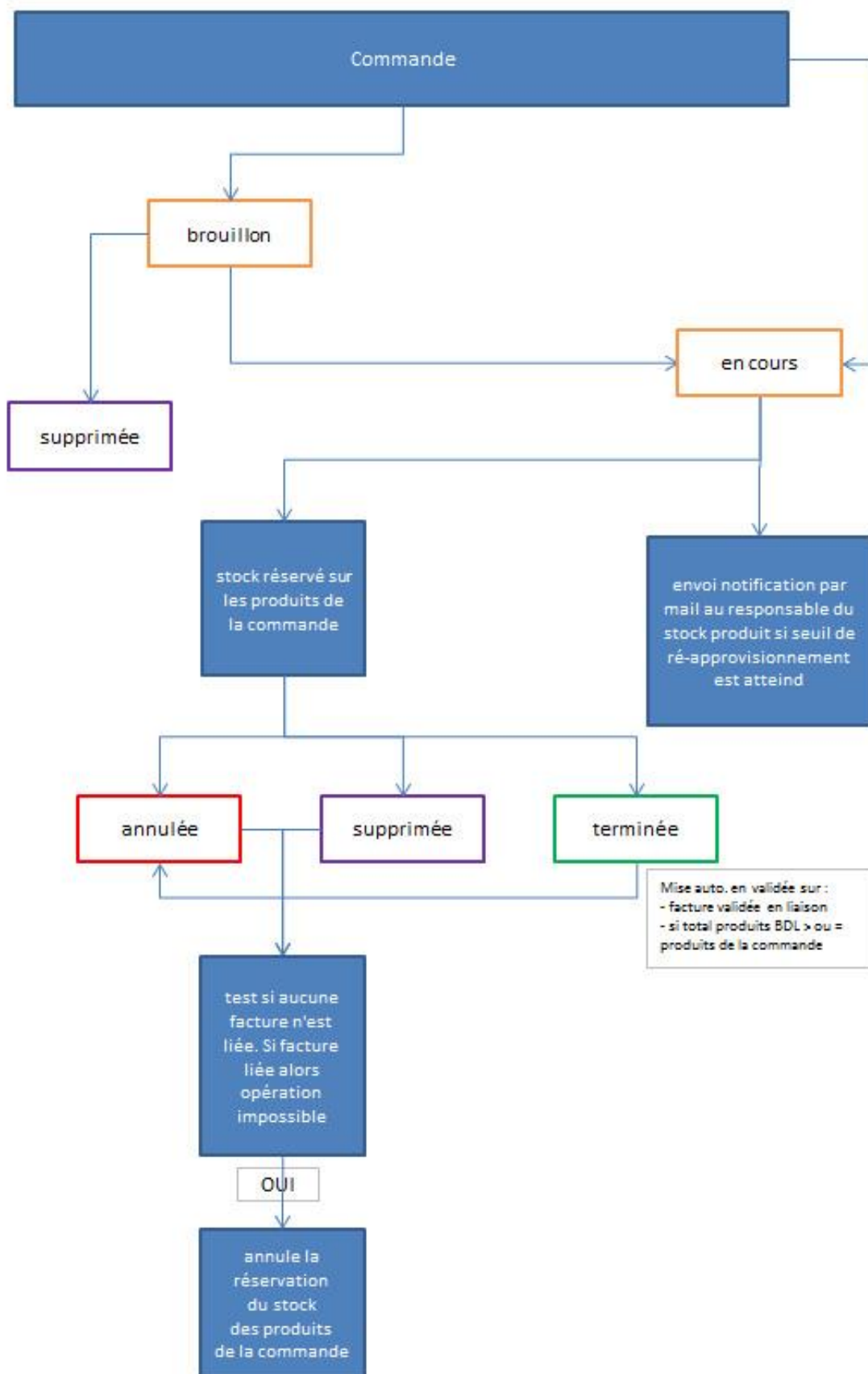
22.1.2.7. SUIVI

Voir chapitre [facture->suivi de facture](#).

22.1.2.8. RECHERCHE

Voir chapitre [facture->recherche](#).

22.1.3.COMMANDE



22.1.3.1. INFORMATIONS GENERALES

Voir chapitre [facture->informations générales](#).

L'affiliation à la commande peut se faire sur :

- Affaire : ainsi dans la page affaire les devis sont listés également.
- Evénement
- Devis

22.1.3.2. FACTURATION/LIVRAISON

Voir chapitre [facture->facturation/livraison](#).

22.1.3.3. AUTRES INFORMATIONS

Voir chapitre [facture->autres informations](#).

22.1.3.4. CHAMPS PERSONNALISES

Voir chapitre [facture->champs personnalisés](#).

22.1.3.5. PRODUIT

Voir chapitre [facture->produit](#).

22.1.3.6. REGLEMENTS

Voir chapitre [facture->règlements](#).

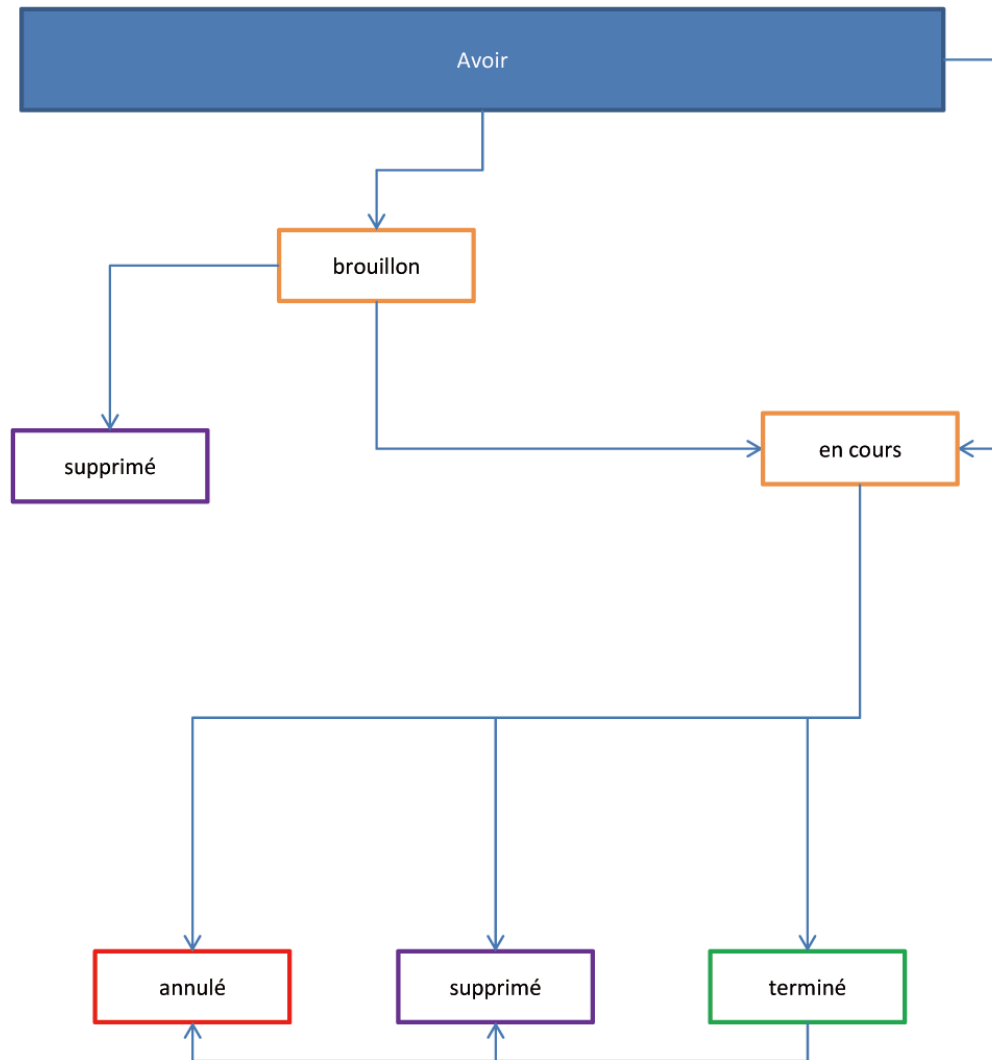
22.1.3.7. SUIVI

Voir chapitre [facture->suivi de facture](#).

22.1.3.8. RECHERCHE

Voir chapitre [facture->recherche](#).

22.1.4. AVOIR



22.1.4.1. INFORMATIONS GENERALES

Voir chapitre [facture->informations générales](#).

L'affiliation au devis peut se faire sur :

- Affaire : ainsi dans la page affaire les devis sont listés également.
- Evénement
- Facture

22.1.4.2. FACTURATION/LIVRAISON

Voir chapitre [facture->facturation/livraison](#).

22.1.4.3. AUTRES INFORMATIONS

Voir chapitre [facture->autres informations](#).

22.1.4.4. CHAMPS PERSONNALISES

Voir chapitre [facture->champs personnalisés](#).

22.1.4.5. PRODUIT

Voir chapitre [facture->produit](#).

22.1.4.6. REGLEMENTS

Voir chapitre [facture->règlements](#).

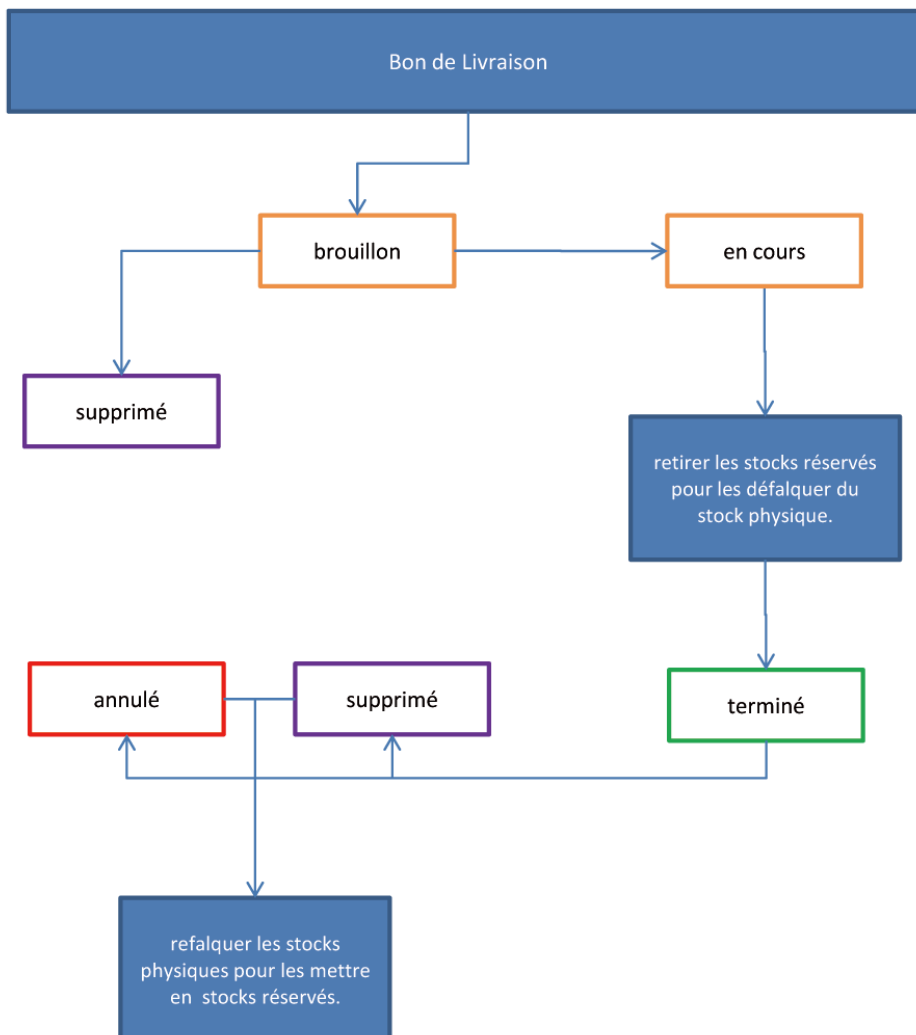
22.1.4.7. SUIVI

Voir chapitre [facture->suivi de facture](#).

22.1.4.8. RECHERCHE

Voir chapitre [facture->recherche](#).

22.1.5. BON DE LIVRAISON



22.1.5.1. INFORMATIONS GENERALES

Voici les différentes informations que vous pouvez trouver dans cette première partie :

- Identifiant : C'est une composition de chiffres et de lettres unique à chaque bon de livraison.
- Affilié à l'agent : c'est l'agent qui est responsable du document. Pour affilier un agent cliquez sur le bouton de recherche à droite du champ puis sélectionnez un agent. Pour supprimer l'affiliation cliquez sur le bouton de suppression.
- Titre : c'est le nom de votre bon de livraison. Ce nom est seulement utilisé pour les listings, il n'apparaît pas sur le document.
- Compte : c'est le client pour qui vous avez fait le document. La méthode d'affiliation d'un client est la même que pour les agents.
- Contact: c'est le contact du fournisseur. Même méthode d'affiliation que compte.
- Affilié au devis: Permet de lier un devis au bon de livraison dans le cas où le bon de livraison fait suite à un devis. Pour lier un devis à un bon de livraison le procédé est le même que pour les agents.
- Affilié à la commande : Permet de lier une commande au bon de livraison dans le cas où le bon de livraison fait suite à une commande. Pour lier une commande à un bon de livraison le procédé est le même que pour les agents.
- Etat du document :
 - Mode brouillon : par défaut qui permet de modifier les informations
 - Mode en cours : valide le document tout en permettant des modifications
 - Mode terminé : permet de verrouiller définitivement le document. Plus aucune modification sur l'intégralité du document ne sera alors possible.
 - Mode annulé : le document n'est plus valable mais il est conservé en base.
- Date de chargement : La date et l'heure de chargement de la marchandise.
- Date de livraison : Date de la livraison.
- Nombre de colis : Indiquer le nombre de colis lors du transport.
- Transporteur : Recherche d'un transporteur référencé dans la base de données compte.
- Chauffeur : Nom du chauffeur.
- Volume : Volume total du ou des colis.
- Poids : Poids du ou des colis.
- Commentaire : Informations complémentaires du document.

VALIDATION DU BON DE LIVRAISON

Vous pouvez avoir votre BL au format PDF ou HTML pour cela cliquez sur l'icône de fiche située sous l'arborescence (l'icône avec le message permet d'envoyer un mail au compte avec le BL directement mise en pièce jointe au format pdf) ou par le bouton "exporter" sous les informations générales (sous PDF).

22.1.5.2. LIVRAISON

L'adresse de livraison est la seule adresse à renseigner. Pour en savoir plus sur les adresses allez voir le chapitre [adresses](#).

22.1.5.3. AUTRES INFORMATIONS

Les autres informations permettent d'ajouter des informations supplémentaires sur votre facture :

- Commentaire sur 3 lignes : apparait en bas de la facture
- Expéditeur : L'adresse de l'expéditeur, prend l'adresse par défaut dans informations générales.
- Conditions générales : une boîte de sélection reprenant des fichiers importés et qui sont concaténés à la suite de la facture. Voir le chapitre des [CGV](#) pour plus d'informations sur l'import de ces documents.
- Contact : phrase contenant le contact s'il est renseigné. L'information apparaît sous l'adresse du compte destinataire du document.
- Cases à cocher :
 - Rédigé par : Fait apparaître ou pas le nom du rédacteur dans le document.
 - Titre : Fait apparaître le titre du BL dans le document.
 - Code barre : code barre (CODE 39) ajouté dans le document PDF.

La valeur par défaut (à l'ajout) des cases à cocher sont paramétrable dans les [informations générales](#).

Les boutons "recycler" afficher sur certains éléments (commentaires, expéditeur ...) ont pour objectif de mettre les valeurs par défaut sur ces éléments. Ces valeurs sont également paramétrables dans les [informations générales](#).

22.1.5.4. CHAMPS PERSONNALISES

Voir chapitre [facture->champs personnalisés](#).

22.1.5.5. PRODUIT

L'onglet "produit" vous permet de consulter les produits qui composent votre document et/ou d'en ajouter.

Cet onglet produit est divisé en trois parties : La gestion des produits qui permet l'ajout de nouveaux produits dans le document, la liste des produits affiche la liste des produits déjà dans le document.

Pour ajouter un nouveau produit dans votre bon de livraison faites apparaître la liste de tous vos produits en cliquant sur l'icône de recherche. Un filtrage des produits est possible pour une meilleure efficacité. Lorsque vous sélectionnez un produit ses informations s'affichent à droite.

Ces informations sont les informations qui ont été enregistrées lors de la création du produit. Elles peuvent être modifiées pour correspondre à votre bon de livraison. Vous pouvez ainsi modifier :

- Le libellé : c'est le nom qui caractérise votre produit,
- L'unité : C'est ce qui est facturé au client, cette liste est modifiable depuis les paramètres généraux, menu "unité de calcul".
- La quantité : c'est la quantité de votre unité,
- Le colis : c'est le colis inséré et lié au bon,
- Le poids : C'est le poids du produit,
- Le volume : C'est le volume du produit,
- Commentaire : un commentaire sur l'article, il apparaît sous l'article dans le bon de livraison.
- Remise : C'est une remise sur le produit, elle peut être en pourcentage ou en euros.
- Synchronisation : Permet de mettre à jour les informations sur le produit au cas où il a été modifié pendant que vous créez le bon de livraison.
- Saut de page : Permet de générer un saut de page dans la facture avant le produit.

Lorsque vous validez le produit est inséré dans le document, il apparaît alors dans la liste des produits.

Pour voir ou modifier un produit vous pouvez cliquer sur sa ligne dans la "liste des produits", les informations le concernant s'affichent ensuite dans la partie "gestion de produit".

L'ordre d'affichage des produits est l'ordre qui sera respecté lorsque vous éditez votre bon de livraison. Pour modifier cet ordre cliquez sur les flèches "haut" ou "bas" au début de chaque ligne.

22.1.5.6. COLIS

Cet onglet permet d'enregistrer les numéros des colis qui seront compris dans le BL.

- Numéro : numéro du colis
- Tableau sous forme de liste des colis en relation avec le bon de livraison.

22.1.5.7. RECHERCHE

Voir chapitre [facture->recherche](#).

22.1.6. FACTURE D'ACOMPTE

La facture d'acompte est une facture ayant pour but la déclaration des taxes (TVA) justifiant les sommes engagées. Elle est par la suite rattachée dans la facture finale ou partielle. Cette facture est générée via la commande lors d'un règlement de type « acompte ». Il suffit de cliquer sur la case à cocher « facture acompte » pour lancer la génération automatique de cette dernière. Elle est mise en état « terminée ». Au préalable, il faut qu'un produit de type « acompte » existe, sinon aucune facture d'acompte ne peut être générée. Pour ce faire veuillez-vous rendre dans la page [produit->produit](#). A noter

que des informations de la commande peuvent être intégrées en commentaire du produit d'acompte par le biais de champs de publipostage.

La facture d'acompte n'est pas modifiable.

22.1.7. ACTIONS DE MASSE

22.1.7.1. CHOIX DU TYPE DE DOCUMENT

Cette page intègre quatre sous-menus pour effectuer des actions en masse sur les factures, devis, avoirs, commandes.

- Suivi devis : Actions en masse sur les devis
- Suivi commande : Actions en masse sur les commandes
- Suivi facture : Actions en masse sur les factures
- Suivi avoir : Actions en masse sur les avoirs

Après avoir choisi un type de document vous arrivez sur la page de gestion.

L'aide est faite de manière générale puisque l'utilisation est la même pour les devis, commandes, facture et avoir.

Cette page permet d'effectuer des actions en masse sur les documents (génération en pdf, emailing), notamment les actions possibles dans l'onglet "Suivi" des pages devis, commandes, facture et avoir.

La page est divisée en deux parties, une partie recherche en haut et une partie action en bas.

22.1.7.2. RECHERCHE

A l'arrivée sur la page les documents des 60 derniers jours sont affichés.

La partie recherche de base permet de filtrer les documents par date.

Des options de filtrage supplémentaires sont disponibles en cliquant sur "+ Options" :

- Dernier suivi : Il s'agit du dernier suivi réalisé sur le document.
- Prochain suivi : Il s'agit suivi qui devra prochainement être fait.
- Afficher les documents terminés : Permet d'afficher ou non les documents dont le dernier suivi a été fait.
- Pré-cocher étapes à terme : Coche les documents dont la date de prévision de la prochaine action est dépassée.

Les documents s'affichent avec une couleur en fonction de la date d'exécution de la prochaine action. (La liste des suivis pour chaque document est paramétrée dans les paramètres généraux, icône "[Etape des suivis](#)").

A côté de la case pour cocher un document une icône avec un point d'interrogation peut apparaître. C'est le cas lorsque le document n'a pas l'état "validé", qu'il est en mode brouillon ou annulé.

Après avoir coché les documents que vous voulez plusieurs actions sont possibles.

22.1.7.3. ACTIONS

Pour certaines actions il vous ai demandé de choisir un suivi. Le suivi "suivi calculé" est en fait le prochain suivi d'un document.

Si, pour un document, le dernier suivi fait est la "relance 1" alors le "suivi calculé" sera la "relance 2".

- **E-mailing :**

Cette action envoi un mail à tous les comptes des documents cochés.

L'envoi du mail valide le suivi que vous avez choisi et l'action apparaîtra dans l'onglet suivi de devis/facture/avoir etc.

Si vous cochez "Contenu avec modèle automatique (modèle général)" alors le contenu du mail sera le contenu du modèle du suivi (voir [Etape des suivis](#)).

Vous pouvez également choisir un modèle à appliquer à tous les documents sans prendre en compte le suivi en cochant "Contenu avec modèle personnalisé". Le modèle utilisé est alors le modèle que vous avez choisi dans l'explorateur. Si vous

avez défini un modèle pour facture/devis/avoir dans personnalisation, vous pouvez choisir ce modèle en cliquant sur "Personnel".

L'envoi en masse de mail peut prendre un certain temps, un message de confirmation s'affichera quand les traitements seront finis.

- **PDF**

Cette action génère tous les documents que vous avez sélectionnés au format PDF et les stocks dans un ZIP.

- **Courrier**

Cette action génère dans un zip toutes les lettres des documents cochés.

La génération du zip ne valide pas le suivi choisi, il sert uniquement à connaître le contenu de chaque lettre pour les documents.

Si vous cochez "Contenu avec modèle automatique (modèle général)" alors le contenu de la lettre sera le contenu du modèle du suivi (voir [Etape des suivis](#)).

Vous pouvez également choisir un modèle à appliquer à tous les documents sans prendre en compte le suivi en cochant "Contenu avec modèle personnalisé". Le modèle utilisé est alors le modèle que vous avez choisi dans l'explorateur. Si vous avez défini un modèle pour facture/devis/avoir dans personnalisation, vous pouvez choisir ce modèle en cliquant sur "Personnel".

La génération des courriers peut prendre un certain temps, un message de confirmation s'affichera quand les traitements seront finis.

- **Appliquer suivi général**

Cette action permet de valider un suivi pour tous les documents que vous avez cochés.

- **Appliquer règlement**

Ajoute un règlement (de solde par défaut) sur les documents, soit par la date de chaque ligne facture, soit par une date globale (en cochant la case "date unique").

- **Générer SEPA**

Génère une archive zip contenant le fichier SEPA au format xml et pouvant être transmis à votre EDI bancaire. Il faudra néanmoins avoir acquis un code ICS auprès de votre banque ainsi que la conformité à une des normes (format) proposé par l'export. Il est également nécessaire d'avoir les informations de mandat sur chaque compte associé aux factures ([voir chapitre banque](#)).

- **Modifier mode du mandat SEPA**

Pour les documents choisis, change le mode du mandat SEPA pour les comptes associés. Utile si on a un mode de mandat à "Premier" pour le passer en "Récurent" par exemple.

22.1.7.4. UTILISATION

- Effectuer les relances de facture pour les clients :

Exemple :

Filtrez les comptes avec le menu de recherche, sélectionnez "Relance 1" pour prochain suivi et enlever la date.

La recherche vous donne uniquement les clients dont la relance 1 est la prochaine action.

Par défaut les lignes en rouge (date d'action aujourd'hui ou dépassée) sont cochées.

(Si une icône avec un point d'interrogation est à côté de la coche alors décochez la ligne pour éviter d'envoyer à vos clients des factures en mode "brouillon".

Sélectionnez l'action E-mailing.

Dans "suivi" laisser suivi calculé (la prochaine action sera forcément une relance 1 vu que l'on a filtré les résultats) ou sélectionnez "Relance 1".

Laissez le modèle par défaut, le contenu du mail sera celui défini dans les étapes de suivi pour la relance 1.

Cliquez sur valider :

- Pour tous les documents choisis, les comptes affiliés ont reçu un mail ayant comme contenu le modèle des paramètres avec leur facture en pièce jointe.

- Récupérer toutes les factures émises au mois de juin 09 :

Exemple :

Filtrer les factures avec le paramètre date :

Date supérieure à : 01/06/2009

Date inférieure à : 30/06/2009

Validez la recherche.

Cochez toutes les factures (si vous cochez celle avec une icône "attention" alors les factures en mode brouillon et annulé seront également générées)

Choisissez l'action PDF, validez.

-Un fichier ZIP contenant toutes vos factures au format PDF pour le mois de juin vous est proposé.

22.1.8. SUIVIS DES VENTES

Cette page regroupe les informations en fonction de l'état des documents : factures, devis, avoirs, commandes. Cette fonctionnalité permet d'avoir une vision rapide de la situation de vos commandes, factures, devis, avoirs, bons de livraison ou bons de réception. Des actions de masses peuvent être lancées à partir de cette page.

Filtrage

Vous avez différents critères de filtrage, notamment l'état du document (brouillon, en cours, terminé, annulé), afin d'affiner vos recherches. Pour lancer la recherche il suffit de taper sur la touche "entrer" de votre clavier ou de cliquer sur le bouton de recherche.

Liste de vos documents

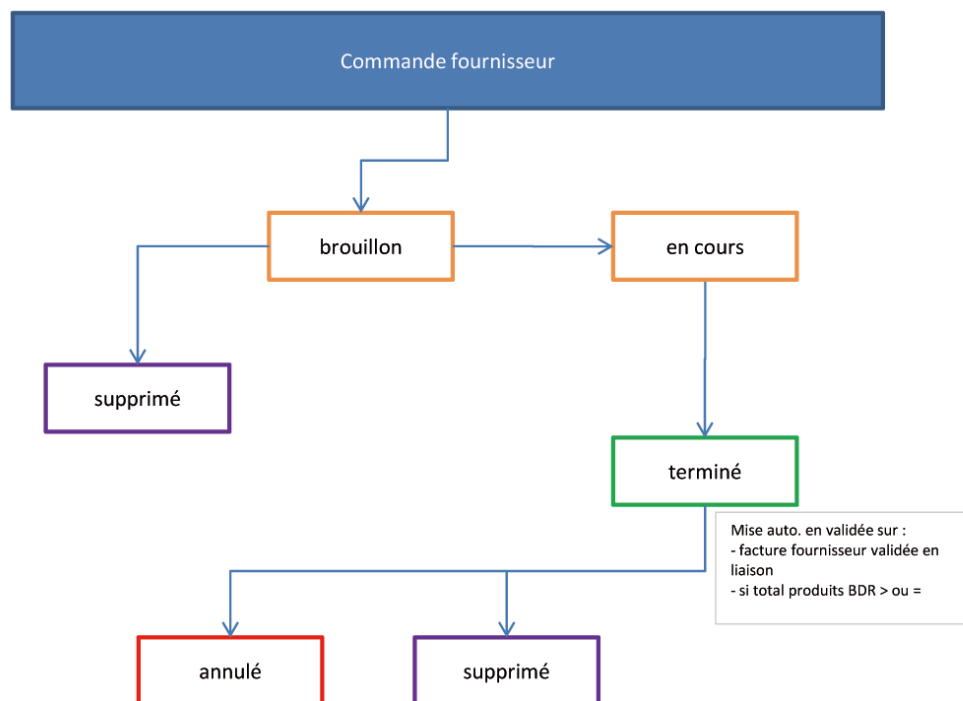
La liste de vos documents qui affichent les informations les plus pertinentes en fonction du document. De plus les produits, les règlements (optionnel), les suivis d'étapes (optionnel) sont listés pour chaque document.

Des options d'affichage/masquage des différentes rubriques permettent une grande ergonomie. Les documents peuvent faire l'objet d'une modification de leur état à la volée. Vous pouvez obtenir directement une version PDF des documents. Enfin un bouton de liaison permet de se rendre dans le document choisi.

Des boutons de liaisons sont également disponibles pour les sous rubriques afin de faciliter la navigation dans le logiciel.

22.2. ACHAT

22.2.1. COMMANDE FOURNISSEUR



22.2.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Voir chapitre [bon de livraison->informations générales](#).

22.2.1.2. FACTURATION/LIVRAISON

Voir chapitre [facture->livraison](#).

22.2.1.3. AUTRES INFORMATIONS

Voir chapitre [facture->autres informations](#).

22.2.1.4. CHAMPS PERSONNALISES

Voir chapitre [facture->champs personnalisés](#).

22.2.1.5. PRODUIT

Voir chapitre [facture->produit](#).

22.2.1.6. REGLEMENTS

Voir chapitre [facture->règlements](#).

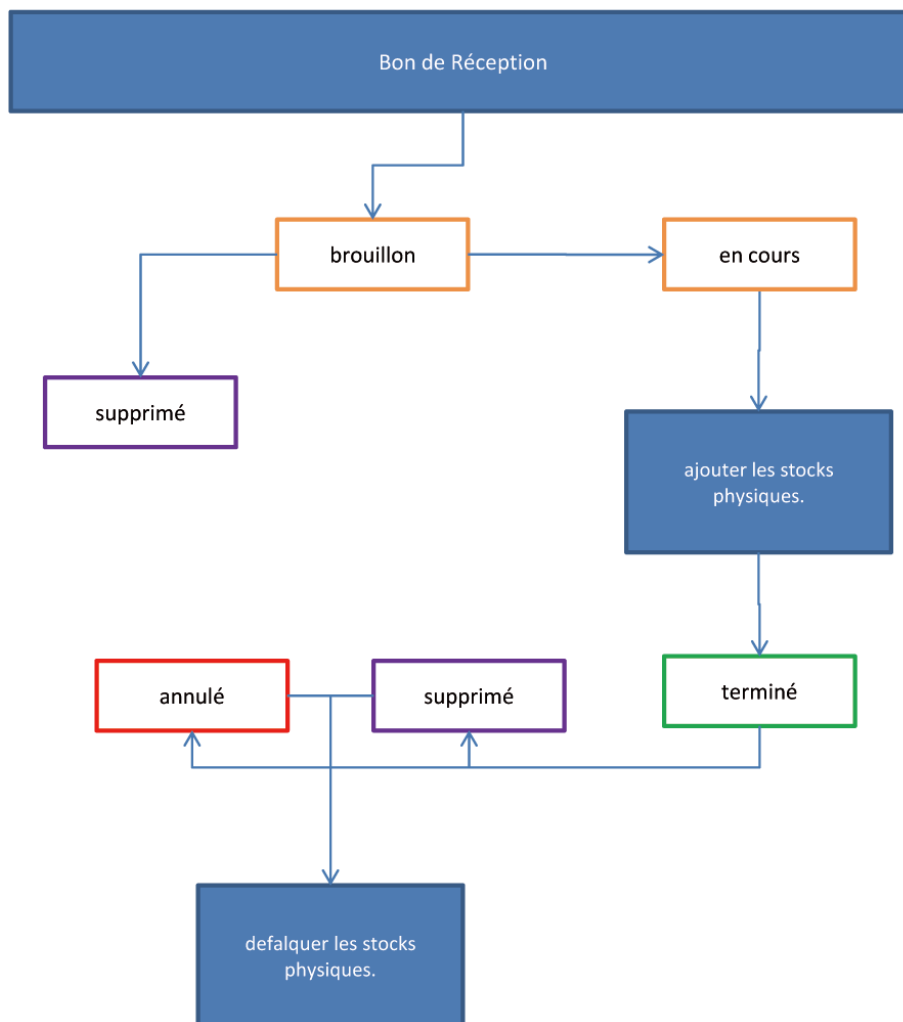
22.2.1.7. SUIVI

Voir chapitre [facture->suivi de facture](#).

22.2.1.8. RECHERCHE

Voir chapitre [facture->recherche](#).

22.2.2. BON DE RECEPTION



22.2.2.1. INFORMATIONS GENERALES

Voir chapitre [facture->informations générales](#).

L'affiliation au devis peut se faire sur :

- Evénement

Le fournisseur remplace le compte.

- Réf externe : Est un numéro de référence que donne le fournisseur.

22.2.2.2. RECEPTION

Voir chapitre [facture->facturation/livraison](#).

22.2.2.3. AUTRES INFORMATIONS

Voir chapitre [bon de livraison->autres informations](#).

22.2.2.4. CHAMPS PERSONNALISES

Voir chapitre [facture->champs personnalisés](#).

22.2.2.5. PRODUIT

Voir chapitre [bon de livraison->produit](#).

22.2.2.6. RECHERCHE

Voir chapitre [facture->recherche](#).

22.2.3. SUIVIS DES ACHATS

Cette page regroupe les informations en fonction du type de document : Commande fournisseur, Bon de réception.

La page est expliquée de manière générale dans la page de [suivis des ventes](#).

23. TICKET / SAV

Cette page permet de créer des tickets pour suivre des demandes client ou des procédures de résolution de problème (SAV ou interne). Les tickets sont également appelés "support".

23.1. SAISIE DE TICKET

23.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Lorsque vous arrivez sur la page des supports la majorité des informations sont pré-remplies pour vous faire gagner du temps. Seul le sujet du support est obligatoire.

Les informations qui caractérisent un support sont les suivantes :

- Société : Société propriétaire du ticket (possibilité de créer d'autres sociétés dans les [informations générales](#))
- Numéro : numéro identifiant du support, le masque de ce numéro peut être changé dans les informations générales.
- Type : Type du support (demande client, SAV, rapport d'incident)
- Catégorie : Elle dépend du type, cette liste est entièrement paramétrable dans les [paramètres généraux](#), bouton [configuration support](#)
- Priorité : Elle définit l'urgence de la réponse au support. Selon la priorité la couleur du support sera différente dans l'onglet de recherche. Les priorités sont également personnalisables dans la partie [configuration support](#).
- [Compte](#) et [contact](#) : Personne qui est à l'origine du support. Pour sélectionner une personne cliquez sur le bouton de recherche et sélectionnez la dans le pop-up de sélection.
- Date : Date d'ouverture du support
- Statut : Permet de définir l'avancée d'un ticket.
- Date de relance : détermine la date à laquelle le ticket doit être traité.
- Description et solution : Permet de saisir de manière détaillée l'origine de l'ouverture du support et la réponse qui a résolu le support.
- Liste à choix multiples pour affecter des agents au ticket/SAV.

Par défaut les agents favoris sont attribués à chaque support. Pour définir les agents favoris choisissez quelques agents, cliquez sur le bouton "Enregistrer les favoris". A la prochaine création d'un support les agents affectés seront les agents favoris.

23.1.2. LIENS

Cette partie située dans les informations du support permet de créer des liens vers différentes parties de EGGcrm. Vous pouvez ainsi créer un lien vers un autre compte que celui affecté au support, créer un lien vers une affaire ou encore vers une facture etc ...

Pour créer un lien cliquez sur le bouton "+", une fenêtre s'affiche et vous demande vers quelle page du CRM le lien va pointer. La liste des pages disponible est la suivante : Affaire, Agent, Commande, Compte, Contact, Devis, Événement, Facture, Ticket / SAV.

Une fois ce choix fait vous pouvez choisir la cible, par exemple si vous avez choisi la page compte la liste des comptes apparait et vous pouvez en sélectionner un.

A la sélection de la cible le lien est créé et apparait dans la partie liens.

Pour chaque lien créé vous pouvez :

- Cliquez sur le lien : Vous serait redirigé vers la page voulu avec ouverture de votre cible. Par exemple vous avez créé un lien vers l'affaire "Partenariat COGIVEA", le clic sur le lien vous redirige vers la page affaire et ouvre l'affaire "Partenariat COGIVEA".
- Cliquez sur l'icône "i" : Affiche la fiche d'information de votre cible, dans l'exemple ci-dessus les informations sur l'affaire.
- Cliquez sur le bouton de suppression : Le lien est supprimé.

Tous les liens créés sont liés au support en sélection.

23.2. DOCUMENT

Cet onglet permet d'associer ou d'importer un document depuis votre pc ou depuis l'espace de stockage interne à un support. Se reporter au chapitre [fonctionnalités globales->GED](#) pour plus d'informations.

23.3. NOTES

L'onglet "Notes" permet aux agents de pouvoir discuter sur le support ou ajouter des annotations internes. La liste des notes s'affiche sur la gauche. Pour modifier une note cliquez sur son contenu, la modification est possible dans la partie de droite. Dans la partie de droite, "Gestion des notes internes", un bouton dans le titre permet l'ajout d'une nouvelle note.

23.4. COMMUNICATIONS

L'onglet "Communications" permet de suivre tous les échanges qui ont eu lieu avec le demandeur du support. Comme les notes, la liste des communications apparaît à gauche et la saisie/modification se fait à droite.

Plusieurs éléments caractérisent une communication :

- Le canal qui est le moyen avec lequel on a communiqué avec le demandeur,
- Le sens pour définir si c'est votre entreprise qui a contacté le demandeur (sortant) ou l'inverse (entrant),
- La date qui est la date à laquelle la communication a eu lieu,
- Le compte rendu permet de résumer l'échange qu'il y a eu avec le demandeur.

Dans le cas où une communication est faite par le canal "mail" en sortant (vous écrivez à votre demandeur) un bouton d'envoi de mail apparaît avec les informations du client pré-remplies.

À l'envoi du mail la communication est automatiquement sauvegardée dans cet onglet. Une icône avec un "i" apparaît à côté de la communication (partie de droite), elle permet d'afficher le mail qui a été envoyé au demandeur.

23.5. EVENEMENTS LIES

Des événements peuvent être créés depuis un support (intervention d'un technicien, RDV). Pour ajouter un événement à un support cliquez sur l'icône de droite dans le titre de l'onglet ou sur le bouton "Événement" en haut de la page.

La liste des événements qui sont affiliés à un support apparaît dans cet onglet, un clic sur un événement affiche sa fiche d'information. Pour aller directement à la page d'événement cliquez sur la flèche de raccourci à côté de son titre, l'événement sera ouvert automatiquement.

23.6. RECHERCHER UN TICKET

L'onglet de recherche permet de lister tous les supports qui ont été créés.

La couleur de chaque support dépend de sa priorité (voir la configuration support). Le bouton "légende" dans le titre permet d'afficher la couleur et la durée correspondant à chaque priorité. Si le temps de réponse défini par la priorité est dépassé une icône le signale en début de ligne. Le clic d'un support permet son affichage pour la consultation mais également pour le modifier ou le supprimer.

24. ARGUMENTAIRE

Se rendre dans actions->argumentaires (attention à autoriser l'accès aux argumentaires via le profil de l'agent). L'interface permet à l'agent commercial de préparer une nouvelle exploitation d'un argumentaire ou de sélectionner un argumentaire déjà entamé.

24.1. GESTION D'UN ARGUMENTAIRE

Le bouton argumentaire en haut à gauche vous ouvre directement la fenêtre de saisie de réponse à l'argumentaire.

Encadré « Gestion des argumentaires » :

Cette partie permet de préparer une nouvelle exploitation d'un argumentaire.

La liste de choix argumentaire vous propose tous les argumentaires actifs et pouvant être utilisés pour remplir une nouvelle série de réponses.

Le choix d'un compte et d'un contact sont optionnels mais permet de faire la relation avec les réponses à l'argumentaire.
La date est la date de début d'exploitation de l'argumentaire.
Le bouton « nouveau » vous ouvre une nouvelle fenêtre pour remplir l'argumentaire.

La liste des argumentaires en cours de traitement et en relation avec l'agent connecté apparaît dans l'onglet « recherche ». Vous pouvez supprimer les arguments en cours mais ceux mis en clôturé ne sont plus modifiables.

24.2. FENETRE DE SAISIE D'UN ARGUMENTAIRE

Cette fenêtre est accessible à plusieurs endroit du CRM (compte, contact, argumentaire) mais sera surtout utilisée via l'interface actions->argumentaire.

GESTION DES ARGUMENTAIRES

Argumentaire :

compte : ⌵ ✕

Contact : ⌵ ✕

Date :

Etat : Terminé

Agent : DUPONT Pierre

Liste des argumentaires liés

15/01/2014	argumentaire	Argumentaire Terminé
------------	--------------	----------------------

Cette 1ère étape vous offre le choix de l'argumentaire à traiter par une liste de choix référençant tous les argumentaires actifs du CRM.

Vous pouvez mettre en relation un compte et/ou un contact, ce qui est notamment utile lorsque vous avez placé des mises à jour de champs compte/contact sur certaines réponses de l'argumentaire.

La date est la date de début de traitement.

L'état montre si l'argumentaire est en cours ou terminé.

L'agent est le nom de l'agent connecté qui va traiter l'argumentaire.

A noter que lorsque vous sélectionnez un compte ou un contact le logiciel recherche s'il existe des traitements en cours en relation et vous les listent via la zone « liste des argumentaires liés ». Ainsi, vous pouvez reprendre l'argumentaire en cliquant sur la liste.

Cliquez sur démarrer pour commencer ou reprendre le traitement de l'argumentaire choisi.

GESTION DES ARGUMENTAIRES

Argumentaire : argumentaire

compte : ██████████ (012013N000002)

Contact :

1/2-teegrzez édfrehjkr

reponse 1

Précédent

Suivant

Type : unique

Format : select

mini : 0

maxi : 0

Ci-dessus un exemple de rendu de question avec liste déroulante. En haut vous retrouvez un résumé comportant le nom de l'argumentaire et les noms du compte et/ou contact liés.

Par la suite on trouve l'intitulé de la question avec son ordre de passage par rapport au nombre total de questions que comporte l'argumentaire.

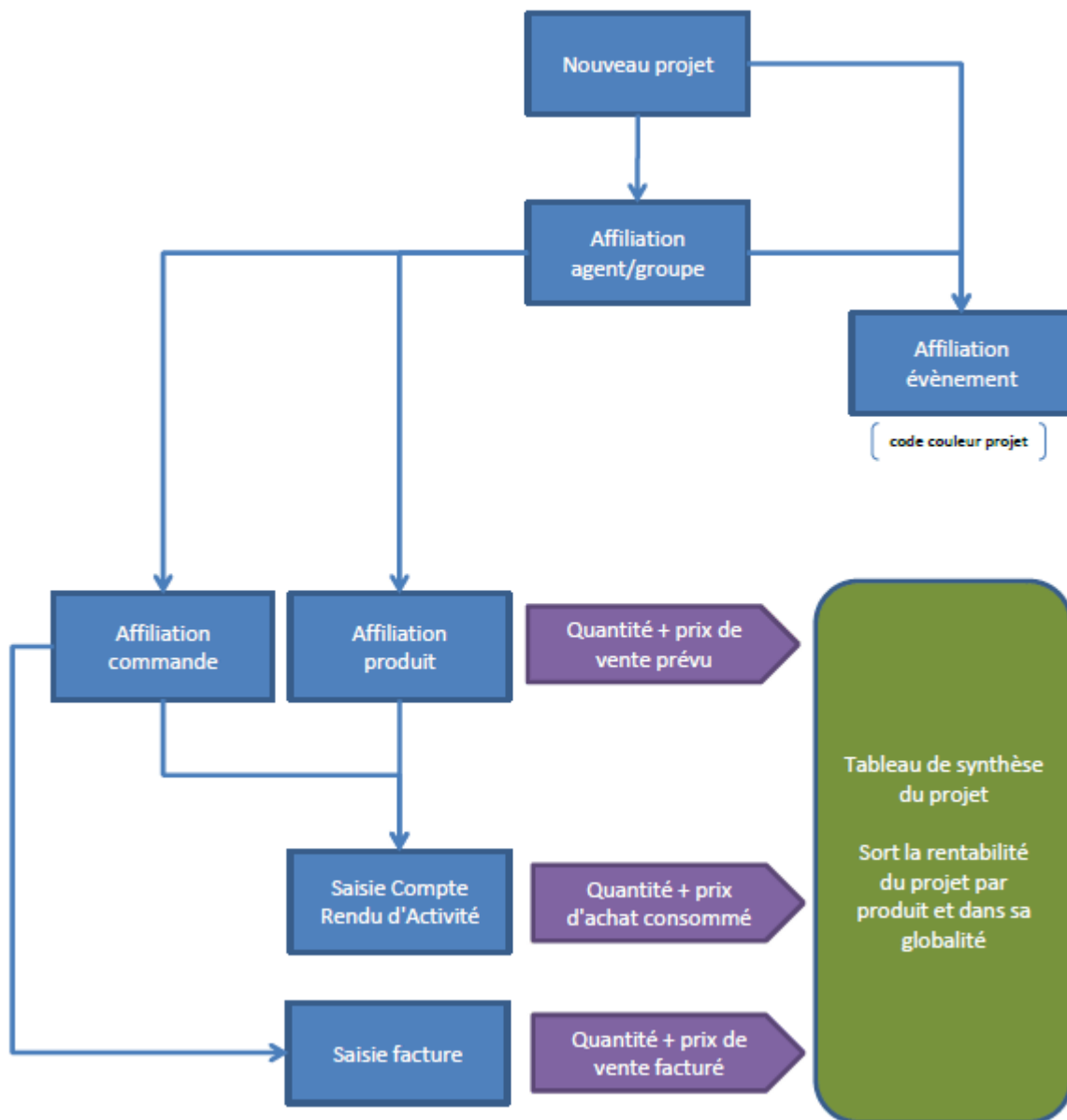
Vous choisissez la réponse puis vous cliquez sur « suivant » qui valide votre réponse. Le bouton « précédent » ne prend pas en compte la réponse saisie et retourne à l'étape précédente.

Vous avez des informations sur le type de questions et si elle est reliée à un champ de mise à jour (compte ou contact).

En fin de traitement, vous avez accès au bouton "Terminer". En cliquant dessus, vous clôturez l'argumentaire. Il ne sera alors plus possible de le modifier.

25.SUIVI D'AFFAIRE

FONCTIONNEMENT SUIVI AFFAIRE/CHANTIER



25.1. SAISIE D'UN SUIVI D'AFFAIRE

Cette page est accessible par actions->suivi d'affaire.

25.1.1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Ces paramètres permettent d'identifier le suivi d'affaire/chantier (aussi appelé suivi de projet) ainsi que de paramétrer des options globales.

Les champs obligatoires sont :

- Numéro : C'est une composition de chiffres et de lettres unique à chaque projet. Paramétrable via paramètres->informations générales.

- Nom : le nom du projet

- Statut : statut de départ est Brouillon jusqu'à Terminé.

D'autres champs optionnels sont proposés :

- Date de début et de fin : permet d'encadrer le projet dans le temps (pas d'impact sur la saisie des CRA).

- Couleur : spécifie une couleur au projet, ainsi les événements liés au projet sont identifiables dans les agendas des agents affiliés.
- Responsable : l'initiateur et le responsable du projet qui apparait dans le tableau de bord des projets.
- Commentaire : zone de texte libre.

Afficher quantité dans les CRA : case à cocher pour afficher ou non les quantités prévues dans les CRA.

Cliquez sur le bouton vert "insérer" pour valider le projet et poursuivre votre saisie des éléments suivants.

Le bouton "supprimer" supprime tout le projet et ses affectations sauf si des CRA ont été saisis dessus.

25.1.2. AFFILIATION

L'onglet d'affiliation permet d'affilier des agents unitairement ou des groupes d'agents. Ces derniers auront accès au projet via l'interface des CRA pour saisir les temps et quantités consommés.

Pour ce faire il suffit de cliquer sur le bouton "+" agent ou groupe. Une fenêtre de recherche s'ouvre, faites vos choix multiples en cliquant sur les lignes correspondant aux agents puis choisir "insérer" dans la liste de choix "Pour la sélection". Les agents ou groupes apparaîtront dans l'onglet affiliation.

Un agent peut être affecté par défaut, ceci aura pour effet qu'il soit choisi pour tout nouvel événement lié au projet.

Les listes peuvent être désaffiliées en cliquant sur les cases "Suppr" en bout de chaque ligne.

25.2. PRODUIT ET COMMANDE

A noter que les produits dit "temps" sont les produits dont l'unité est une unité servant aux calculs des temps dans les CRA. Par défaut tous les produits en heure, jour et mois sont des produits temps. D'autres unités peuvent être ajoutées via la page paramètres->paramètres généraux->configuration CRA.

25.2.1. AFFECTATION COMMANDE

L'onglet produit permet l'affiliation d'une ou plusieurs commandes au projet. Cliquez sur le bouton "+" dans affectation commande puis sélectionner une commande. La sélection est unique dans un souci de traitement des données. En effet une fois la commande liée, les produits associés sont insérés au projet avec leurs quantités et au prix de vente de la commande.

Certaines options sont disponibles :

- Affiner l'affectation des agents et groupes du projet sur chaque ligne produit.
- Masquer le produit aux agents du projet.
- Synchroniser la commande avec des modifications pouvant survenir dans commande.
- Supprimer l'affectation des commandes : dans ce cas le CRM vérifie si des CRA n'ont pas été saisis, si oui alors les produits concernés seront mis de côté mais ne seront pas supprimables tant que des CRA auront été valorisés dessus.

25.2.2. AFFECTATION PRODUIT

L'onglet produit permet l'affiliation d'un ou plusieurs produits au projet. La manipulation est la même que pour les commandes sauf que vous avez accès à une sélection multiple des produits (voir le point affiliation agent pour la manipulation d'affectation). Une fois le produit affecté certaines options sont disponibles :

- Affiner l'affectation des agents et groupes du projet sur chaque ligne produit.
- Masquer le produit aux agents du projet.
- Supprimer l'affectation des produits : dans ce cas le CRM vérifie si des CRA n'ont pas été saisis, si oui alors les produits concernés ne seront pas supprimables tant que des CRA auront été valorisés dessus.
- Modification des quantités prévues.

A noter qu'aucun prix de vente n'est possible car le produit est hors critère de vente. Un prix de vente n'est affiché que si une commande est faite et affiliée.

25.2.3. TABLEAU DE PILOTAGE PROJET

Le tableau de pilotage comporte 3 groupes de colonnes (voir graphique de fonctionnement du suivi d'affaire) :

- 1- Prévu : représente les quantités et prix de vente mis dans les commandes
- 2- Consommé : représente les quantités et prix d'achat (mis dans commandes ou sinon dans produit) saisis dans les CRA.
- 3- Facturé : représente les quantités et prix de vente mis dans les factures liées aux commandes.

L'écart entre les données est modifiable et permet d'obtenir une vision adaptée à votre besoin du suivi d'affaire.

Vous retrouvez ce tableau exportable dans les tableaux de bords "suivi de projet".

25.3. EVENEMENT

Les paramètres à saisir sont identiques que dans la rubrique [actions->affaires](#).

Néanmoins un paramètre supplémentaire a été ajouté qui est l'affectation d'intervenant à l'évènement. Ce dernier fonctionne sur la sélection d'un évènement de projet existant ou après l'insertion de l'évènement. Veuillez-vous rendre dans la rubrique [actions->évènement](#) pour plus d'explications. Les intervenants verront l'évènement de la couleur du projet dans leurs agendas.

La liste détaillée des événements sont accessibles à la suite de la zone de saisie d'évènement et d'intervenant. Un simple clique sur un événement le mettra en modification afin d'affecter des intervenants ou de modifier ses paramètres.

25.4. RECHERCHE D'UN SUIVI D'AFFAIRE

L'onglet de recherche permet de lister tous les suivis d'affaires qui ont été créés. Vous pouvez filtrer par nom et encadrement de début/fin afin de retrouver votre suivi d'affaire. Validez votre recherche en cliquant sur le bouton de recherche. Cliquez sur la ligne d'un projet que vous souhaitez modifier afin de le charger dans la page.

26. GESTION DES CONTRATS

On parle de contrat un abonnement générant des factures pour un client durant une période donnée. Aller dans action->gestion des contrats.

26.1. GESTION DES CONTRATS

Dans cette version le contrat sera facturable uniquement mensuellement.

26.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Les informations du contrat permettent d'identifier ce dernier :

- Numéro de contrat (obligatoire) : C'est une composition de chiffres et de lettres unique à chaque contrat paramétrable depuis la page des [paramètres->informations générales](#).
- Nom du contrat : nom sur 100 caractères maximum.
- Nom de la facture : titre de la facture qui sera ré-utiliser dans les factures générée
- Encadrement de date début et fin (obligatoire) : prend cette période pour générer les échéances mensuelles du contrat.
- Commentaire : complément d'information.
- Affiliation à une commande : si le contrat provient d'une commande alors le lien devra se faire ici. Le contrat reprendra les produits de la commande.
- Choix des mois facturable (liste à choix multiples) : Choisir les mois auxquels le contrat devra faire l'objet d'une facture.
- Compte (obligatoire) : recherche du compte lié au contrat.
- Société : La société dont le contrat est lié.
- Devise : monnaie dans laquelle la facture est établie.
- Agent affilié : l'agent lié au contrat et aux factures.
- Remise générale : remise générale attribuée au contrat donc aux factures.
- Variables de publipostage : C'est une liste de variables sous la forme « [%NOMVARIABLE%] » permettant de mettre des valeurs correspondant à chaque échéance de contrat. Ces variables sont actives dans les champs titre de facture, nom du produit et commentaire du produit. Les lignes de commentaires dans la facture sont aussi pris en compte.

Liste des variables disponibles :

[%JOUR%] : jour sur 2 chiffres de la facture

[%MOIS%] : mois sur 2 chiffres de la facture

[%ANNEE%] : année sur 2 chiffres de la facture

[%DATEFR%] : date de la facture format fr

[%DATEUS%] : date de la facture format us

[%DEBMOISFR%] : date début de mois par rapport à la date de facture format fr

[%FINMOISFR%] : date fin de mois par rapport à la date de facture format fr

[%DEBMOISUS%] : date début de mois par rapport à la date de facture format us

[%FINMOISUS%] : date fin de mois par rapport à la date de facture format us

*[%HT%] : montant HT de la facture
[%TTC%] : montant TTC de la facture*

Exemple d'utilisation dans le titre de la facture :

Facture période du [%DEBMOISFR%] au [%FINMOISFR%]

Qui donnera pour l'échéance de contrat du mois de septembre 2012 :

Facture période du 01/09/2012 au 30/09/2012

En validant le contrat, EGGcrm génère automatiquement toutes les échéances couvrant la période de ce dernier. En supprimant le contrat, toutes les échéances seront supprimés. Les factures déjà générées seront conservées. En supprimant une facture liée à une échéance de contrat, la relation sera cassée et l'échéance sera de nouveau disponible pour une nouvelle facture.

26.1.2. PRODUIT

Formulaire de saisie de produit du contrat. Ce formulaire est identique à celui de facture, voir [ce lien](#) pour plus d'information. Ces produits sont la référence servant à générer les factures.

Vous retrouvez la liste des produits saisie en dessous afin de procéder aux modifications nécessaires sur les données.

A noter que certaines options sont inactives : date de disponibilité, composant de produit, synchronisation.

En insérer ou modifiant un produit toutes les échéances du contrat sont également modifiés, sauf celles qui font l'objet d'un blocage (voir le chapitre [génération facture](#)).

26.1.3. RECHERCHE DE CONTRAT

L'onglet de recherche permet de lister tous les contrats qui ont été créés. Vous pouvez filtrer par nom, numéro, société, compte et encadrement de début/fin afin de retrouver votre contrat. Validez votre recherche en cliquant sur le bouton de recherche. Cliquez sur une ligne pour charger le détail du contrat dans la page.

26.2. GENERATION DE FACTURES

Cette interface pilote les contrats et la génération des factures y afférentes sur un mois donné.

26.2.1. LISTE DES ECHEANCES DE CONTRATS

Liste de choix de filtrage sur un mois devant générer les factures.

Une case à cocher globale permet de cocher ou décocher tous les documents.

Premier tableau :

N° contrat	Nom contrat	Client	Montant HT	Montant TTC	A facturer	Bloqué	Initialiser	Modifier
00008	Contrat 1	truc	1000	1196	Coché			Modifier
00012	Contrat 2	bidule	2000	2392	Coché			Modifier
00012	Contrat 3	bidule	2000	2392	Coché			Modifier
00054	Contrat 4	chouette	500	598	Coché			Modifier

A facturer : Si coché alors la facture sera générée lors de la validation du tableau. Sinon la ligne restera présente pouvant faire l'objet de modification ou temporisation dans la génération de la facture.

Bloqué : Bloque le contenu de l'échéance de contrat. Ainsi si les produits du contrat référence sont modifiés, l'échéance ne sera pas impactée. Ceci a un intérêt lorsque l'on souhaite ajouter/modifier/supprimer des produits pour cette échéance.

Initialiser : Remet les produits d'origines du contrat pour l'échéance.

Modifier : Ouvre une fenetres de détail de l'échéance. Il est possible de modifier le nom de la facture et les produits.

Pied de tableau :

Date de facture : Date à laquelle les factures vont être générées pour le mois choisi. Attention cette date sert de référence pour le publipostage.

Bouton "Générer factures" qui va vérifier les règles de workflow pouvant exister (à exécuter par la classe facture) et ne prend que les factures dont la coche "à facturer" est cochée.

26.2.2. LISTE DES FACTURES GENEREES DECOULANT DE CONTRATS

N° contrat	Nom contrat	Client	Montant HT	Montant TTC	N° facture	Date	Lien

Lien : Ouvre une nouvelle page via un autre onglet sur la facture sélectionnée.

Pied de tableau :

Nombre de documents par lot : Valeur à 100 factures par PDF par défaut. Permet de limiter la taille du PDF.

Exporter : Exporte les factures dans un PDF unique. Si un seul PDF est généré vous pourrez l'ouvrir directement. Si plusieurs PDF sont générés alors se sera un fichier au format ZIP qui est à télécharger Ce dernier contenant tous les PDF générés.

27.MODIFICATION DE MASSE

Met à jour en masse des champs de la table visée selon des critères de filtrages.

27.1. CHOIX DE LA TABLE ET DES CHAMPS

La table compte ou autre devant être la cible de la mise à jour.

27.2. FILTRAGE DES VALEURS A METTRE A JOUR

C'est le [moteur de requête](#) à utiliser.

28.PRODUITS

28.1. SAISIE DE PRODUIT

28.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Un produit peut être de deux types : Produit ou Service. Si c'est un service alors il ne peut pas faire l'objet de gestion de stock.

La première partie de cette page nous donne toutes les informations sur un produit, à savoir :

- La catégorie : Chaque produit doit appartenir à une catégorie. Ces catégories sont modifiables à partir des paramètres généraux.
- La date de création : elle est complétée automatiquement lors de l'ajout d'un produit.
- Le code : il s'agit de la référence du produit. Chaque produit doit avoir un code unique.
- Le libellé : C'est le nom du produit.
- Poids : Poids du produit.
- Volume : Volume au mètre cube du produit.
- Le prix d'achat moyen du produit : il est exprimé selon la monnaie du logiciel (euro par défaut). Le symbole monétaire n'est pas à inclure dans ce champ. Ce prix est le prix hors taxe et symbolise le coût qui sera calculé en stock pour le valoriser.
- Le prix de vente HT : les règles de saisie sont identiques au prix d'achat.
- Le prix de vente TTC : S'il est saisi, cela déduit automatiquement le prix de vente HT en fonction de la TVA en sélection.
- Le taux de TVA : il est choisi parmi les taux de TVA enregistrés dans le logiciel. C'est le taux qui est appliqué au produit lors de la création d'une facture.
- Synchro. E-commerce : Si coché alors le produit sera pris en compte pour toute synchronisation avec un site e-commerce.
- L'unité de mesure : C'est l'unité qui permet de quantifier le produit lors de la création de facture. Le chiffre à coté est le coefficient par rapport au taux de référence. Les informations de cette liste déroulante sont paramétrées depuis le menu "unité de calcul";

- Compte produit : Est le numéro comptable qui sera utilisé lors [d'exportation au format comptabilité](#) si exportation "en mode détaillé".
- La description élargie au format HTML.
- Le commentaire qui est affiché dans le corps des documents commerciaux.
- La case à cocher "obsolète" permet de savoir si le produit fait encore partie des produits proposés par votre entreprise.
- La description permet d'avoir plus d'informations sur le produit que vous vendez. Un éditeur de texte enrichi est disponible en double-cliquant dans l'encadré.
- Les images : Si vous avez inséré des images dans la galerie alors la miniature de l'image principale apparaîtra à côté de la description.

Gestion des composants :

- Calcul automatique des prix composants qui met la somme des composants dans les champs achat/vente du produit composé dans le formulaire de saisie.
- Une liste de choix "Intégration composants" :
 "Afficher composants" : Cette option affiche les composants dans le modèle de facture avec leurs noms, descriptions et quantités.
 "Insérer composants" : Cette option insère les composants en lieu et place du produit composé. Voyez cette option comme un groupe de produits insérables dans un document commercial.
- Gestion du stock pour le produit : Vous avez le choix entre "Gestion du stock pour chaque composant du produit" ou "Gestion du stock du produit composé uniquement". Le 1er choix gère les stocks au niveau de chaque produit composant éventuellement votre produit en cours de sélection. Le 2ème choix gère les stocks exclusivement au niveau du produit en cours de sélection qu'il soit composé ou non.

Exemple :

Vous revendez des produits électroménagers. Prenons l'exemple d'un four à micro-ondes que vous avez acheté à LG 100euros HT et que vous revendez 120 euros HT.

Sélectionnez la catégorie "Petit Electoménager" que vous avez préalablement saisie dans les catégories de produits, Sélectionnez son code EAN13 pour l'identifier,

Indiquez le nom de votre produit dans le libellé, sa description dans la description.

Saisissez 100 dans le prix d'achat et 120 dans le prix de vente.

Sélectionnez le taux de TVA que vous voulez appliquer à votre produit lorsque vous ferez une facture.

Saisissez l'unité de mesure "unité".

Dans la partie "affilié au compte" cliquez sur l'icône de recherche d'un compte, choisissez le compte "LG" puis validez, le numéro de compte et son nom sont affichés dans le champ.

Pour supprimer une affiliation cliquez sur l'icône de suppression d'affiliation.

Cliquez sur le bouton "insérer". Votre produit est maintenant enregistré dans le logiciel et vous pouvez lui attribuer des images à partir de l'onglet "Galerie".

Pour afficher les informations sur un produit vous pouvez en sélectionner un à partir de l'onglet recherche situé dans la deuxième partie de la page.

Lorsque vous affichez les informations d'un produit le bouton supprimer apparaît. Lorsque vous supprimez un produit celui-ci est mis en obsolète, il n'est plus considéré comme faisant partie de votre catalogue de produits.

Lorsque un compte est affilié à un produit vous pouvez afficher les informations du compte en cliquant sur le raccourci "compte" situé sous les liens "Produits > Produits".

28.1.2. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous-même à partir du menu de gestion des [champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés.](#)

28.1.3. STOCK

EGGCRM permet la gestion de stock qui est géré par les processus liés aux commandes, factures, bon de livraison et commandes fournisseurs.

- Affilié à l'agent : c'est le responsable du stock pour le produit.
- Stock : stock physique.
- Réserve : stock mis en réserve pour les commandes clients en cours.
- Réapprovisionnement : niveau qui, une fois atteint, activera l'envoi d'un mail au responsable.

28.1.4. SUPPRESSION DU PRODUIT

La suppression d'un produit ne le retire pas de la base de données. Cela le rend invisible mais dans l'onglet de recherche vous pouvez le voir en cochant la case "obsolète" et l'activer de nouveau. **ATTENTION** : le numéro produit est unique, il sera attribué à vie au produit, il ne pourra pas être utilisé pour un nouveau produit.

28.2. AFFECTATION DE FOURNISSEUR

Vous avez la possibilité d'affecter plusieurs fournisseurs au produit.

- Affilié au fournisseur : Si vous êtes revendeur vous pouvez indiquer ici quel est votre fournisseur en le choisissant dans la liste des comptes enregistrés (type fournisseur).
- Code fournisseur : le code fournisseur qui nous a été fourni.
- Prix d'achat : le prix d'achat du fournisseur
- Remise fournisseur : Remise automatique (% ou somme) dont vous bénéficiez chez le fournisseur.

Cliquez sur "valider" pour insérer le nouveau fournisseur au produit.

Chaque enregistrement est supprimable en bout de ligne et modifiable en cliquant sur la ligne.

28.3. GALERIE D'IMAGE

Pour pouvez télécharger des images pour avoir un aperçu visuel de votre produit.

Pour cela commencez par sélectionner un produit à partir de l'onglet de recherche puis allez dans l'onglet galerie.

Vous pouvez alors télécharger une image depuis votre ordinateur en cliquant sur le bouton "parcourir", sélectionnez votre image et cliquez sur "importer".

Vous pouvez également choisir une image depuis votre espace de stockage interne en cliquant sur l'icône de recherche. L'explorateur s'ouvre et vous pouvez choisir une image en double-cliquant dessus. Cliquez sur "importer" pour valider l'attribution de l'image au produit.

L'image que vous avez choisie est enregistrée sur le serveur et apparaît dans la liste des images de votre produit. Vous pouvez avoir l'image en taille réelle en cliquant sur sa miniature. Si une image ne caractérise plus le produit vous pouvez l'enlever en cliquant sur le bouton "supprimer" situé sous les miniatures.

Vous pouvez déterminer quelle est l'image qui représente le mieux votre produit en la choisissant avec le bouton radio situé à droite du bouton supprimer de chaque produit. C'est cette image qui apparaîtra dans les informations de votre produit et dans les documents administratifs si vous avez choisi d'y inclure les images. Si vous ne voulez plus avoir d'image qui représente votre produit choisissez le bouton radio "Aucune image par défaut."

28.4. COMPOSITION D'UN PRODUIT

Un produit peut être le produit fini d'un ensemble de produit/service. Vous pouvez donc associer des produits le composant. Rechercher un produit existant à l'aide du bouton "plus" dans la case "produit" :

- Quantité : nombre de sous-produits
- Niveau : Organisation hiérarchique du sous-produit déterminant son importance dans la composition.

28.5. TAXE SUR LE PRODUIT

Taxe composant le produit comme l'Ecotaxe ou les frais de port. Ces taxes seront automatiquement reprises lors de la sélection du produit pour une facture ou autre document. La liste de choix de la taxe est enrichie dans les [paramètres généraux->autre taxe](#).

Le montant de la taxe est soit un pourcentage par rapport au prix du produit ou un montant fixe indépendant du prix du produit. Le taux de TVA est déjà paramétré dans les paramètres de la taxe.

28.6. RECHERCHER UN PRODUIT

L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste tous les produits que vous avez dans votre catalogue.

Par défaut tous les produits non obsolètes sont affichés. Vous pouvez filtrer vos produits avec les différents paramètres qui vous sont proposés.

Pour avoir plus de détails sur un produit cliquez sur sa ligne, ses informations sont alors affichées dans la première partie de la page.

29. CATEGORIE DE PRODUITS

Chaque produit peut appartenir à une catégorie de produits.

29.1. SAISIE DE CATEGORIE DE PRODUITS

29.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Deux informations sont obligatoires pour créer une catégorie : son code (chaque code appartient à une et une seule catégorie) ainsi que son libellé.

La date de création est complétée automatiquement lors de la création de la catégorie.

Si deux noms de catégorie sont très proches vous pouvez utiliser l'icône "dupliquer" située sous l'arborescence du menu.

On peut ainsi créer une nouvelle catégorie en gardant le libellé de la catégorie dupliquée.

La liste de toutes vos catégories apparaît dans l'onglet "recherche".

Si vous avez un grand nombre de catégories la liste peut être filtrée par code ou par libellé de catégorie.

Si vous cliquez sur une catégorie alors elle s'affiche dans les champs de saisie et devient modifiable. Le bouton de suppression est également disponible à ce moment-là.

Les autres champs :

- Description : Est une description texte de la catégorie.
- Affilier à une catégorie : Les catégories en récursif sont possibles.

29.2. AFFECTATION DE FOURNISSEUR

Tout comme dans [produit](#) vous pouvez saisir des fournisseurs pour la catégorie. Ainsi si une remise est octroyée au niveau de la catégorie mais non au niveau du produit. Lors de la sélection de ce produit dans une commande fournisseur, la remise catégorie sera appliquée. Nous allons du général vers le détail (catégorie vers produit).

29.3. GALERIE D'IMAGE

Identique à la gestion de la galerie d'images des [produits](#). L'intérêt d'une galerie d'images pour la catégorie est son éventuelle utilisation en relation avec un site marchand.

29.4. RECHERCHER UNE CATEGORIE DE PRODUITS

L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste toutes les catégories que vous avez dans votre catalogue.

Vous pouvez filtrer vos catégories avec les différents paramètres qui vous sont proposés.

Pour avoir plus de détails sur une catégorie cliquez sur sa ligne, ses informations sont alors affichées dans la première partie de la page.

30. LISTING PRODUITS

30.1. RECHERCHER UN PRODUIT

La page de listing produit permet d'avoir une vue d'ensemble détaillée de tous les produits enregistrés. Par défaut, lorsque vous lancez une recherche tous vos produits sont affichés en détails. Pour afficher la liste de vos produits dans une nouvelle fenêtre il vous faut cocher la case tout à droite du titre "Rechercher un produit".

Plusieurs filtres de recherche sont à votre disposition, vous pouvez rechercher par :

- Code produit
- Libellé
- Prix d'achat (ne pas mettre le signe de la monnaie)
- Catégorie
- Produit obsolète : ce sont les produits qui ont été supprimés et qui ne font plus partie du catalogue.
- Prix de vente
- Taux de TVA
- Unité

Vous pouvez accéder directement à la fiche d'un produit en cliquant sur le bouton "modifier" du produit voulu.

31. GESTION STOCK

Cette fonctionnalité permet d'avoir une vision rapide de la situation de vos stocks. Des actions de masses peuvent être lancées à partir de cette page. A noter qu'en un clin d'œil vous voyez la valorisation du stock en haut de la page.

31.1. PRODUIT

La liste des produits qui affichent les informations les plus pertinentes. Précision :

- La colonne "valeur du stock" est la valorisation du stock produit en fonction du prix d'achat moyen pondéré. Ce prix d'achat est stocké en base de données et modifiable via la page produit.

Des filtres sont proposés pour la liste en dessous.

Le tableau affiché est composé de sous-rubrique pour chaque ligne produit :

Numéro	Nom	Catégorie	Valeur	Stock	Réservé ↓	Réservé ↑	Réappro.
▶ 01000001	produit compose 1		0.00	0.00	1.00	0.00	<input type="text" value="1"/> +
▶ 011	IsOlation thermique sol par projection polyuréthane isOlatBMS ep. 50mm		7284.00	607.00	940.00	0.00	<input type="text" value="1"/> +
↙ 012/1-	produit 11	Categorie 1	1650.00	33.00	188.00	0.00	<input type="text" value="1"/> +

Entrepot (6)		Commande (16)		Cde fournisseur		Fournisseur (1)	
Entrepot	Stock ☒	Résa à date	Entrant à date	Stock à date	Réservé	Entrant	Stock futur
warehouse	30	0	0	30	0	0	30
entrepot 2	3	1	0	2	1	0	2
Depot direct	0	0	0	0	0	0	0
jhuui	0	0	0	0	0	0	0
gjhguy	0	0	0	0	0	0	0
hkhkhkkkk	0	0	0	0	0	0	0

Afficher les items 1 - 6 de 6

La colonne réappro permet un réapprovisionnement en appliquant une commande fournisseur à la volée. En cliquant sur le bouton "+" on ajoute le produit à la liste des produits pour une nouvelle commande.

Puis dans la rubrique "Préparation commande", on retrouve les produits à commander. Choisissez votre fournisseur et confirmez les quantités produit à commander. Puis cliquez sur le bouton "Cde fournisseur" pour créer une nouvelle commande.

Vous avez 4 sous-onglets par ligne produit :

- Entrepôt : liste les entrepôts avec la quantité du produit sur chacun d'entre eux. A noter que le stock physique peut être modifié à la volée.
- Commande : liste les commandes qui font encore l'objet de livraison avec lien sur la commande
- Cde fournisseur : les commandes fournisseur en cours avec lien sur la commande.
- Fournisseurs : liste les fournisseurs associés au produit.

31.2. RECHERCHER

Vous avez différents critères de filtrage afin d'affiner vos recherches de produits :

- Code produit
- Catégorie produit
- Nom produit
- Seuil de réapprovisionnement atteint : permet d'afficher uniquement les produits qui ont atteint leur seuil.
- Fournisseur : choix des produits livrés par un fournisseur.
- Unité produit
- Choix de l'entrepôt (champ obligatoire pour le filtrage)

Pour lancer la recherche il suffit de taper sur la touche "entrer" de votre clavier ou de cliquer sur le bouton de recherche.

La liste est exportable au format Excel.

Certaines colonnes tel que "résa à date", "entrant à date", "réservé", "entrant" affiche un détail si on clique sur les valeurs.

La colonne stock permet de modifier le stock physique d'un produit depuis le tableau.

32. RESSOURCES

32.1. SAISIE DE RESSOURCE

32.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Cette interface permet de saisir de nouvelles ressources à mettre à disposition lors d'évènements futurs.

Liste des champs :

- Numéro : Identifiant de la ressource
- Nom : Nom de la ressource
- Description : Description de la ressource
- Insérer : Bouton de validation de la ressource

32.2. GESTION DES MOUVEMENTS

Consultation/Insertion de mouvements (réservations) pour la ressource en sélection.

Voici la liste des champs qui compose le formulaire de saisie d'un mouvement :

- Agent : L'agent qui réserve la ressource
- Affilié à l'évènement : Affiliation à un évènement si nécessaire
- Commentaire : Un commentaire complémentaire sur ce mouvement.
- Date début : Date et heure de début de réservation.

- Date fin : Date et heure de fin de réservation.
- Valider : Bouton de validation du mouvement.

La liste des mouvements s'affiche en dessous et vous permet de les supprimer ou de les sélectionner.

32.3. RECHERCHER UNE RESSOURCE

L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste toutes les ressources que vous avez dans votre base.

Vous pouvez les filtrer avec les différents paramètres qui vous sont proposés.

Pour avoir plus de détails sur une ressource cliquez sur sa ligne, ses informations sont alors affichées dans la première partie de la page.

33. CATALOGUE

Cette fonctionnalité permet la gestion de catalogues produits destinés à la vente. Elle gère des périodes d'applications et des grilles tarifaires. Les nouveaux tarifs seront automatiquement appliqués en fonctions des critères que vous aurez déterminés via cette interface.

33.1. SAISIE DE CATALOGUE

33.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Saisie des informations globales du catalogue :

- Nom : titre du catalogue
- Encadrement de date : Période où le catalogue sera actif
- Ordre d'affichage : l'ordre d'importance dans lequel le catalogue est prioritaire. Le chiffre le plus élevé représente la plus haute priorité. Ce critère est important surtout si des catalogues contiennent les mêmes produits.
- Actif : si non cochée, le catalogue n'est pas appliqué.
- Commentaire : Zone de saisie libre complétant le descriptif du catalogue.
- Nombre de comptes, nombre de produits : informations sur les comptes concernés par le catalogue et les produits contenus dedans.
- Compte affilié : liste des comptes affiliés avec informations sommaires.
- Insérer : Bouton de validation pour valider le formulaire.
- Supprimer : Bouton suppression du catalogue

33.2. AFFILIATION DE COMPTE

Affilie une liste de compte en fonction de critères de recherche via un moteur de requête.

Veillez appliquer vos filtres (voir moteur de requête pour plus d'informations), puis soumettre votre recherche.

Une fois vos critères validés, vous pouvez affilier les comptes filtrés via le bouton « affecter ».

La case à cocher « supprimer anciennes affiliations » va supprimer l'affiliation des anciens comptes au catalogue avant d'insérer les nouveaux comptes résultant du moteur de requête.

Une fois l'affiliation effectuée, vous aurez le nouveau nombre de comptes affilié au catalogue dans le cadre Gestion des catalogues.

A noter qu'il est possible d'affilier un catalogue à un compte via la page compte.

A noter que si aucun compte n'est affilié au catalogue alors ce dernier est appliqué à tous les comptes.

33.3. AFFILIATION DE PRODUIT

33.3.1. AJOUTER PRODUITS

- Cliquer sur le bouton « Affectation produit ».
- Sélectionner le ou les produit(s) à ajouter.

33.3.2. AJOUTER TRANCHES TARIFAIRES A 1 PRODUIT

- Sélectionner le produit via la liste « contenu du catalogue »

- Vérifier que le bouton radio soit bien à « Modification unitaire » (visible dans la barre de titre).
- Ajouter un encadrement de quantité engendrant un nouveau prix de vente en indiquant :
 - Le début et la fin de la tranche
 - Le pourcentage de remise (si négatif alors cela correspond à une majoration)
 - Cliquer sur le bouton « Modif » pour appliquer la valeur.
- Il est possible d'ajouter autant de tranche mais elles doivent être cohérentes et ne doivent pas se croiser :
 ex : 0->50 51->100 101->1000 VRAI
 0->50 50->100 100->1000 FAUX
- IL est possible à tout moment de modifier les quantités ou le pourcentage des lignes saisies. Suite à la modification il faut cliquer sur le bouton « Modif ».
- Pour supprimer une tranche il faut cliquer sur le bouton « Suppr » de la ligne concernée.

33.3.3. AJOUTER TRANCHES TARIFAIRES A PLUSIEURS PRODUITS

- Vérifier que le bouton radio soit bien à « Modification de masse » (visible dans la barre de titre).
- Ajouter un encadrement de quantité engendrant un nouveau prix de vente en indiquant :
 - Le début et la fin de la tranche
 - Le pourcentage de remise (si négatif alors cela correspond à une majoration)
 - Cocher la case « Suppr » si l'encadrement de quantité doit être supprimé.
 - Cliquer sur le bouton « Modif » pour appliquer les modifications.

33.4. RECHERCHER UN CATALOGUE

L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste tous les catalogues produits que vous avez dans votre base. Vous pouvez les filtrer avec les différents paramètres qui vous sont proposés. Pour avoir plus de détails ou modifier les données sur un catalogue, cliquez sur la ligne. Les informations sont alors affichées dans la première partie de la page.

34. GEOLOCALISATION

Géocalisez les comptes/contacts, optimisation de tournée, technologie centrée autour de l'API Google Maps.

34.1. ADRESSES DE GEOLOCALISATION

Chaque compte, contact ou agent dispose d'une zone de saisie dénommée « Adresse pour géolocalisation » dans l'onglet Domiciliation de leur page respective. C'est cette donnée qui est utilisée pour la géolocalisation.

34.2. ITINERAIRE SIMPLE

Le tracé de l'itinéraire nécessite au moins 2 adresses, et vous pouvez en saisir au maximum 26. Il y a deux manières de saisir les adresses :

- En sélectionnant un compte, un contact, un agent ou une société par l'intermédiaire de la fenêtre de recherche.
- En saisissant directement l'adresse dans le champ correspondant.

L'itinéraire est alors calculé par l'API Google Maps et est détaillé étape par étape dans la zone « Itinéraire ». Chaque point sur la carte est cliquable et permet d'afficher le nom du compte, contact ou agent.

Le bouton « Optimisation » permet de générer l'itinéraire le plus approprié, indifféremment de l'ordre des adresses dans lequel elles ont été saisies.

34.3. OPTIMISATION DE TOURNEE

34.3.1. AGENDA

Vous pouvez afficher sur la carte les adresses des comptes ou contacts en fonction des événements du jour et de l'agent sélectionné dans la zone « Carte ». Une liste des événements du jour s'affiche si vous cliquez sur le bouton d'informations.

En cliquant sur les points de la carte, vous avez accès à un bref récapitulatif de l'événement et vous avez la possibilité d'ajouter directement l'adresse dans le tracé d'itinéraire.

Le bouton « Imprimante » en haut à gauche vous permet d'imprimer l'itinéraire.

Le bouton « Optimisation » permet de calculer l'itinéraire le plus approprié, indifféremment de l'ordre des adresses dans lequel elles ont été saisies.

34.3.2. RECHERCHER

Cette fonctionnalité permet de rechercher tous les comptes se trouvant dans un périmètre bien défini autour du point de départ A.

En cliquant sur les points de la carte, vous avez la possibilité d'ajouter directement l'adresse dans le tracé d'itinéraire.

Le bouton « Imprimante » permet d'imprimer le résultat obtenu. Ici, l'itinéraire n'est pas détaillé étape par étape et permet d'afficher le nom ainsi que le ou les numéros de téléphone des comptes.

34.4. LOCALISATION COMPTE

Vous pouvez rechercher des comptes ou contacts et les afficher sur la carte grâce au moteur de requête. Seuls les comptes ou contacts disposant d'une adresse de géolocalisation pourront s'afficher sur la carte.

Chaque point sur la carte est cliquable et permet d'afficher le nom du compte ou du contact. Le fait de cliquer dessus permet d'afficher une fenêtre d'informations.

Vous pouvez en plus regrouper tous les comptes par couleur en fonction du type (Prospect, Client, Fournisseur,...), du statut (Entreprise, Particulier, Association,...) ou de l'agent affilié au compte. Attention toutefois car seules 20 couleurs sont disponibles, de ce fait une couleur risque de ne pas être associée à une seule information. Par exemple, si vous avez renseigné plus de 20 statuts dans le CRM, alors une même couleur sera utilisée pour deux statuts différents.

34.5. SYNCHRONISATION

La synchronisation vous permet de renseigner automatiquement les coordonnées (latitude et longitude) et/ou l'adresse de géolocalisation pour chaque adresse de compte, contact ou agent non qualifiée.

34.6. SAUVEGARDE DES ITINERAIRES

Il est possible de mémoriser les itinéraires dans les pages « Optimisation de tournée » et « Itinéraire simple ». Pour cela, sélectionnez à vide la liste des itinéraires, saisissez un nom dans le champ « Nom » puis cliquez sur le bouton « Sauver ».

Il suffira ensuite de sélectionner dans la liste déroulante l'itinéraire de votre choix pour le charger. Il sera alors possible de modifier l'itinéraire en cliquant à nouveau sur le bouton « Sauver » ou de le supprimer via le bouton « Supprimer ».

35. TABLEAU DE BORD

35.1. FONCTIONNEMENT DES TABLEAU DE BORD

Les tableaux de bord affichent les informations les plus importantes sur votre société sous forme de groupe de graphiques. Le but des tableaux de bord est un accès direct et global aux graphiques, pour un accès avec plus de paramètres il vous faut aller sur la page des Etats prédéfinis.

L'accès au tableau de bord se fait par le menu États. Vous arrivez alors sur la page d'affichage des tableaux de bord. Par défaut le premier tableau de bord de la liste est sélectionné. Tous les tableaux de bord ne sont pas forcément affichés, cela dépend des droits que l'agent a sur chacun des tableaux de bord. Pour changer de tableau de bord sélectionnez-en un dans la liste des tableaux de bord, les graphiques du tableau de bord choisis sont alors affichés. Sur les différents graphiques/tableaux, plusieurs paramètres sont à votre disposition. Pour changer un paramètre cliquez sur "Voir option" situé en haut à gauche du graphique voulu ; cette partie affiche également une brève description du graphique.

35.2. CHOIX DU TABLEAU DE BORD

35.2.1. VISUEL GLOBAL AGENT

Ce tableau de bord contient des graphiques qui sont créés avec uniquement les informations de l'agent connecté. Ce tableau de bord permet de connaître, pour l'agent connecté :

- Le chiffre d'affaire qu'il a réalisé
- Le nombre et le montant des devis qui ont aboutis à une ou plusieurs factures
- La nombre et le montant de ses affaires réparties par source
- Le nombre d'affaires qu'il a eues
- La répartition de ses affaires par source et par étapes

35.2.2. VISUEL GLOBAL ENTREPRISE

Ce tableau de bord contient des graphiques qui sont créés au nom de l'entreprise.

Ce tableau de bord permet de connaître, pour l'agent connecté :

- Le chiffre d'affaire réalisé
- Le nombre et le montant des devis qui ont aboutis à une ou plusieurs factures
- La nombre et le montant de ses affaires réparties par source
- Le nombre d'affaires qu'il a eues
- La répartition de ses affaires par source et par étapes

35.2.3. VENTES

Ce tableau de bord liste les C.A. mois par mois de l'entreprise permettant une analyse plus fine.

On y trouve les factures et avoirs restants à solder dans le détail de chaque mois.

Vous trouverez également une courbe montrant l'évolution du C.A.

35.2.4. CHIFFRAGE DES AFFAIRES/PROJETS

Liste les affaires avec les coûts s'y rapportant.

Vous avez 2 tableaux :

- Un tableau par affaire avec le détail des produits et des devis/factures.
- Un tableau par prestataire avec le détail des affaires où ils sont affectés.

35.2.5. FICHE STATISTIQUE DU COMMERCIAL

Un récapitulatif des actions de l'agent.

Vous voyez votre historique de vos actions sur une période donnée.

Deux graphiques cliquables et paramétrables sur le C.A. et les événements permettent d'obtenir une vision complète de la situation du commercial.

Vous avez également la liste des événements, affaires, factures ... dès que vous cliquez sur un chiffre des tableaux.

Un tableau des affaires réalisées et en cours est affiché. Vous voyez votre CA théorique et pondéré et la répartition des prévisions en fonction des dates de clôture de l'affaire.

35.2.6. FICHE STATISTIQUE DES COMMERCIAUX

Un récapitulatif des actions d'agents multiples.

Vous sélectionnez l'agent désiré et obtenez son historique de ses actions sur une période donnée.

Les statistiques sont identiques que sur le tableau de bord "fiche statistique du commercial".

35.2.7. ANALYSE DES ARGUMENTAIRES

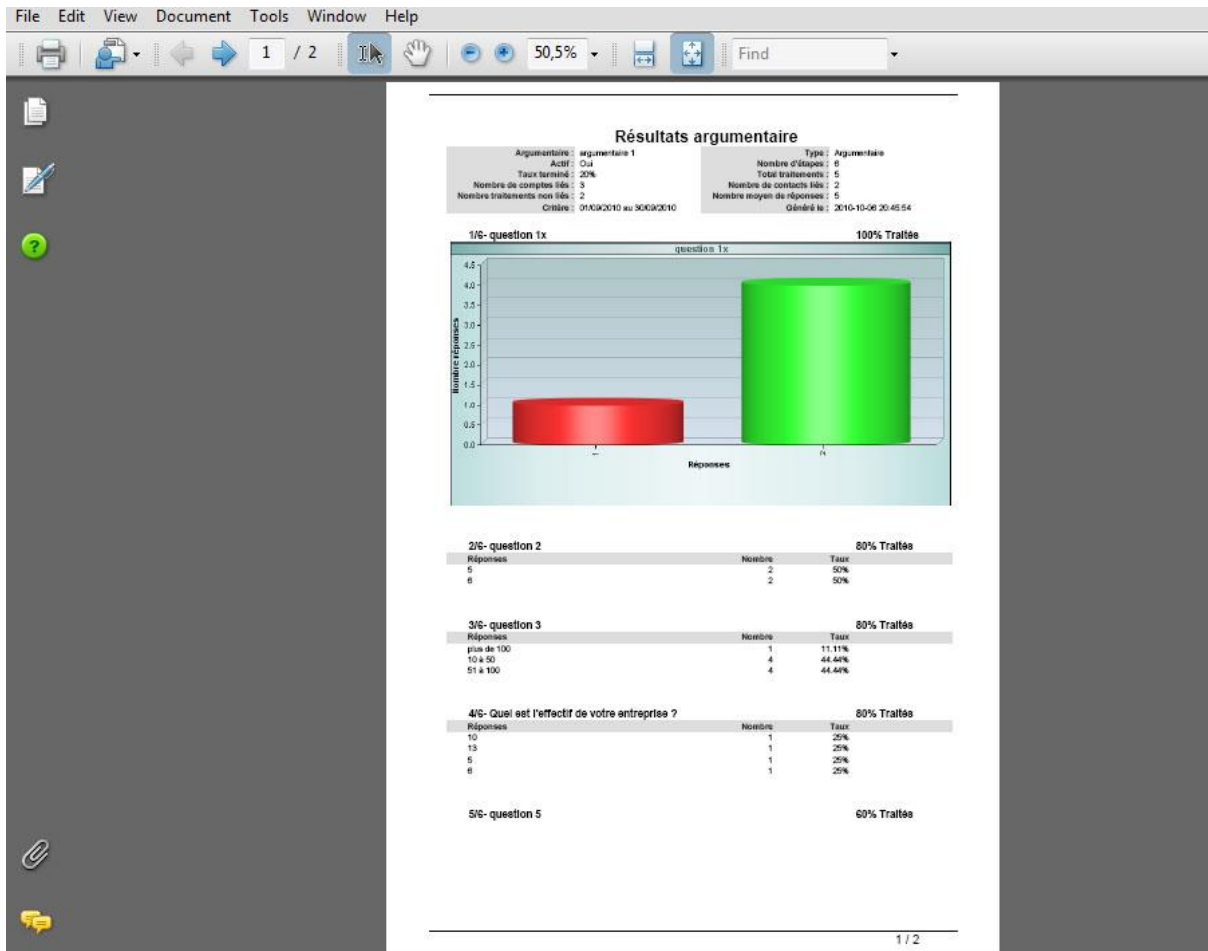
Le contenu du tableau de bord est composé de 2 parties :

La 1^{ère} partie est un résumé des traitements de l'argumentaire choisi. Il comporte le nom, le type, le nombre de traitements, le nombre de comptes et contacts liés, le taux de traitements mis en terminé ...

- La 2^{ème} partie est composée de graphiques ou tableaux des réponses question par question paramétré dans l'argumentaire.

Ce rapport est exportable au format PDF à l'aide du bouton à coté du titre de l'argumentaire.

En cliquant sur « Voir options », on accède aux options d'encadrement de dates et du choix de l'argumentaire. Cliquez sur « valider » pour prendre en compte les modifications.



Ci-dessus le rendu PDF du tableau de bord.

35.2.8. LISTE DES EVENEMENTS DES COMPTES

C'est un tableau regroupant tous les événements sur les comptes durant une période donnée. Cette liste est exportable au format PDF.

Les colonnes :

- Une coche indique si l'événement a été fait
- Le type d'événement
- Le nom du contact
- Le commentaire de l'événement
- L'agent affecté

Cette liste est paginée.

Les options :

- Date de début
- Date de fin
- Type de compte

- Statut du compte
- Agent affecté à l'événement
- Type d'événement

35.2.9. LISTE DES VENTES PAR COMPTE

C'est un tableau affichant les produits vendus par compte sur une période donnée. Ce tableau est exportable au format PDF.

Les colonnes :

- Nom du produit
- Quantité vendue
- Chiffre d'affaire généré

Les options :

- Date de début
- Date de fin
- Statut du compte
- Agent affecté au compte

35.2.10. LISTE DES VENTES PAR FACTURE

C'est un tableau affichant les factures générées sur une période donnée. Les avoirs complètent l'information quand ils sont liés à une facture. Ce tableau est exportable au format PDF et Excel.

Les colonnes :

- Nom de la facture
- Nom du compte
- Date limite de la facture
- Agent affilié à la facture
- Montant HT
- Montant TTC
- Reste à payer (en fonction des règlements)
- Avoir montant HT
- Avoir montant TTC
- Avoir reste à payer

Si la facture est liée à une affaire alors on regarde la répartition des agents sur l'affaire pour attribuer un CA proportionnel à chacun des agents.

Les totaux reprennent toutes les factures et la répartition par agent du chiffre d'affaires permet de calculer les commissions.

Les options :

- Date de début
- Date de fin
- Liste des agents ciblés.
- Liste des sociétés ciblées.
- Choix de l'état des factures.

35.2.11. SUIVI DE PROJETS

C'est un tableau affichant les projets générés sur une période donnée. Le détail des produits est également accessible. Vous avez les colonnes de chiffreages en quantité de produit et en valeur par projet et par produit. Ces chiffreages s'articulent sur 3 niveaux : le prévu, le consommé et le facturé. Enfin une dernière colonne affiche l'écart entre 2 des 3 colonnes au choix. Ce tableau est exportable au format PDF et Excel. Pour en savoir plus [cliquez ici](#).

Options de filtrages : encadrement de date projet, type d'écart calculé, liste des agents responsable.

35.2.12. LISTE DES SAISIES CRA

C'est un tableau affichant les agents qui ont saisi des CRA durant une période donnée. Vous avez également le détail des produits temps et autres de saisies. Ce tableau est exportable au format PDF et Excel. Pour en savoir plus [cliquez ici](#).
Options de filtres : encadrement de date CRA, avec ou sans produit non temps, agents saisisseurs.

35.2.13. [REGLEMENTS POUR COMMISSIONS](#)

Liste des commissions sur règlement par agent. Il est possible de filtrer par mois et par agent.

35.2.14. [SUIVI DU CA DES AGENTS DANS L'ANNEE](#)

Tableau avec le C.A. n et n-1 avec filtrage des agents et répartition sur les 12 mois d'une année.

35.2.15. [INDICATEURS SUIVI CA – ACTIVITE – COMPTE](#)

Le tableau de bord existe au niveau de l'agent et de la société. Il est composé de 4 tableaux décrit ainsi :

- Indicateur suivi chiffre d'affaires : liste votre progression du CA du devis à la facture par département sur 3 ans
- Indicateur suivi compte : liste la progression du CA sur les devis, commandes, factures par département sur 3 ans.
- Indicateurs suivi d'activité : liste les événements par type d'évènement par département (via le code postal du compte lié) sur 3 ans.
- Indicateurs top compte : liste les meilleurs CA par compte et par département sur 3 ans.

35.2.16. [LISTE RESULTATS D'APPEL DE CAMPAGNES](#)

Tableau listant les actions faites par les téléopérateurs auprès des comptes démarchés dans des campagnes. Il est possible de filtrer par type d'actions, de période, mois, compte donneur d'ordre. La liste est limitée en nombre de lignes mais il est possible d'effectuer un export csv du total de la requête.

36. ETATS PREDEFINIS

36.1. CHOIX DE L'ETAT

Liste d'états paramétrables avec choix de vos champs et du mode d'affichage.

Tous les domaines sont concentrés sur cette page. Vous pouvez récupérer les états en exportant le résultat en pdf ou html. Les options sont variables en fonction de l'affichage sous forme de graphiques ou de tableaux. La librairie chartdirector est utilisée à cet effet.

36.2. FILTRAGE DU RESULTAT

36.2.1. [MOTEUR DE REQUETE](#)

Voir la gestion du [moteur de requête](#).

36.2.2. [ENCADREMENT DE DATE](#)

Un encadrement de dates sur certains états permet de cibler la zone de calcul.

36.2.3. [CHOIX DES CHAMPS](#)

Choisir les colonnes qui doivent apparaître quand on sélectionne le type de rendu "tableau". Si le rendu est graphique alors il faut choisir les colonnes en fonction de leur coloration correspondant aux axes abscisses/ordonnées (1 champ accepté par axe).

36.2.4. [FORMAT DE RENDU](#)

Il peut être sous forme de tableau avec les colonnes choisies au préalable ou sous forme de graphique de type histogramme, courbe, camembert. Chaque état autorise plus ou moins de rendus.

36.2.5. OPTIONS SUR LE RENDU

Ces options sont utiles uniquement pour le rendu graphique.

Les options vont du titre du graphique, du titre de chaque axe, de la longueur, hauteur, 3D, afficher ou non la légende, les marges, le sens du graphique, les angle arrondis, la rotation, le format de l'image.

37. CREATION ETATS

La création d'un état permet un affichage d'un tableau de bord dans la page d'accueil du CRM (voir page [Paramètres généraux->Droits et privilèges->Gestion portlet](#)). Il est soit sous la forme d'indicateurs ou de tableau. La version 5 ne propose pas encore des rendus histogrammes et camemberts.

37.1. PARAMETRES

37.1.1. CHAMPS GENERAUX

Choisir le type d'état : tableau, indicateur (histogramme, camembert encore inactif).

Partage : choisir les rôles, groupes, agents qui ont accès au tableau de bord.

Titre : titre de l'état

Liste des vues : si vous avez créé des vues, vous les retrouverez ici et pourront être choisie pour afficher le détail de sa structure et connaître le vrai nom des champs.

37.1.2. LES FILTRES

Publipostage : liste des variables publiposté dans les filtres à intégrer à l'état.

- Les options de filtrages s'ajoutent dynamiquement au tableau de bord. Attention les indicateurs sont limités par ce procédé de par leurs thèmes hétéroclites.

- [%FILTRAGE%] : Ancre de publipostage à placer dans la clause WHERE de la requête permettant d'ajouter les options de filtrages dynamiques du tableau de bord.

- [%FILTREN%] : Ancre de publipostage à placer dans la clause WHERE de la requête permettant d'ajouter l'option de filtrage portant le nombre 'n' (ex: [%FILTRE1%]). C'est une gestion plus fine que [%FILTRAGE%].

- [%AGENTID%] : Ancre de publipostage à placer dans la clause WHERE de la requête permettant d'ajouter l'ID de l'agent connecté.

- [%ROLEID%] : Ancre de publipostage à placer dans la clause WHERE de la requête permettant d'ajouter l'ID du rôle de l'agent connecté.

- SELECT, FROM, WHERE : Ne pas mettre SELECT, FROM, WHERE dans chacune des parties de la requête, la syntaxe sera ajoutée par le programme lors de l'exécution du traitement.

- Liste des filtrages les + importants :

- tag (recherche de plusieurs valeurs sur un champ),
- chx_periode (choix d'une période datée et glissante),
- nbenr (nombre d'enregistrement sur une page),
- titre (nom du tableau de bord nommable)

37.2. CONCEPTION DE LA REQUETE

Il est fortement conseillé d'avoir des connaissances dans la création de requêtes SQL et notamment le moteur MySQL.

La requête est découpée en 4 parties :

SELECT : Ecrire la liste des champs au format SQL et en connaissant le nom des champs provenant d'une vue.

FROM : Indiquer le nom des tables, vues de la requête

WHERE : Ajouter des clauses de filtrages et les relations entre les tables évitant de mauvaises performances ou une mauvaise construction de la requête.

Colonne : Renommer les colonnes permettant un affichage lisible depuis le tableau de bord.

37.3. LISTE DES ETATS

La liste des états personnalisés existants. Veuillez à choisir un état pour le modifier ou le supprimer.

38. PARAMETRES GENERAUX

Les paramètres généraux permettent de définir un grand nombre de paramètres aidant à la personnalisation du logiciel.

38.1. GESTION CONNEXIONS

La page de gestion des connexions vous permet de gérer les connexions de vos agents au logiciel.

Cette gestion se fait sous forme de tableau dans lequel vous avez plusieurs informations :

- Agent : Nom et prénom de l'agent concerné ;
 - Heure de dernière connexion : Date et heure de la dernière connexion de l'agent au logiciel ;
 - Heure de dernière déconnexion : Date et heure de la dernière déconnexion de l'agent au logiciel ;
- Pour ces deux dernières informations si la donnée est de type 00/00/00 00:00:00 c'est que l'agent ne s'est jamais connecté ou déconnecté.
- Durée : Il s'agit de la durée de la connexion de l'agent en minute. Si une des deux dates n'est pas connue il se peut que la durée affichée ne soit pas exacte (durée négative ou nombre très important) ;
 - Déconnexion : Permet de déconnecter un agent de sa session en cours ;
 - Bloqué : Permet de bloquer l'accès au logiciel pour un agent.

La dernière information est la durée d'inactivité de l'agent avant qu'il soit déconnecté automatiquement du logiciel par mesure de sécurité, cette durée s'exprime en secondes.

38.2. PROFIL

Vous pouvez ici paramétrer de manière personnalisée les accès aux menus. L'accès aux modules est également géré via cette page.

Le niveau des droits se définit en 4 niveaux :

Lecture seule

Ecriture/modification

Suppression

Tous les droits.

Voici une liste non exhaustive des différents accès paramétrables du logiciel :

- Général : Accessibilité à des droits super utilisateur.
- Agenda : Accès à la page agenda.
- Messagerie : Accès à la page de messagerie.
- Démarchage : Accès aux démarchage avec notions de niveaux de droits.
- Campagne : Accès aux campagnes avec notions de niveaux de droits.
- Document : Accès aux documents avec notions de niveaux de droits pour la création de document.
- Compte/contact : Accès aux comptes/contacts avec notions de niveaux de droits.

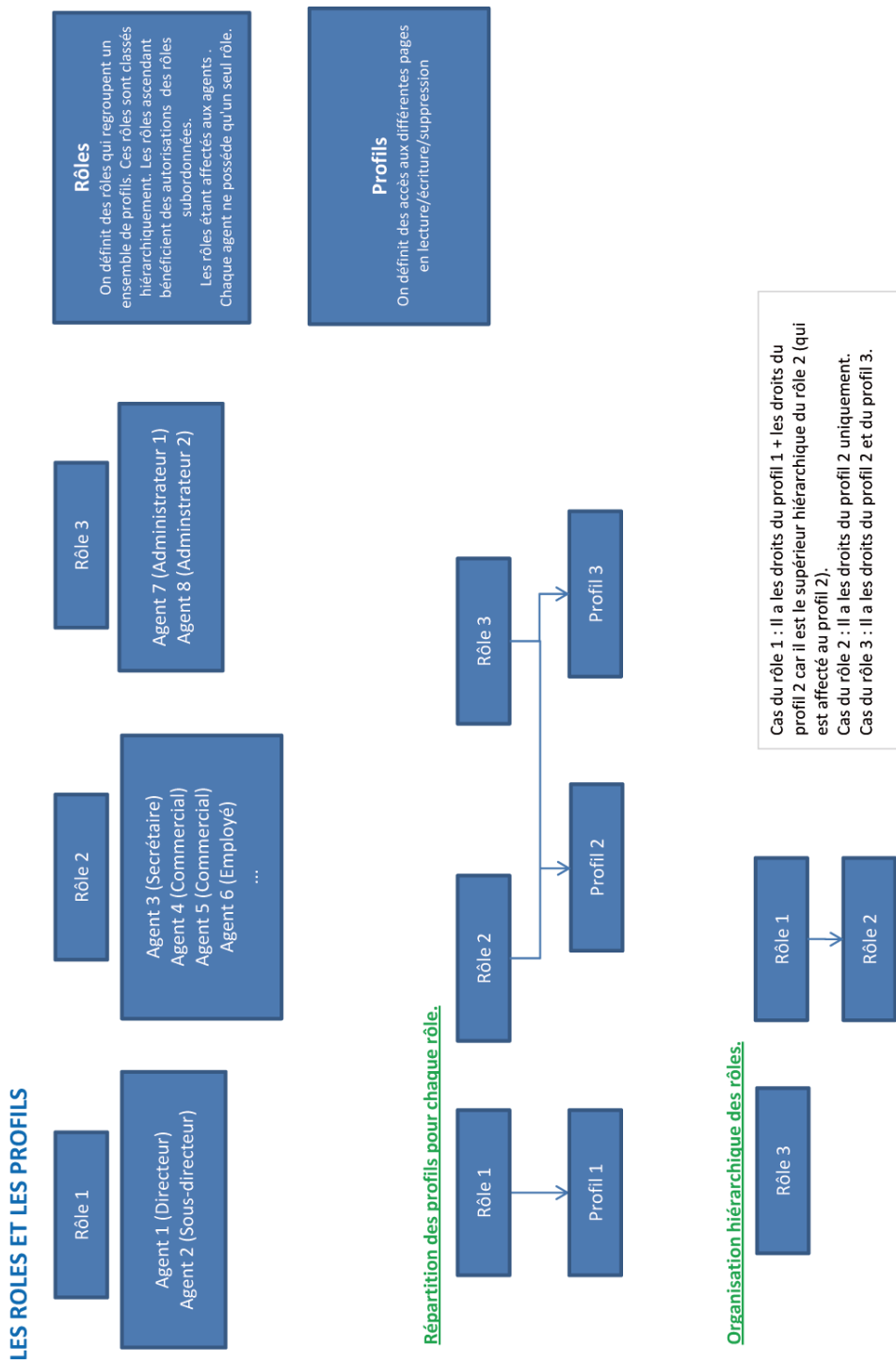
- Forum : Accès aux forums avec notions de niveaux de droits.
- Prospection : Accès à action/démarchage avec notions de niveaux de droits.
- Cycle de vente : Accès aux documents commerciaux pour la vente avec notions de niveaux de droits.
- Événement/tâche : Accès aux événements/tâches avec notions de niveaux de droits.
- Cycle d'achat : Accès aux documents commerciaux pour les achats avec notions de niveaux de droits.
- Support : Accès aux supports avec notions de niveaux de droits.
- Gestion des produits : Accès aux produits et catégorie de produits avec notions de niveaux de droits.
- Statistiques : Accès aux statistiques et tableaux de bords.
- Gestion des droits d'accès : Accès à la gestion des autorisations avec notions de niveaux de droits.
- Gestion des données : Accès aux données.
- Gestion des agents : Accès aux agents avec notions de niveaux de droits.
- Gestion des paramètres : Accès aux autres paramètres avec notions de niveaux de droits.
- Modules : Accès détaillé aux modules.

Pour créer un profil il suffit de remplir son nom, une description, cocher les accès aux différentes interfaces puis de cliquer sur le bouton "insérer".

Pour modifier ou supprimer un profil, il faut le sélectionner sur la liste de choix "choix profil". Puis de modifier les paramètres et cliquer sur "modifier" ou pour le supprimer de cliquer sur le bouton "supprimer".

38.3. ROLE

39. Les rôles sont attribués aux agents et regroupent un ou plusieurs profils.



39.1.1. LISTE DES ROLES

Lorsque vous arrivez sur la page une liste hiérarchique vous est proposée. Vous avez un bouton d'ajout d'un nouveau rôle et un bouton de liaison vers le rôle choisi. Lorsque vous cliquez sur l'un de ces boutons vous vous rendez vers la seconde phase de conception ou modification du rôle.

39.1.2. GESTION DU ROLE

Vous devez donner un nom à votre rôle. Il peut être dépendant d'un rôle supérieur. Dans ce cas le rôle supérieur aux droits sur les rôles inférieurs.

Ensuite vous assignez des profils au rôle qui lui permettront d'avoir accès aux pages. A gauche est la liste de tous les profils disponibles. A droit est la liste des profils affectés au rôle.

Une fois vos choix faits vous validez à l'aide du bouton en bas à droite.

Pour la suppression, il est impossible de supprimer un rôle si ce dernier est encore relié à des agents.

39.2. PRIVILEGE

Les privilèges gèrent les droits de visibilité des données accordées aux agents par rapport aux autres agents.

5 modes de visibilité :

privé : l'agent affecté est le seul à accéder à l'information

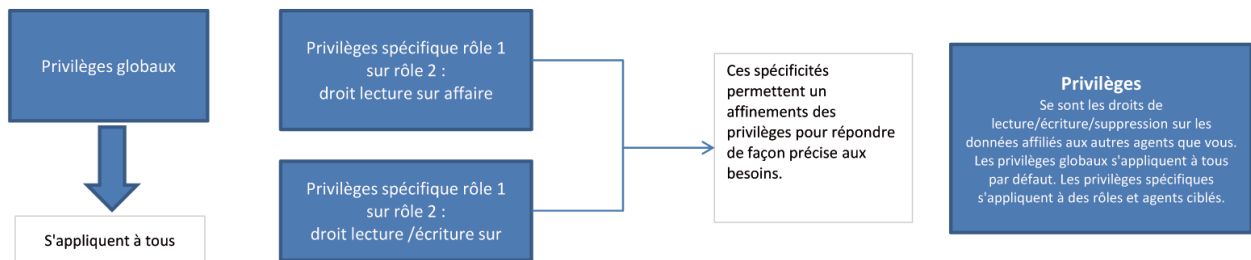
public lecture : accès en lecture seule sur l'information

public lecture/écriture : accès en lecture et écriture sur l'information

public lecture/suppression : accès en lecture et suppression sur l'information

public tous : tout le monde à accès à l'information

LES PRIVILEGES GLOBAUX ET SPECIFIQUES



39.2.1. REGLES D'ACCES GLOBAUX

Accessibilité générale des données triées par domaine :

- Agenda : domaine des évènements et tâches
- Compte/contact : les comptes et les contacts
- Devis : les devis clients
- Commande client : les commandes clients
- Facture : les factures
- Avoir : les avoirs
- Livraison : les bons de livraison
- Affaire : gestion des affaires
- Campagne : les campagnes
- Support : support appel entrant
- Commande fournisseur : les bons de commande fournisseur
- Réception fournisseur : les bons de réception
- Facture fournisseur : les factures fournisseurs (pas encore actif)
- Note de frais : les notes de frais

39.2.2. AUTORISATION D'ACCES SPECIFIQUES

Gère des droits spécifiques en fonction du rôle par rapport à un autre rôle. Cela permet d'affiner les privilèges par rapport aux droits globaux. Le procédé est le suivant :

- On clique sur l'icône d'ajout
- On choisit la catégorie
- Choix du rôle ou du groupe ciblé
- Choix du rôle ou du groupe ayant le privilège
- Niveau de privilège accordé
- On valide

Par la suite il est possible de supprimer le privilège ou de le modifier en cliquant sur la ligne adéquate.

39.3. GROUPE

Les groupes gèrent des groupes d'agents mais aussi des groupes entre eux. Ainsi vous pouvez créer des groupes et sous-groupes. L'utilisation des groupes est utile pour la gestion des privilèges.

Création d'un groupe :

- Nom : nom du groupe
- Commentaire : un descriptif succinct.
- Liste : Sélectionnez les agents ou les groupes devant faire partie de votre nouveau groupe, puis cliquez sur la flèche allant de la gauche vers la droite. Le chemin inverse étant possible par la flèche en sens inverse.
- Cliquez sur le bouton "valider".

La modification d'un groupe est possible en le sélectionnant dans l'onglet "recherche". Sa suppression se fait également par ce biais.

39.4. GESTION PORTLET

Cette interface gère l'affichage des tableaux de bords dans la page d'accueil via de nouveaux onglets pour des agents ou groupe d'agents.

39.4.1. GESTION GROUPE

Ajoute un onglet à la page d'accueil, le groupe peut se définir en tant que conteneur d'états.

Donnez un titre au groupe qui sera le titre de l'onglet visible dans la page d'accueil.

Choix de la page : seul la page d'accueil est accessible à ce jour.

Ordre d'affichage du groupe : détermine son ordre de passage si plusieurs groupes se cumulent.

Partage : choisir des rôles, agents, groupes qui ont accès au conteneur de tableaux de bords.

39.4.2. CHOIX TABLEAU DE BORD

- Choisir les tableaux de bords parmi ceux qui sont prédéfinis et vos propres créations. Ainsi il est possible d'organiser les tableaux de bords par thématique et libre de choix dans l'organisation qui vous conviendra.

- Ordre d'affichage : Ordre d'affichage du tableau de bord

- Masquer : masquer par défaut le tableau de bord

- Exporter : permettre l'export du tableau de bord

- Verrouiller : empêche l'agent d'interagir avec le tableau de bord.

- Filtrage : liste les filtres disponibles pour le tableau de bord où vous pouvez placer des valeurs par défaut.

La croix permet de retirer le tableau de bord de votre conteneur.

Le bouton "Ajouter" ajoute un tableau de bord au conteneur.

39.4.3. RECHERCHER UN GROUPE

Liste les groupes de tableaux de bords. Choisir une ligne pour modifier le groupe ou le supprimer.

39.5. IMPORT DONNEES

39.5.1. EXPLICATION GENERALE

La page d'import de données vous permet d'importer les données venant d'autres sources tel qu'un ancien outil CRM, une base Excel, une base de données relationnelle ou autres. Ces données doivent être exportées au format CSV ou TXT.

Voici les pré-requis du format de fichier à importer :

- Séparateur : virgule ou point-virgule;
- Champs protégés avec des guillemets ou sans;
- Lignes ne dépassant pas 10000 octets;
- Mêmes nombres de champs sur toutes les lignes;
- Pas de lignes vides dans le fichier (vérifiez en fin de fichier car souvent excel ajoute des lignes vides);
- Un fichier n'excédant pas 10000 lignes.

Les formats de champs pour réussir votre import :

- Le champ date au format américain : yyyy-mm-jj (ex: 01/05/2010 devient 2010-05-01);
- Le champ date et heure au format américain : yyyy-mm-jj hh:mm:ss (ex: 01/05/2010 12:43:00 devient 2010-05-01 12:43:00);
- Le champ choix limité (Boolean ou autre type ENUM) ne doit pas comporter d'autres champs que ceux prévus par la base de données (ex : un champ avec Y ou N);
- Le champ décimal ou FLOAT (virgule flottante) avec un point comme séparateur de décimale (le logiciel fait néanmoins la conversion si votre décimale est une virgule);
- Les champs relationnels doivent comporter leurs identifiants contenus dans la base de données CRM et non leurs valeurs (ex : dans la table compte les champs état, statut, source, civilité, pays, NAF sont des champs relationnels vers d'autres tables). Ces relations seront gérées de façon plus automatique dans les futures versions du CRM mais aujourd'hui vous devez connaître ces identifiants si vous voulez voir apparaître les relations une fois les données importées.

39.5.2. EXPLICATION PAR L'EXEMPLE

- Cliquez sur le choix de la table devant recevoir vos données.
Pour notre exemple nous prendrons la table compte (ou client) :

- Cliquez sur parcourir pour récupérer votre fichier à importer à partir de votre ordinateur
- Sélectionner le type et le statut des comptes par défaut car ce sont des champs obligatoires (seulement le type depuis les dernières versions).
- Cliquez sur la liste de choix les champs pour faire le mappage par rapport à votre fichier.
- Option "mode" : auto | insertion | modification permettant la conservation des contrôles d'intégrité en mode "auto" et de les retirer en mode insertion et modification. L'intérêt étant de gagner un temps substantiel dans l'import.

Importation de données

Nom du fichier source (txt-csv-rtf)

Local : Aucun fichier sélectionné.

Serveur :

Séparateur : point-virgule

Champs protégés : guillemets

Type : Prospect

Statut : Entreprise

Analyse des données avant insertion

Mode : auto Insertion Modification

Entete : Sans entête Lecture automatique des colonnes Ignorer les entêtes

Choix des champs

Liste de choix

Selection des champs

- Autres champs acceptés
 - Nom société*
 - N° société*
- Champs de la table client
 - Id*
 - Client_agent_id
 - Client_client_id
 - Client_source_id
 - Client_civilité_id
 - N*
 - Client_obsolete
 - Client_etatclic_id
 - Client_statutclic_id
 - Client_contact_id
 - Nom*

valider

Dans notre exemple nous aurons cette liste à importer :

"client 1";"56 rue des acasias";"86000";"poitiers";"05.49.00.00.00";""

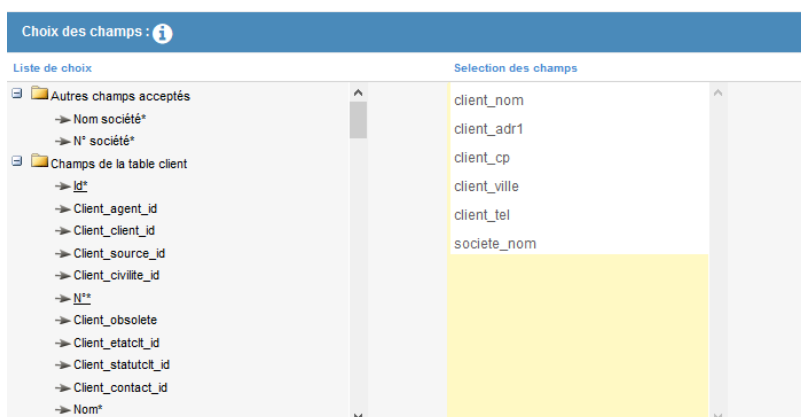
"client 2";"76 rue des lys";"13000";"marseille";"03.45.00.00.00";"client A"

Le choix de mes champs pour le mappage :

"nom du compte";"adresse 1";"code postal";"nom commune";"telephone";"nom société affiliée"

Vous constaterez que l'affiliation à un autre compte se fait via son nom, le logiciel va vérifier dans sa base de données si un tel compte existe pour tenter de faire une relation. Attention, pour que les relations fonctionnent, il faut que les comptes à affilier soient déjà présents en base de données CRM.

Attention l'image de démonstration s'appuie sur une version qui ne conserve pas la traduction des champs ci-dessous les correspondances :



client_nom = nom du compte

client_adr1 = adresse du compte

client_cp = code postal du compte

commune_nom = ville du compte

client_tel = téléphone du compte

societe_nom = nom du compte affilié

Une fois le mappage fait, le séparateur du fichier et le caractère de protection des champs choisis, cliquez sur le bouton "valider".

[retour](#)

Résultat de l'analyse

Nombre d'erreurs : 0
Nombre d'enregistrements : 2

Exemple enregistrement :
 client_nom (varchar) : client 1
 client_adr1 (varchar) : 56 rue des acasias
 client_cp (varchar) : 86000
 commune_nom (varchar) : poitiers
 client_tel (varchar) : 05.49.00.00.00
 societe_nom (varchar) :

Liste des lignes litigieuses
 choisir la bonne ville pour chaque enregistrement listé ci-dessous.
 Sans modification de votre part la ligne sera insérée avec les informations choisies par défaut.
 En cas de changements choisir 'modifier' pour valider les changements.
 Pour ajouter une ville cliquer sur le bouton + ci-dessous, puis relancer l'analyse.

[+](#) [relancer](#)

Ligne	client_nom	client_adr1	client_cp	commune_nom	client_tel	societe_nom
2	client 2	76 rue des lys	13000	Marseille(13001) ▼	03.45.00.00.00	client A

[modifier](#)

Liste des lignes litigieuses
 choisir la bonne ville pour chaque enregistrement listé ci-dessous.
 Sans modification de votre part la ligne sera insérée avec les informations choisies par défaut.
 En cas de changements choisir 'modifier' pour valider les changements.
 Pour ajouter une ville cliquer sur le bouton + ci-dessous, puis relancer l'analyse.

[+](#) [relancer](#)

Ligne	client_nom	client_adr1	client_cp	commune_nom	client_tel	societe_nom
1	client 1	56 rue des acasias	86000	poitiers	05.49.00.00.00	client A()

- On obtient un résultat sur l'analyse de votre fichier d'import.
- Nombre d'erreurs doit être égale à 0 pour que l'import fonctionne;
- Nombre d'enregistrements égale le nombre de lignes qui va être inséré en base CRM;
- Exemple enregistrement est un aperçu sur 1 enregistrement pour vérifier sa pertinence;
- Liste des lignes litigieuses : Ce paragraphe survient dans le cas de nom de communes identiques avec un code postal légèrement différent ou dans le cas de société affiliée qui n'a pas pu être complètement contrôlée.

Notre exemple montre que le code postal Marseille 13000 n'existe pas mais par contre 13001 à 13016 existent. A vous de faire votre choix.

De même pour la société affiliée "client A" où le logiciel laisse le choix à l'utilisateur de vérifier la pertinence de la sélection.

- Vous avez le choix de faire "retour" pour revenir à l'importation du fichier et le choix des colonnes;
- Le bouton modifier permet de valider vos choix dans les listes de choix et en lançant une nouvelle analyse;
- Le bouton relancer lance de nouveau une analyse;
- Le bouton importer lance l'importation des données en base CRM.
- Si votre import à fonctionner vous avez le message "importation réussie" et vous pouvez fermer la fenêtre d'importation.

39.6. EXPORT DONNEES

A l'image des imports de données nous retrouvons le même choix de table à exporter. Le format d'exportation sera un fichier plat de type texte (CSV, TXT).

Une fois la table choisie, vous devrez sélectionner les champs à exporter dans la table. La case à cocher "tous" sélectionne tous les champs automatiquement.

Cliquez sur "valider" pour passer à l'étape suivante.

Choisissez le format d'export : TXT, CSV.

Cliquez sur le bouton "exporter".

Récupérer le fichier généré correspondant aux données brutes venant de la base de données CRM.

39.7. ANALYSE TABLE

La page d'analyse des tables permet d'avoir un bon nombre d'informations sur la base de données.

Les informations sont affichées pour chaque table de la base de données. Après sélection d'une table dans la liste déroulante vous avez un grand nombre d'informations :

- Le nom de la table ;
- Le nombre des lignes qui correspond aux nombre d'enregistrements que contient la table ;
- La taille moyenne d'une ligne qui indique l'espace disque moyen d'un enregistrement ;
- La taille du fichier de donnée : c'est l'espace disque total que prend la table ;
- La taille maximale du fichier de données : c'est l'espace disque maximum que peut prendre la table ;
- La date de création de la table ;
- La date de modification de la table ;
- La date du dernier entretien effectué sur la table ;
- Les commentaires émis sur la table ;
- La vérification et l'analyse de la table : indique le statut de la table (pertes, endommagement etc) ;

39.8. PURGE DES DONNEES

Purge les données des tables démarchage et historique de démarchage à ce jour.

- Choix table : choisir la table cible.
- Début/ fin : encadrement de date des purges
- Choix dates : choisir entre la date de création ou de modification en rapport avec l'encadrement de date.
- Table historique incluse : inclure la table historique quand cette dernière existe (c'est le cas pour la table démarchage).

Tables impactées : les tables qui seront purgées.

Tables en relations : les tables qui sont en relations directes avec la table purgée.

- Bouton "analyser" lançant une analyse des données ciblées par la purge. Le résultat de l'analyse est affiché dans l'encadré en dessus du formulaire de saisie.
- Bouton "purger" lançant l'opération de purge des données en fonction des critères choisis.

39.9. GESTION DES VUES

Interface de création de vues SQL permettant par la suite la création de tableaux de bords personnalisé via la page [Etats->Créations états](#). Cette interface est donc à réserver aux intégrateurs qualifiés et n'est pas destinée à être utilisés par un autre type d'utilisateur.

La liste des vues est directement disponible et modifiable en cliquant sur l'icône de modification de la vue ciblée. Les vues sont également supprimables à l'aide de l'icône de suppression en bout de ligne.

Un second encadré vous indique les paramètres de connexion à la base de données SQL depuis l'extérieur. Ces paramètres sont indispensables si vous voulez créer des tableaux de bords sur une application tiers comme par exemple Excel.

Le dernier encadré permet la création ou la modification d'une vue :

- Nom : le nom de la vue qui sera toujours préfixée par vue_p_[IDAGENT]_p_.
- CREATE VIEW : syntaxe SQL pour créer la vue. Il faut connaître le nom des champs et des tables de la base de données CRM.

39.10. EXPORT COMPTABILITE

39.10.1. PLAN COMPTABLE GENERIQUE

Le plan comptable générique reprend les mêmes informations que dans [les informations générales](#) de la société choisie.

39.10.2. EXPORTATION DE DONNEES

L'interface d'export comptabilité génère un document text CSV pouvant être importé par des logiciels comptables car il dispatche les opérations sous forme d'opération comptables.

Exemple :

Fichier vente générant 3 lignes minimum par opération :

707 Facture de vente au débit

44571 TVA collectée au débit

411 TTC client au crédit

Fichier banque générant 2 lignes par opération :

411 client au débit

512 banque au crédit

- Société : nom de la société dont les données vont être exportées.
- Journal : choix du journal vente ou banque.
- Date de début des opérations à exporter
- Date de fin des opérations à exporter
- Lettrage : lettré les opérations après exportation afin d'éviter de les reprendre une seconde fois.
- Forcer : Force l'exportation de toutes les opérations lettrées ou non lettrées.
- Bouton "exporter" lançant la création du fichier de données au format CSV.

A noter que les frais de port seront comptabilisés séparément de la facture. Une ligne "frais de port" sera exportée s'il y en a dans la facture.

39.11. CONTROLE OP. COMMERCIALES

Cette interface permet de clôturer vos exercices annuels en effectuant un lettrage des factures doit, d'avoir et des règlements. Les périodes traitées s'appuient sur la date d'anniversaire de votre exercice comptable paramétré par société dans la page des informations de société. En préliminaire, si ce n'est pas déjà fait, pensez à saisir votre période d'exercice comptable dans la rubrique : [informations générales](#), onglet 'plan comptable'.

Vous avez la rubrique 'Début exercice comptable' qui vous permet de saisir le jour et le mois de début d'exercice.

Pour répondre à la loi anti-fraude à la TVA, il est désormais impératif d'effectuer une 'clôture' annuelle de votre exercice. Cette clôture va permettre de prendre une photo à un instant T des données de factures, avoirs, règlements.

Vous devez effectuer cette opération de 'clôture' et exporter un document PDF qui liste toutes les opérations de créations, modifications, suppressions de ces éléments.



Il vous appartient de générer ce document PDF chaque année et de le conserver en dehors du CRM. Il pourra vous être demandé en cas de contrôle.

Aucune modification ou suppression ne sera possible sur les factures, avoirs et règlements concernés par l'exercice après cette opération de 'clôture'.

39.11.1. FILTRAGE

Numéro	Date	Compte	Etat	Ite	Ttc	Net à payer	Lettrage	Création	Modification
ion F000069	19/09/2016	Honda tchian	En cours	5725.50	6870.60	5904.60	N	19/09/2016 16:34:28	07/12/2016 11:24:50
ion F000077	09/11/2016	pasteur	Terminé	225.00	275.00	275.00	N	09/11/2016 11:28:12	25/11/2016 23:15:47
ion F000077	09/11/2016	pasteur	En cours	225.00	275.00	275.00	N	09/11/2016 11:28:12	25/11/2016 23:15:37
ion F000077	09/11/2016	pasteur	Brouillon	225.00	275.00	275.00	N	09/11/2016 11:28:12	25/11/2016 23:15:23

Sur ce nouvel écran, dans la rubrique 'Exercice comptable' saisissez l'année de l'exercice que vous souhaitez clôturer (point 1 sur l'image ci-dessous) puis validez avec la touche 'ENTREE' ou cliquez sur le bouton bleu. Cliquez ensuite sur le bouton rouge 'Clôturer' (point 2). C'est terminé ! Le bouton rouge se transforme en bouton vert 'télécharger le PDF'.

Veillez noter que la clôture sera impossible s'il reste des factures en 'brouillon' sur la période.

Vous pouvez revenir télécharger le PDF à tout moment.

Conservez-en une copie dans un endroit autre que le stockage du CRM. Ce document pourra être demandé en cas de contrôle de l'administration fiscale.

ATTESTATION EDITEUR :

La nouvelle loi pour lutter contre la fraude à la TVA impose également de posséder un logiciel conforme à la loi. Dans ce but, COGIVEA délivre une attestation de conformité que vous devez posséder et archiver.

Chaque client pourra télécharger une attestation de l'éditeur du logiciel (COGIVEA) en cliquant en haut à droite sur votre pseudo, puis rubrique 'A propos'.

Il suffira de cliquer sur le lien 'télécharger l'attestation' en PDF. Vous devrez l'imprimer pour la dater et la signer. Vous devrez conserver cette attestation pour la produire en cas de contrôle.

Cette manipulation sera à effectuer à chaque mise à jour majeure uniquement du logiciel. Nous vous inviterons à régénérer la licence quand cela sera nécessaire.

39.11.2. HISTORIQUE REGLEMENT

Liste toutes les opérations faites sur les règlements pour la société et l'année en sélection.

Cette liste est exportable via le bouton en haut à droite du tableau.

39.11.3. HISTORIQUE FACTURE

Liste toutes les opérations faites sur les factures "doit" pour la société et l'année en sélection.

Cette liste est exportable via le bouton en haut à droite du tableau.

39.11.4. HISTORIQUE AVOIR

Liste toutes les opérations faites sur les factures d'"avoir" pour la société et l'année en sélection.

Cette liste est exportable via le bouton en haut à droite du tableau.

39.12. FONCTION

La page de paramètre pour les fonctions permet une gestion des fonctions que peuvent avoir les agents et les contacts.

Vous pouvez gérer toutes ces fonctions à partir du menu des paramètres généraux.

Elles apparaissent sous forme de liste dans un tableau.

- Le nom est le libellé qui apparaît dans la liste déroulante de choix de la fonction.

- Agent : Cette colonne peut prendre deux valeurs, Y ou N, Y indiquant que la fonction peut être sélectionnable pour un agent, N indiquant que la fonction ne fait pas partie des fonctions possibles d'un agent.

- Contact : Même principe que pour l'agent.

Pour modifier une fonction cliquez sur la ligne correspondante. Les informations s'affichent alors dans la partie "saisie" à droite.

La boîte de saisie est pour indiquer le nom de la fonction.

Si "Visible pour les agents" est cochée alors la fonction pourra être prise par des agents, il en va de même pour "Visible pour les contacts".

Lors de la sélection d'une fonction le bouton "supprimer" est alors disponible pour supprimer de manière définitive la fonction pour les contacts et pour les agents.

39.13. UNITE DE CALCUL

Les unités de calcul permettent de déterminer une quantité de produit dans vos factures, devis etc. Ces unités font chacune partie d'une famille (mesure, poids etc) qui sont déterminées par un numéro de famille. Les membres d'une même famille ont un coefficient pour déterminer leurs valeurs entre eux.

La liste du tableau

- L'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel les unités de calcul vont apparaître. Pour modifier cet ordre cliquez sur un numéro et modifiez-le, la place de cette unité correspondra au chiffre que vous avez saisi.
- Le nom de l'unité de calcul est celui qui apparaîtra dans la liste déroulante lors du choix de l'unité.
- La famille permet de regrouper plusieurs unités de calcul entre elles.
- Le coefficient est le rapport entre deux unités de calcul d'une même famille. Le rapport se fait avec l'unité qui a le coefficient 1.

Exemple :

Prenons exemple avec une valeur existante : l'unité "kg" et l'unité "tonne" :

L'unité kg apparaît en 7ème position alors que la tonne en 8ème selon les chiffres de l'ordre d'affichage.

Ils ont tous les deux le numéro de famille 2, ils font partie de la même famille, leur coefficients sont en rapport l'un avec l'autre.

Le kg a un coef de 1, c'est l'unité de référence. La tonne a un coefficient de 1000, elle fait 1000 fois plus que l'unité de référence, elle fait donc 1000 kg. L'unité gramme appartient à la famille 2 également, son coefficient est de 0.001 par rapport à l'unité de référence. Il faut donc 1000 grammes pour faire l'unité de référence, le kg.

Les actions sur les unités

Si on veut modifier une unité de calcul il suffit de cliquer sur le nom, la famille ou le coefficient correspondant. Les valeurs s'affichent dans la boîte de saisie et on peut librement modifier une unité de calcul. Un bouton supprimer apparaît également si vous souhaitez que l'unité de calcul ne soit plus présente dans la liste des unités.

Cette boîte de saisie sert également à l'ajout, la famille doit être un numéro, si la famille existe déjà alors l'unité de calcul fera partie de la famille sinon elle sera ajoutée. Le coef se calcule en fonction de l'unité de référence de la famille qui a le coef 1.

Pour chaque famille d'unité il faut obligatoirement une unité de référence qui a le coefficient 1.

Exemple :

On veut ajouter une unité manquante : le quintal.

Dans la boîte de saisie entrez "quintal" dans le nom.

Regardez si une famille sur les poids existe : oui, la famille 2 par exemple, saisissez 2 dans la famille.

L'unité de référence de cette famille est le kilo puisqu'il a un coefficient de 1. Un quintal fait 100 kilo, saisissez 100 comme coef puis valider.

L'unité de mesure "quintal" à été créée mais elle est mise en dernière position. Modifiez son ordre d'affichage pour qu'il soit à la suite des autres unités de sa famille en cliquant sur son numéro d'ordre d'affichage.

39.14. MODE DE REGLEMENT

Cette page permet une gestion des différents types de règlements possibles pour vos factures.

L'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel seront affichés les différents modes de règlements. Pour modifier cet ordre cliquez sur un numéro, modifiez-le et validez.

Le nom du mode de règlement est celui qui apparaît dans la liste déroulante.

Vous pouvez modifier le nom d'un mode de règlement en cliquant sur son nom, il apparaît dans la boîte de saisie et peut être modifié. Le bouton de suppression est également disponible à ce moment-là.

Pour ajouter un mode de règlement saisissez son nom dans la boîte de saisie et validez.

Exemple :

Vous voulez ajouter un mode de règlement "PAYPAL" et qu'il soit en première position.

Saisissez "PAYPAL" dans la boîte de saisie et validez.

Par défaut il est mis en dernière position. Cliquez sur le chiffre de son ordre d'affichage et saisissez 1. Il apparaît alors en première position lorsque vous sélectionnez le mode de règlement dans les factures.

39.15. NIVEAUX

Les niveaux servent à évaluer vos agents dans la partie évaluation.

L'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel les noms sont affichés dans la liste déroulante des évaluations.

Pour ajouter un nouveau niveau saisissez son nom dans la boîte de saisie. Les valeurs par défaut dans le logiciel sont des notes de 1 à 5 mais vous pouvez très bien utiliser des mots (compétent, médiocre etc).

Pour modifier un niveau cliquez sur son nom, il apparaît dans la boîte de saisie et peut être modifié. Le bouton de suppression est également disponible.

39.16. TYPE D'ÉVÉNEMENT

Chaque événement est caractérisé par son type. Cette page permet de paramétrer toutes les informations sur les types d'événements. Les types d'événements sont utilisés dans la page [événement](#), [affaire](#) et dans [l'agenda](#). Ainsi que pour les notes de comptes qui vont l'objet d'un traitement à la marge.

39.16.1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

- L'ordre d'affichage : c'est l'ordre dans lequel les événements sont affichés dans la liste déroulante permettant de les choisir ;
- Le libellé : C'est le nom du type d'événement ;
- Champs dates obligatoires : Permet de savoir si, pour un type d'événement, il faut qu'une date et une heure soit obligatoirement saisie. Si ces informations doivent être saisies alors la valeur "Y" est affichée, sinon c'est un "N" qui est affiché.
- Accès événement : La liste des types d'événement peut ne pas être la même en fonction d'un événement ou d'une note de compte. La liste est donc filtrée pour les notes de compte et les événements en fonction de champ.

Il existe donc deux types d'événements : les événements "simples" que l'on retrouve dans l'agenda ou dans la page action > événement et les notes de compte que l'on retrouve dans la page compte.

Exemple :

Vous souhaitez pouvoir caractériser un événement avec un type "rendez-vous événement". L'événement doit obligatoirement être défini avec une date.

Dans la boîte de saisie à droite :

- Saisissez "rendez-vous affaire" dans le libellé.
- Cochez "Champs dates obligatoires".
- Choisissez un accès "événement".
- Validez.

Le nouveau type d'événement est maintenant disponible dans la page événement ou agenda lorsque vous créez un événement. Vu que la portée est uniquement "événement" ce type n'apparaît pas dans la création d'une note compte. Les champs de date sont obligatoires, l'événement doit avoir un début et une fin.

39.16.2. LES COULEURS

Chaque type d'événement est caractérisé par une couleur. Cela permet de différencier les événements plus facilement dans toute la partie agenda ainsi que dans les rappels de l'accueil.

La colonne "couleur fond" de la liste des types d'événement vous montre comment votre événement sera affiché dans l'agenda. Pour modifier cette couleur sélectionnez un événement en cliquant sur sa ligne.

Vous avez alors deux possibilités pour modifier la couleur :

- Vous cliquez sur le rectangle de couleur et choisissez une couleur de fond/de texte parmi un large choix dans la palette.
- Vous connaissez le code hexadécimal de la couleur, vous la saisissez directement dans le champ correspondant (ne pas oublier le #).

Nous vous conseillons pour une meilleure lisibilité de toujours prendre des couleurs bien différentes entre la couleur de fond et la couleur du texte.

La couleur des tâches est également définie dans ce menu. Le changement de couleur est le même que pour les types d'événement, voir ci-dessus.

39.16.3. LE MODELE DE DOCUMENT

Le modèle de document est utilisé pour les commentaires d'évènements. Ce modèle doit être au format html et à charger depuis la gestion des documents du CRM.

Dès qu'un modèle est associé au type d'évènement, dès qu'un nouvel évènement sera choisi, alors le modèle sera chargé automatiquement.

39.17. ETAPE DE NEGOCIATION

Les étapes de négociation permettent de définir à quel niveau un événement est terminé.

Cette information est principalement utilisée pour des événements d'affaire ou des événements ayant un lien avec un démarchage. Elle peut tout de même figurer dans un événement simple.

L'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel sont affichées les étapes de négociation dans la liste de choix. Cet ordre peut être modifié en cliquant sur un nombre dans la liste des étapes de négociation.

- Le nom est la valeur qui apparaît lorsque l'on choisit une étape de négociation.
- La probabilité est en fait le pourcentage d'accomplissement de l'évènement.
- L'accès permet d'afficher l'étape soit dans les événements, soit dans les affaires, soit dans les deux.

Pour modifier une étape de négociation cliquez sur son nom, les informations apparaissent dans la boîte de saisie à droite et peuvent être modifiées. Le bouton de suppression est également disponible.

Pour ajouter une étape de négociation saisissez son nom, son pourcentage de progression dans le champ probabilité, son accès et validez.

Il est possible d'avoir plusieurs étapes différentes pour une progression identique.

39.18. CIVILITE

La page de paramètre pour les civilités permet une gestion des civilités. Par défaut plusieurs civilités tels que Mr, Mme, Mlle sont présentes dans le logiciel. Vous pouvez en créer, en modifier ou encore en supprimer.

L'ordre d'affichage permet de définir dans quel ordre les civilités apparaîtront dans la liste déroulante, pour changer l'ordre d'affichage des civilités cliquez sur le numéro, saisissez un nouveau numéro et validez.

Pour modifier ou supprimer une civilité cliquez sur nom, vous avez alors les boutons d'action qui apparaissent.

Pour ajouter une civilité saisissez un nom et cliquez sur valider, le numéro d'affichage de la civilité est automatiquement créé.

Exemple :

Vous enregistrez un particulier dans la page compte. Seules les civilités Mr et Mme sont présentes dans le logiciel et vous voulez enregistrer un docteur.

Par l'intermédiaire de la page civilité des paramètres généraux saisissez "doc". Doc prend automatiquement la dernière position. Si vous souhaitez qu'il apparaisse en première position cliquez sur son nombre et saisissez 1. Retournez dans votre page Compte : la civilité doc est là et elle se situe en première position dans la liste déroulante.

39.19. SOURCE SUR AFFAIRE/EVENEMENT

Les sources sur affaire/événement permettent de savoir quel est l'origine de la création d'une affaire ou d'un événement mais aussi par quel moyen on connaît un compte ou un contact.

L'ordre d'affichage sert à savoir dans quel ordre les sources sont affichées dans la liste déroulante de sélection.

Le nom est ce qui est affiché dans les listes déroulantes.

Pour modifier une source cliquez sur son nom, il apparaît alors dans la boîte de saisie et peut être modifié. Le bouton de suppression est également disponible.

Pour ajouter une nouvelle source saisissez son nom dans la boîte de saisie et validez, la valeur est alors disponible dans les listes déroulantes des sources pour les événements, affaires, comptes et contacts.

39.20. TAUX DE TVA

Les taux de TVA s'appliquent uniquement sur les produits / services de votre entreprise.

La page de gestion des taux de TVA affiche les codes de TVA sous forme de liste.

- L'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel vos différents taux de TVA sont affichés.
 - Le code est un numéro de TVA propre à votre entreprise. Il se retrouve sur vos factures.
 - Le nom est ce qui est affiché dans vos factures et dans la liste déroulante pour avoir une vision plus claire du taux de TVA.
 - Le taux de TVA est le multiplicateur pour trouver le montant de la TVA sur un produit/service.
- Pour modifier un taux de TVA cliquez sur la ligne voulue, les informations apparaissent dans la boîte de saisie à droite, vous pouvez alors modifier ces informations. Un bouton de suppression est également disponible.
- La boîte de saisie est également utilisée pour ajouter un nouveau taux de TVA.

Exemple :

Vous souhaitez ajouter une TVA à 21,6%.

Dans le code choisissez un chiffre qui n'est pas déjà utilisé, 9 par exemple.

Saisissez comme nom "21.6%".

Saisissez ensuite le taux correspondant à 21,6% : "0.216".

Ce taux de TVA est maintenant disponible à la sélection lorsque vous voulez créer de nouveaux produits.

39.21. STATUT COMPTE

La page de paramètre de statut des comptes sert à gérer les différents statuts que peuvent avoir les comptes.

Par défaut quatre statuts existent, le statut particulier, entreprise, association et collectivité. Des statuts peuvent librement être ajoutés avec la boîte de saisie sur la droite.

Le libellé est le nom du statut.

Le type sert à afficher différentes boîtes de saisie à la création d'un compte : le type "particulier" sert à afficher la saisie de date de naissance, prénom et civilité alors que le type "autre" demande la forme juridique.

Dans le tableau récapitulatif des statuts l'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel les statuts seront affichés dans la liste déroulante, pour changer l'ordre cliquez sur le numéro.

Le type 1 correspond à un statut de type "particulier" alors que le type 0 correspond au type "autre".

Pour modifier ou supprimer un type il faut cliquer sur son libellé, les boutons d'actions apparaîtront alors.

Exemple :

Vous voulez ajouter un type "Personne handicapée", pour ce type il vous faut connaître la date de naissance, le prénom et la civilité puisqu'il s'agit d'une personne physique.

Indiquez "Personne handicapée" et sélectionnez le type "particulier" puis validez.

Dans le récapitulatif des statuts le nouveau statut apparaît en dernier et à comme type la valeur 1.

Dans l'ajout d'un compte, lorsque vous sélectionnez le statut "Personne handicapé" les champs "prénom", "date de naissance" et "civilité" vous sont alors demandés.

39.22. FORME JURIDIQUE

La forme juridique est demandée lorsqu'un compte est une personne morale.

La page de gestion des formes juridiques liste les différentes formes juridiques sélectionnables.

L'ordre d'affichage est l'ordre dans lequel vos formes juridiques seront affichées dans la liste déroulante. Pour modifier cet ordre cliquez sur un chiffre.

Le nom est affiché dans la liste déroulante. Il peut être long comme "Société A Responsabilité Limitée" ou court : "SARL" selon vos préférences.

Pour modifier une forme juridique cliquez sur son nom, les informations s'affichent dans la boîte de saisie et sont modifiables. Le bouton de suppression est également disponible.

Pour ajouter une nouvelle forme juridique saisissez son nom dans la boîte de saisie et validez, elle sera alors disponible à la sélection notamment dans la page compte.

39.23. STATUT D'ÉVÉNEMENT

La page de paramètre de statut d'événement sert à gérer les différents statuts que peuvent avoir les événements. Ils caractérisent l'état de l'événement.

Dans ce menu on retrouve :

- Le nom du statut et l'ordre d'affichage : c'est l'ordre dans lequel les statuts seront affichés dans la liste déroulante, pour changer l'ordre cliquez sur le numéro.
Pour modifier ou supprimer un statut d'événement il faut cliquer sur son nom, les boutons d'actions apparaîtront alors.
Pour ajouter un statut il suffit de saisir son nom et de valider. Il sera mis automatiquement à la fin de la liste des statuts d'événement.

39.24. ETAPE DE SUIVIS

La page de gestion des étapes de suivis permet de gérer les suivis (paiement effectué, relances) de vos documents administratifs facture, commande, devis, avoir).

La partie de gauche permet de choisir l'ordre des suivis et de les sélectionner pour afficher les informations dans la partie de droite.

Pour tous les suivis sont modifiables sauf "Création" qui est automatique et "Envoi document" qui est obligatoire.

Pour chaque suivi, choisissez un nom dans le champ "libellé".

Le nombre de jour de la date indicative permet de définir la date d'action du suivi. Cette date est calculé en fonction du suivi précédent.

Les cases à cocher après devis, commande, facture ou avoir permet de définir si le suivi est valable pour chacun des documents.

Les modèles associés à chaque document seront utilisés lorsque le suivi sera exécuté par mail ou par courrier. Pour ajouter ouvrez l'explorateur avec son icône puis choisissez un document. Pour supprimer un modèle cliquez sur le bouton de suppression situé à côté de l'icône de l'explorateur.

Exemple :

Vous voulez créer une relance 4 uniquement pour les devis qui se fera 15 jours après la relance 3.

Allez dans la page d'étape des suivis.

Saisissez en libellé "Relance 4".

Saisissez "15" dans le champ "Date indicative de XX jours après l'étape précédente".

Cochez uniquement la case en face de devis.

Si vous souhaitez mettre un modèle de document lorsque vous effectuerez votre relance 4 par mail ou courrier alors choisissez en un avec l'icône de l'explorateur.

Validez.

Par défaut la relance4 se met à la fin des suivis. Cliquez sur son ordre et changer le pour qu'il soit après la relance 3.

-> Le suivi relance 4 apparait dans l'onglet "suivi" de la page devis et sa date est calculée 15 jours après la relance 3.

39.25. GESTION NAF

Les activités des entreprises sont connues avec leur code NAF (Nomenclature des Activités Française). Le logiciel gère les codes NAF ainsi que les codes NAF étendus qui donnent plus de détails sur l'activité de l'entreprise.

Sur cette page de gestion deux listes apparaissent : les codes Naf principaux et, lorsque l'on sélectionne un code NAF, les codes NAF étendus.

Lorsqu'on sélectionne un code NAF alors le libellé de ce dernier ainsi que son numéro apparaissent après la liste des codes NAF. L'image de validation permet d'enregistrer des changements, l'image de suppression supprime le code naf ainsi que tous les codes NAF étendu.

Pour les codes NAF étendus l'affichage se fait en trois parties : libellé du code, code NAF principal, code étendu. Les images qui suivent ont le même rôle que pour les codes NAF.

L'ajout d'un code NAF se fait simplement en indiquant le nom du nouveau code ainsi que son numéro. Pour les codes NAF étendus on saisit le nom dans le premier champ, le numéro du code NAF principal se choisit dans la liste déroulante "affectation au code NAF général". Le dernier champ sert au numéro du code naf étendu (ne pas oublier le ".")

Exemple :

- Le code naf étendu "03.22Z : Aquaculture en eau douce" n'existe plus.

Sélectionnez le code NAF 03, la liste des codes NAF étendu apparaît.

Sélectionnez ensuite le code NAF 03.227 et cliquez sur l'icône de suppression, le code NAF n'est alors plus disponible!

- Un code NAF étendu "12.01Z" vient d'être créé et s'appelle "Fabrication bio".

Dans la partie "nouveau NAF étendu" saisissez le nom "Fabrication bio" dans le premier champ.

Sélectionnez ensuite le code naf "12" dans la liste déroulante.
Saisissez ".01Z" dans le troisième champ puis validez : le code NAF est disponible.

39.26. CONFIGURATION SUPPORT

Cette page permet de paramétrer deux listes de la page ticket / SAV, la liste priorité et catégorie.

Priorité

Les priorités permettent de définir un niveau d'urgence de réponse au support. Une couleur et une durée sont définies pour chaque priorité, ces informations apparaissent dans l'onglet de recherche de la page ticket / SAV.

Une priorité est définie par son libellé, une couleur (apparaît dans l'onglet recherche de la page des ticket / SAV, les supports apparaissent de la couleur de leur priorité) et une durée pour connaître le temps alloué à la résolution du support (une icône indique si le temps de réponse du support est dépassé dans la page des ticket / SAV).

Catégorie

Chaque catégorie appartient à un type de support. Les catégories dépendent fortement de votre activité. Pour une entreprise informatique on pourrait avoir comme catégorie : "SAV" "Retour de carte mère", "Matériel défectueux" ou encore "Problème de redémarrage" etc.

Pour ajouter une catégorie sélectionnez un type, un libellé et validez.

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage de vos catégories et cliquant sur leur numéro.

39.27. AUTRE TAXE

Ces taxes sont saisissables dans les paramètres puis sélectionnables dans la gestion des produits. Vous indiquez le montant de la taxe à ce moment. Cette taxe sera alors reprise automatiquement dans les documents commerciaux. Vous pourrez là aussi modifier les données de la taxe.

Pour insérer une nouvelle taxe il faut remplir le formulaire de saisie :

- Nom : nom de la taxe qui sera affichée en bas de votre document.
- Commentaire : si renseigné, il est affiché en complément du produit auquel la taxe est associée.

Mots clés pouvant faire l'objet d'un publipostage dans le commentaire :

[MTHT] : montant total produit HT

[MTTTC] : montant total produit TTC

[PUHT] : prix unitaire produit HT

[PUTTC] : prix unitaire produit TTC

[TXHT] : taxe HT

[TXTTC] : taxe TTC

- HT : est le montant HT de la taxe soit en pourcentage par rapport au prix du produit associé, soit fixe.
- Taux TVA : la TVA applicable à la taxe si nécessaire.

"Valider" la taxe pour l'inclure dans les choix de taxes dans les interfaces [produits](#) et [factures](#).

L'ordre d'affichage des taxes dans la liste de choix est modulable en cliquant sur la sélection "ordre d'affichage".

La taxe est supprimable en cliquant dessus et en cliquant sur le bouton "supprimer". Néanmoins elle sera mise en obsolète pour éviter les ruptures de relations avec les documents existants.

39.28. CONFIGURATION NOTE DE FRAIS

La gestion des notes de frais intègre la configuration de paramètres liés aux notes de frais.

Afin d'y accéder, l'utilisateur doit se rendre dans l'onglet Paramètres, puis « paramètres généraux » et ensuite cliquer sur l'icône correspondant.

39.28.1. GESTION DES CATEGORIES

La page paramètre est composée de trois zones totalement distinctes.

La première zone permet la saisie et la configuration des catégories de note de frais.

Par défaut, 25 catégories sont insérées. Plusieurs options sont disponibles.

- Ajouter une catégorie
- Modifier une catégorie
- Supprimer une catégorie (Seule la catégorie KM n'est pas supprimable)

Un clic sur une catégorie valorisera le champ texte et permettra une action sur celui-ci. La liste déroulante ordre est également configurable.

Attention la catégorie spéciale "Kilomètre" ne peut pas être supprimée car cette catégorie est en relation avec le barème kilométrique. Voir la [note de frais](#) pour plus d'explication sur son fonctionnement.

39.28.2. PUISSANCE FISCALE

La zone permettant le paramétrage des catégories de chevaux fiscaux reprend le même principe que la précédente. Une liste comportant un barème kilométrique publié par l'état est, par défaut, insérée.

Lors d'une action de sélection d'un élément, les zones de saisies associées sont valorisées.

Tout comme pour les catégories, il est possible pour chaque élément de :

- Ajouter une catégorie fiscale
- Modifier une catégorie fiscale
- Supprimer une catégorie fiscale

39.28.3. GESTION DES ETAPES

La dernière zone paramétrable est la zone des étapes. La configuration de cette zone est similaire aux précédentes, seules les trois étapes insérées par défaut ne sont ni modifiables, ni supprimables.

39.28.4. GESTION DES VALIDATEURS

Vous attribuez des rôles qui peuvent avoir accès au choix "valider" dans les notes de frais. Ainsi seuls les agents ayant accès à ces rôles pourront avoir cette compétence. Pour ce faire il suffit de sélectionner les rôles et de cliquer sur la flèche ">>". Les rôles doivent basculer à droite. Puis cliquez sur le bouton "valider" pour finir l'opération.

39.29. CONDITION DE REGLEMENT

Paramètre des conditions de règlement attribuable dans les paramètres de la société, des comptes et des documents commerciaux (facture).

39.29.1. CONDITION DE REGLEMENT

Saisir les informations globales de la nouvelle condition de règlement :

- Nom : le nom s'affichant dans la liste de choix des conditions.
- Ordre d'affichage : l'ordre d'affichage dans la liste de choix.

La sélection d'une condition se fait à l'aide de la liste de choix "Condition de règlement" qui va afficher ce qui compose cette dernière afin d'effectuer les modifications.

Le bouton "insérer/modifier" affiche la suite du formulaire.

LE bouton "supprimer" supprime la condition de règlement (met cette dernière en obsolète en base de données mais n'est plus accessible via l'interface du CRM).

39.29.2. CREATION DE L'ECHEANCIER

Création de l'échéancier composant la condition de règlement :

- Type : règlement ou acompte
- Nombre d'échéances : Le nombre de ligne composant l'échéancier.

OU

- Pourcentage : le pourcentage que représente l'échéance par rapport au TTC de la facture.
- Condition : choisir le type de condition : Jours/Du mois/Fin de mois, choisir la valeur en rapport avec le type.

Exemple : Jours 5 (soit 5 jours après la date de facturation), Du mois 5 (soit le 5 du mois après la date de facturation), Fin de mois 30 (soit 30 jours puis fin de mois après la date de facturation)

A noter que la date de base pour les calculs à chaque échéance est la dernière date référencée soit : la date de facturation ou la dernière échéance avant l'échéance en cours.

- Mode : Mode de règlement (chèque, CB, espèce, prélèvement ...)

Le bouton "insérer" construit les échéances.

39.29.3. LISTING DES ECHEANCES

La liste des échéances composant la condition de règlement. Elle doit représenter 100% du coût du document commercial. Vous pouvez effectuer des modifications sur chaque élément des échéances, cliquez sur le bouton "modifier" pour valider vos modifications.

Pourcentage : Est le pourcentage que représente l'échéance par rapport au coût du document commercial.

- Type : voir plus haut
- Condition : voir plus haut
- Mode : voir plus haut
- Suppression : supprime l'échéance

39.30. ARBORESCENCE GED

Gestion des catégories par page pour la gestion documentaire des fichiers liés aux données.

Choisir la table (souvent qui correspond à la page) devant faire l'objet d'une nouvelle catégorie.

Dans la liste « dossier » apparaît les catégories existantes, puis dans la boîte de saisie « dossier » la possibilité de créer un nouveau dossier (=catégorie).

Pour supprimer une catégorie, sélectionnez-la et cliquez sur supprimer. Attention tous les dossiers ainsi que leurs contenus seront supprimés sur les données de la table concernée. Vous pouvez également renommer la catégorie en cliquant sur le bouton « valider ».

39.31. PERSONNALISATION

Le menu de personnalisation permet de configurer le logiciel selon vos propres envies. Les modifications faites ici, concernent uniquement l'agent qui est connecté. Un redémarrage du logiciel est obligatoire pour valider les changements.

39.31.1. GENERALES

Plusieurs paramètres sont modifiables par l'intermédiaire de ce menu :

- Adresse identique au compte : Lorsque cette case est cochée dans les paramètres alors elle sera cochée par défaut dans la page contact.
- Langue : Langue utilisée dans tout le logiciel, ce paramètre est obligatoire.
- Thèmes : Permet de changer l'allure générale du logiciel. Pour le moment quatre thèmes sont disponibles : classic, fusion (par défaut), sogray ou blue.
- Activer les pop-up d'aide : Des pop-up d'aide apparaissent lorsque vous rester suffisamment longtemps sur un champ. Décochez cette option pour désactiver les Pop-up d'aide.
- Délai avant affichage pop-up d'aide : Durée d'attente en millisecondes avant d'afficher les pop-up d'aide.
- Durée d'affichage pop-up : Durée d'affichage en millisecondes des Pop-up d'erreur ou de confirmation.

39.31.2. CONFIGURATION CONTACT

- Adresse identique au compte : met à même adresse que le compte lié.

39.31.3. CONFIGURATION COMPTE

- Ouvrir automatiquement la création d'un contact : Ouvre la création rapide d'un contact lors de la création d'un compte.
- Préfiltre du compte pour les recherches : Ajoute le nom du compte qui était en sélection dans les critères de recherche des pages sélectionnées.

39.31.4. CONFIGURATION EVENEMENT

Gestion des rappels d'événements et/ou tâches :

- Type d'événement par défaut pour tout nouvel événement.
- Événement réalisé : Mettre l'événement automatiquement en fait après x jours.
- Type de rappel : Pré-rempli le champ pour tout nouvel événement.
- Rappel mail : active l'option de rappel par mail.
- Rappel SMS : active l'option de rappel par SMS (inactif en v5.00).

- Expéditeur : Si agent affilié alors ce sera le mail de l'agent affilié qui sera pris, si robot alors ce sera le mail du robot valorisé dans [les informations générales](#) de la société.
- Activer rappel : Temps en secondes d'affichage de la fenêtre de rappel dans le CRM.
- Rappel bureau : Affiche une notification pour les navigateurs le gérant sur votre poste de travail.
- Rappel son : Lance un son si des rappels sont présents.

39.31.5. MODELE PAR DEFAUT

Les modèles par défaut servent pour l'envoi de mail avec la messagerie.

Sur chacune des pages où vous pouvez attribuer un modèle vous avez une icône représentant un message, lorsque vous cliquez sur cette icône vous arrivez dans la messagerie. Si vous avez paramétré un modèle dans le menu de personnalisation alors ce modèle apparaît.

Les modèles doivent être auparavant faits à partir de la page de création de document. Pour ajouter un modèle cliquez sur l'icône de recherche, l'explorateur s'ouvre et vous pouvez choisir un modèle. Pour enlever le modèle par défaut cliquez sur l'icône de suppression.

Exemple :

Vous voulez envoyer la facture à un de vos client. Vous aimeriez que lorsque vous arrivez sur la messagerie le message soit pré-formaté avec :

"Bonjour Mr X, voici ci-joint votre facture."

Allez dans la création de document et créez un corps de message avec le contenu ci-dessus.

Allez sur la page de personnalisation, cliquez sur l'icône de l'explorateur sur la ligne "facture" et choisissez le modèle que vous venez de créer.

Allez maintenant dans la page de facturation, choisissez votre facture et cliquez sur l'icône de messagerie.

Vous arrivez dans la messagerie et votre message est pré-rempli avec le modèle que vous avez choisi dans le menu de personnalisation.

39.31.6. GESTION DES AGENTS FAVORIS

Cette partie concerne les requêtes qui ont un rapport avec les agents, pour un gain de temps vous pouvez sauvegarder vos préférences pour une utilisation plus rapide.

Sélectionnez une fonction puis un agent : l'agent sélectionné apparaît dans la liste des agents à droite.

Une fois cette liste créée vous pouvez l'attribuer par défaut à une ou plusieurs pages où l'on vous demande des agents dans la partie "Choix pages impactées par les agents favoris".

Exemple :

Vous utilisez souvent la synthèse1 de la partie agenda et vous affichez tout le temps les agents X Y et Z.

Par défaut dans la synthèse 1 aucun agent n'est sélectionné, vous devez systématiquement saisir ces trois agents.

En passant par la page de personnalisation, partie agents favoris, choisissez les agents X, Y et Z.

Sélectionnez ensuite la page agenda/agenda_synth1 et valider.

Lorsque vous retournerez dans la synthèse1 alors les agents seront sélectionnés par défaut.

39.32. GESTION DES ETATS

Le menu de gestion des états permet de personnaliser l'accès de vos différents agents aux états prédéfinis.

Ce menu affiche la liste avec quelques informations de tous les états prédéfinis.

Pour modifier les droits d'accès à un état cliquez sur un état. Le numéro de l'état, son nom ainsi que la liste des agents ayant accès à l'état apparaît, vous pouvez alors modifier toutes ces informations :

Pour permettre à un agent d'accéder à l'état sélectionné cliquez sur une fonction dans la partie "autorisation d'accès aux agents ci-dessous" puis sur un agent, celui-ci est alors ajouté à la liste des agents qui ont un droit de regard sur l'état.

Vous pouvez enregistrer une liste d'agents favoris pour ne pas avoir à sélectionner tout le temps les mêmes agents. Cette liste est modifiable à partir du menu de personnalisation. Le bouton "initialiser" permet d'effacer la liste des agents ayant droit à l'état.

Si vous souhaitez que le liste des agents soit affectée à tous les états cochez la case "tous" et validez.

Exemple :

- Vous voulez être le seul à avoir accès à l'état "Liste des agents" :

Sélectionnez l'état "Liste des agents".

Cliquez sur "initialiser" pour effacer la liste des personnes ayant accès à cet état.

Cliquez sur votre fonction et sélectionnez-vous, validez.

- Vous voulez que 3 de vos agents, X Y et Z aient accès à tous les états :

Allez dans le menu de personnalisation et créez une liste de favoris pour la gestion des états.

Revenez sur la page de Gestion des états,

La liste de vos favoris apparaît dans la liste des agents,

Cochez "tous", validez.

39.33. GESTION DES ARGUMENTAIRES (SQUELETTE)

39.33.1. SAISIE D'ARGUMENTAIRE

Encadré 1 : Informations argumentaire

Champs à renseigner pour un nouvel argumentaire :

- nom de l'argumentaire,
- modèle ou type (argumentaire, enquête, questionnaire),
- portée déterminant s'il est visible depuis la campagne et/ou les démarches hors campagne,
- possibilité de clôturer l'argumentaire à chaque question ou 1 fois à la fin de l'argumentaire. La clôture valide le contenu des réponses sur l'argumentaire,
- actif qui le rend visible et sélectionnable.

Le bouton insérer enregistre l'argumentaire et vous permet de remplir les étapes suivantes.

39.33.2. CONTENU DE L'ARGUMENTAIRE

Champs à renseigner pour une nouvelle saisie de contenu :

- Titre de la question pouvant être sur plusieurs lignes,
- Type de la question activant ou désactivant certains champs ci-dessous (libre, unique, multiple),
- Format de la question pouvant être une saisie libre, une zone de texte, une coche, une liste de choix unique/multiple, un nombre,
- Ordre d'apparition de la question : attention à respecter un ordre cohérent en démarrant à 1,
- Réponses : liste des réponses séparées par des « entrées », certains caractères étant banni (+~),
- Rendu des réponses dans le tableau de bord (histogramme, camembert, tableau),
- Réponses minimum et maximum rendant les réponses obligatoires si chiffre différent de 0. Si vous renseignez uniquement le minimum à 1 alors la réponse devra contenir 1 élément au moins.
- Table est le nom de la table faisant l'objet d'une mise à jour lorsque l'argumentaire est relié à un compte ou contact,
- Champ est le nom du champ en relation avec la table qui sera effectivement mis à jour (le champ est dépendant de la table).

Cliquez sur le bouton vert « insérer » pour enregistrer votre question.

La liste des questions vous permet de les sélectionner afin de les modifier ou les supprimer.

39.33.3. CRITERES

Ce paramètre vous permet de rediriger l'argumentaire en fonction des réponses à des questions.

Champs à renseigner :

- Question est une liste de choix reprenant toutes les questions de l'argumentaire afin de déterminer l'origine de la redirection,
- Réponse est la réponse attendue pour la redirection,

- Question cible est une liste de choix reprenant toutes les questions de l'argumentaire afin de déterminer la cible de la redirection,
- Ordre d'affichage du critère est important pour savoir quel critère passera en priorité.

La liste des critères vous permet de les sélectionner afin de les modifier ou les supprimer.

39.33.4. RECHERCHER UN ARGUMENTAIRE

Vous retrouvez la liste des argumentaires existants, vous pouvez les sélectionner afin de les modifier, des options de filtres affinant éventuellement votre recherche.

39.34. GESTION DES ACTIONS DE CAMPAGNE

C'est ici que vous créez les listes de résultats d'appel pour une campagne.

Il est possible de positionner une action principale avec une action secondaire pour un seul traitement.

39.34.1. ACTION DE CAMPAGNE

Champs à renseigner :

- Nom de l'action
 - Liste des actions disponibles lors d'une prospection :
 - Envoi d'un mail
 - Mettre une relance datée
 - Création d'un évènement
 - Lien vers la page affaire, devis, commande.
 - "Mode de validation" vous permet spécifier si :
 - On souhaite archiver automatiquement le démarchage
 - Le laisser automatiquement dans la liste
 - Laisser le choix à l'utilisateur.
 - Ordre : ordre dans la liste de choix des actions.
 - Priorité : priorise l'action et met le démarchage en tête de liste lorsque sa date de traitement est arrivée à échéance.
- Des options sont disponibles en fonction du choix de l'action.
L'action secondaire est optionnelle et limitée à la mise en place d'une relance à x jours.

39.34.2. RECHERCHER UNE ACTION

C'est la liste des actions enregistrée. Il suffit de cliquer sur une ligne pour modifier l'action via le formulaire du dessus.

39.35. NOUVELLES INTERNES

Vous pouvez passer des messages à tous vos agents à partir du menu des nouvelles internes. Ces messages apparaissent dans la partie "diffusion interne" de l'accueil.

A côté de l'icône d'ajout d'une nouvelle interne vous avez un bouton "Purger". Ce bouton sert à supprimer toutes les nouvelles internes qui ont été écrites avant la date sélectionnée.

Exemple :

Vous voulez supprimer toutes les nouvelles antérieures au 16/10/2008.

Cliquez sur le calendrier, sélectionnez le 16 Octobre 2008 et cliquez sur "purger" : toutes les nouvelles écrites avant le 16 Octobre 2008 sont effacées.

Trois informations sont essentielles pour créer une new, la quatrième est optionnelle :

- Le titre : Titre de la nouvelle

- La date : Date à laquelle la new apparaîtra aux agents, si vous choisissez une date postérieure à la date du jour alors la nouvelle ne s'affichera sur la page d'accueil que le jour que vous avez choisi.
- Le corps : C'est le message à faire passer. Il est saisi par l'intermédiaire de l'[éditeur de texte enrichi](#).
- Lien : Permet de rendre le titre cliquable vers le lien saisi.

Exemple :

Il est 16h30, le 09/10/08. Vous voulez avertir vos agents qu'une nouvelle version de votre produit va sortir demain.

Choisissez la date à laquelle la nouvelle sera disponible à l'affichage, par exemple le 10/10/08 à 08h00.

Sélectionnez "Nouvelle version du produit" dans le titre, et vote message dans le corps du message.

Si vous souhaitez que le titre du message soit un lien vers une page web, saisissez-la dans le champ lien, par exemple :

"http://monsie.com/lanouvelle".

Le 10/10/08, à partir de 8h00 vos agents verront la nouvelle dans l'accueil et iront sur le site

"http://monsie.com/lanouvelle" s'ils cliquent sur le titre de la nouvelle.

39.36. BIBLIOTHEQUE DE LANGUE

La bibliothèque de langue regroupe tous les mots qui sont utilisés dans le logiciel. Cette bibliothèque peut être modifiée par l'intermédiaire de la page "Bibliothèque langue" dans les paramètres généraux.

La bibliothèque associe pour chaque titre une valeur.

Dans le logiciel, pour chaque mot ou phrase un titre est attribué, la valeur correspondant au titre est affichée.

La bibliothèque est divisée en plusieurs catégories qui sont représentées par les onglets :

- LANG_ACTION : Dictionnaire général du logiciel, c'est le plus utilisé ;
- LANG_AGENT : Dictionnaire utilisé pour la partie Agent ;
- LANG_BOUTONS : Dictionnaire utilisé pour les boutons ;
- LANG_ENTETE : Dictionnaire utilisé pour les entêtes des tableaux ;
- LANG_ETATCLT : Liste des états compte ;
- LANG_MENU : Dictionnaire utilisé pour les menus ;
- LANG_RECH : Dictionnaire utilisé pour les menus de recherche ;
- LANG_SELECT : Dictionnaire utilisé pour les listes déroulantes ;
- LANG_TITRE : Dictionnaire utilisé pour les titres des blocs d'informations.

39.37. MISE A JOUR

Connectez-vous via un utilisateur ayant les droits d'administrateur. Rendez-vous dans paramètres->paramètres généraux->mise à jour.

39.37.1. CONNEXION FTP (OBSOLETE)

La connexion FTP est aujourd'hui inactive. Pour récupérer l'archive de mise à jour voici la procédure à suivre :

Un lien ftp vous a été fourni lors de votre inscription pour obtenir EGGcrmpro. A ce jour le lien est :

ftp.cogivea.com

Le login et mot de passe sera passé à votre discrétion lors de la récupération des archives.

Pour rappel vous bénéficiez de mises à jour que pendant 1 an lors de votre souscription. Le renouvellement de vos licences sera demandé à chaque date d'anniversaire.

Vous vous connectez au ftp via une interface cliente de type filezilla, cuteFTP, Xplorer ou autre.

Vous devez récupérer l'archive qui est sous la forme : cligraphcrm_update_2.00_2.20.zip

Vous savez qu'une mise à jour est disponible à la réception d'un mail de la part de COGIVEA ou en vous connectant sur le ftp et en voyant une archive de la forme :

cligraphcrm_update_[VERSION ACTUELLE]_[NOUVELLE VERSION].zip

Exemple : cligraphcrm_update_3.00_3.10.zip

Cette archive est à placer dans l'arborescence du CRM dans le répertoire « miseajour ».

39.37.2. CONNEXION SQL

Partie cruciale pour la bonne exécution de la mise à jour.

Ecrivez le nom de connexion et le mot de passe d'un utilisateur MYSQL de type root (super utilisateur MYSQL). Cet utilisateur doit pouvoir avoir tous les droits sur la base de données du CRM.

39.37.3. PARAMETRES DE SAUVEGARDE

Cette partie vous informe sur la version courante du logiciel et si vous avez placé le fichier de mise à jour au bon endroit, son nom doit apparaître à côté de la phrase « Fichier de mise à jour à lancer ».

Les coches local et serveur génère une archive de sauvegarde que nous vous conseillons de décocher. Préférez une sauvegarde manuelle du répertoire du crm et de la base de données.

39.37.4. LANCEMENT MISE A JOUR

Un bouton vert « Lancer » en bas de page à droite vous permet de lancer la mise à jour (une fois les sauvegardes réalisées par vos soins). ATTENTION si la mise à jour échoue il ne sera peut-être pas possible de la relancer ou le CRM peut être inutilisable. Dans ce cas, remplacez cette version erronée par votre version sauvée (BDD + fichiers).

La mise à jour peut durer plusieurs minutes. Elle sera réussie quand vous serez déconnecté et invité à vous reconnecter. Le numéro de la nouvelle version doit apparaître en bas à droite de la page de connexion.

39.38. CHAMPS PERSONNALISES

Les champs personnalisés vous permettent de rajouter des informations qui ne sont pas par défaut dans le logiciel, par exemple si vous souhaitez connaître la date d'inscription d'un client à une offre vous pouvez rajouter une boîte de saisie de type "texte".

39.38.1. TYPE DE CHAMPS

Boîte de saisie

Ce type de champ est le plus polyvalent, il permet de saisir du texte, des nombres, une date etc. C'est le seul qui soit pré-formaté et qui vérifie les données à la saisie pour éviter des erreurs.

Exemple :

Vous pouvez l'utiliser pour différentes saisies comme :

- Une saisie courte de texte (un nom, un mot, une phrase);
- Un numéro de téléphone;
- Une date saisie librement (date de création d'une entreprise par exemple);
- Une adresse e-mail;
- Une adresse web;
- Un nombre entier ou décimal (nombre d'employés).

Zone de texte

Ce type de champ permet de saisir une grande quantité de texte. La différence avec la boîte de saisie réside dans le formatage du texte, avec une zone de texte vous pouvez faire des sauts de ligne ou encore utiliser les tabulations.

Exemple :

On peut l'utiliser par exemple pour une description détaillée d'une entreprise ou pour un commentaire.

Cases à cocher

Les cases à cocher sont en fait des indicateurs oui/non, la case cochée indiquant que la valeur est sélectionnée.

Exemple :

On peut l'utiliser par exemple pour connaître les centres d'intérêt d'un client en ayant 3 cases à cocher : sport / cinéma / informatique.

Bouton radio

Les boutons radio permettent de choisir une seule valeur parmi plusieurs choix possibles (2 au minimum).

Exemple :

Si on a demandé à son client une note sur 3 sur l'efficacité de l'entreprise allant de 1 à 3 par exemple il ne peut choisir qu'une valeur sur les trois, on utilisera alors un bouton radio.

Liste déroulante

La liste déroulante a le même principe que le bouton radio, l'utilisateur ne peut choisir qu'une valeur sur les X proposées. Elle permet également à l'utilisateur de choisir une valeur vide. Elle est plus appropriée, d'un point de vue ergonomique, lorsque vous avez un grand nombre de valeurs différentes.

Exemple :

Si vous voulez définir un mois d'inscription à un client, vous aurez 12 valeurs possibles, une liste déroulante permet d'en choisir une ou aucun si le mois n'est pas déterminé.

Groupe

Création d'un groupe contenant 1 ou plusieurs champs.

39.38.2. CREATION D'UN CHAMP

39.38.2.1. INFORMATIONS GENERALES

Quel que soit le champ que vous avez choisi, trois informations sont obligatoires : Le nom du champ, le titre qui correspond au libellé devant le champ et la page qui correspond à la page dans laquelle le champ est affiché (par exemple la page "comptes" : le champ correspondra à une valeur d'un client sur la page comptes du menu comptes).

La case à cocher « obligatoire » permet une vérification du champ à la saisie, si aucune valeur n'est saisie alors que le champ est de type obligatoire alors un message d'erreur avertira l'utilisateur.

La longueur, largeur ou hauteur permet de définir en pixels ou en pourcentage la taille d'affichage de votre champ de formulaire.

Choix du groupe : met le champ dans le groupe et permet l'organisation des champs lors de leurs consultations dans les pages cibles.

39.38.2.2. LA BOITE DE SAISIE

Le format de la boîte de saisie permet de définir le type de donnée qui va être saisi. En fonction de ce format la valeur par défaut et le nombre de caractères/chiffre du champ changent.

Le nombre de caractères/chiffres possible correspond au nombre de caractères possibles pour les formats texte, téléphone, lien, mail. Pour le format entier il correspond au nombre de chiffres possible. La longueur des formats date, heure et décimal n'est pas personnalisable.

Une fois un format choisi un masque peut apparaître, il s'agit de la manière dont doivent être saisies les données par défaut.

La valeur par défaut à l'affichage correspond à la valeur qui sera dans le champ de formulaire lorsque vous ajouterez un nouveau compte par exemple. La case à côté de la valeur par défaut permet d'appliquer à tous les enregistrements existants la valeur par défaut.

Exemple :

- Vous souhaitez créer un champ de type téléphone avec une saisie de 13 caractères maximum, rien ne doit être affiché à la saisie et vos enregistrements existants ne doivent avoir aucune valeur, de plus le champ n'est pas obligatoire.

Sélectionnez le format téléphone. Saisissez 13 pour le nombre maximum de caractères saisissables. Laissez la valeur à vide par défaut et ne cochez pas « appliquer aux enregistrements existants », laissez également « obligatoire » à vide.

- Vous souhaitez enregistrer la date d'inscription de vos clients, par défaut la date du 07/10/2008 doit être affichée à la saisie et tous vos clients enregistrés doivent avoir cette date. La saisie d'une date n'est pas obligatoire. Sélectionnez le format date. Le nombre de caractères que comporte le champ ne vous est pas demandé pour ce format mais un masque est apparu : il faut respecter le masque pour la valeur par défaut. Pour que la date du 07/10/2008 apparaisse à la saisie d'un nouveau client, saisissez-la dans le champ « Valeur par défaut à l'affichage » et cochez « appliquer aux enregistrements existants » pour que tous vos enregistrements aient la date du 07/10/2008 par défaut. Ne cochez pas « obligatoire », si aucune date n'est saisie alors aucun message d'erreur ne s'affichera.

- Vous souhaitez enregistrer le nombre de salariés de l'entreprise du client, cette valeur doit être obligatoire. Sélectionnez le format "entier". Saisissez 6 dans le nombre de chiffre : cela vous donne la possibilité de saisir 6 chiffres, la valeur maximale sera donc de 999 999. Ne mettez pas un nombre trop élevé si vous n'utilisez que quelques chiffres, cela pourrait ralentir le logiciel. Sélectionnez la case « obligatoire », si un utilisateur ne saisit aucun chiffre alors un message l'avertira qu'il faut une valeur.

Attention : Lors d'une modification si la case « appliquer aux enregistrements existants » est cochée elle remplacera, pour le champ en cours, toutes les valeurs de vos enregistrements existants par la valeur par défaut.

39.38.2.3. LES CASES A COCHER

L'état à l'affichage permet de choisir si la case à cocher doit être cochée lors d'une nouvelle saisie.

La valeur pour les enregistrements existants est obligatoire lors de l'ajout et facultative lors de la modification. Elle permet de savoir pour tous les enregistrements existants si leur case à cocher doit être cochée ou non.

Exemple :

Vous voulez savoir si votre client est abonné à la newsletter sachant que pour vos anciens clients l'abonnement n'était pas obligatoire et que pour les prochains clients l'abonnement le sera.

Dans « l'état à l'affichage » choisissez « cochée », lors d'une nouvelle saisie la case sera cochée et pour la « valeur pour les enregistrements existants » choisissez « non cochée » : lorsque vous afficherez un ancien client la case ne sera pas cochée.

Attention : Lors d'une modification si vous avez sélectionné une valeur pour les enregistrements existants alors cette valeur remplacera la valeur de tous vos enregistrements existants.

39.38.2.4. LES BOUTONS RADIOS

Pour saisir les différentes valeurs possibles du bouton radio utilisez le champ « valeur ». Chaque ligne de ce champ sera une valeur possible.

Les boutons radios doivent avoir une valeur par défaut cochée. Celle-ci est définie dans le champ « valeur cochée par défaut ».

Les enregistrements existants doivent également avoir une valeur par défaut parmi la liste des valeurs possibles.

Exemple :

Vous avez demandé l'avis de vos clients et trois choix sont possibles : neutre, pour et contre. Dans « valeur » saisissez les valeurs suivantes sachant qu'une ligne correspond à une valeur possible :

- neutre
- pour
- contre

A l'affichage vous ne connaissez pas l'avis de vos clients, la valeur par défaut contient donc "neutre", idem pour la valeur des enregistrements existants.

Lors de la modification si vous enlevez une valeur alors les enregistrements qui avaient cette valeur prennent la valeur par défaut.

Avec le même exemple que précédemment vous voulez enlever le choix « contre ». Supprimez la ligne « contre » et indiquez dans la valeur par défaut « neutre » : tous les enregistrements qui avaient la valeur "contre" ont maintenant la valeur "neutre" et la valeur "contre" ne fait plus partie des valeurs sélectionnables.

Si un nouveau choix apparaît pour l'avis de vos client, ajoutez une ligne dans la liste des valeurs, cette valeur sera alors sélectionnable.

Attention : Lors d'une modification si vous avez sélectionné une valeur pour les enregistrements existants alors cette valeur remplacera la valeur de tous vos enregistrements existants.

39.38.2.5. LA LISTE DEROULANTE

La case obligatoire permet de savoir si la liste déroulante devra obligatoirement contenir une valeur ou non.

Chaque ligne du champ « valeur » devient une valeur de la liste déroulante.

La valeur sélectionnée par défaut est la valeur affichée lors de l'ajout d'un enregistrement alors que la valeur pour les enregistrements existants est la valeur que prendront tous les enregistrements déjà existants.

La coche "multiple" crée une liste à choix multiples.

Exemple :

Vous souhaitez savoir à quel type d'offre votre client est abonné parmi un nombre d'offres très important. Vous ne connaissez pas les offres de vos anciens clients et vous ne souhaitez pas mettre d'offres par défaut mais par contre vous souhaitez que lors de la mise à jour d'un client une offre soit saisie.

Saisissez la liste de vos offres dans « valeurs » en respectant une offre par ligne. Ne saisissez rien dans les valeurs par défaut. Cochez l'option « obligatoire », à la modification de vos clients si aucune offre n'est choisie un message avertira l'utilisateur. Si vous avez d'autres offres qui sont créées, ajoutez une ligne pour chaque offre. Si des offres n'existent plus alors supprimez la ligne, les clients qui avaient cette offre reçoivent une valeur vide.

Attention : Lors d'une modification si vous avez sélectionné une valeur pour les enregistrements existants alors cette valeur remplacera la valeur de tous vos enregistrements existants.

39.38.3. SUPPRESSION D'UN CHAMP

La suppression d'un champ est une opération définitive, lorsque vous supprimez un champ de formulaire toutes les valeurs de ce champ sont perdues.

Pour supprimer un champ sélectionnez-en un dans la liste de vos champs personnalisés et cliquez sur le bouton "supprimer", le champ est alors supprimé et n'apparaît plus sur la page.

39.38.4. CREATION D'UN GROUPE

Cliquez sur le type de champs groupe. La saisie du groupe comporte plusieurs informations à compléter :

- Titre : nom du groupe qui sera affiché
 - Ordre d'affichage : l'ordre d'affichage des groupes dans la page.
 - Page d'affichage : la page propriétaire du groupe.
 - Élément parent : un groupe pouvant appartenir à un autre groupe et ainsi créer une arborescence de groupes.
- Le bouton "insérer" implémente le groupe qui sera désormais visible lors de la création des champs.

Les informations de la liste des groupes :

- Nom : nom du groupe
- Page : propriétaire du groupe
- Élément parent : si le groupe est dépendant d'un autre groupe.
- Champs : nombre de champs dans le groupe.
- Sous-groupe : nombre de groupe dans le groupe.
- Ordre : ordre d'affichage du groupe.
- Modification : date de dernière modification du groupe.
- Suppression : suppression du groupe.

En cliquant sur les éléments des colonnes "nom", "élément parent", "ordre" deviennent modifiable à la volée.

39.38.5. SUPPRESSION D'UN GROUPE

La suppression d'un groupe est conditionnée :

- Aucun sous-groupe ne doit être descendant à ce groupe
- Aucun champ ne doit être dépendant à ce groupe.

Vous avez le nombre de dépendance dans les colonnes "Champs" et "sous-groupe" de la liste des groupes existants.

39.38.6. [RECHERCHER UN CHAMP](#)

L'onglet de recherche vous affiche sous forme de liste tous les champs que vous avez dans votre catalogue.

Vous pouvez filtrer vos champs avec les différents paramètres qui vous sont proposés.

Pour avoir plus de détails sur un champ, cliquez sur sa ligne, ses informations sont alors affichées dans la première partie de la page. Seuls certains paramètres restent modifiables car la structure d'un champ ne peut pas être altérée.

39.39. GESTION DES MODULES

39.39.1. [INSTALLATION D'UN MODULE](#)

Le module est un fichier ZIP à importer dans le CRM.

Cliquez sur le bouton parcourir pour choisir le module (au format ZIP) que vous voulez incorporer au CRM.

Ensuite cliquez sur le bouton "importer" pour télécharger et installer le module.

39.39.2. [LISTE DES MODULES INSTALLEES](#)

Un tableau avec les modules installés vous permet de les activer/désactiver à l'aide de la case à cocher "choix". Pour valider vos activations/désactivations il faut cliquer sur le bouton "valider".

Se rendre ensuite dans la page [profil](#) pour activer ou non l'accès au module pour les agents. Dans un souci de sécurité, les modules ne sont pas accessibles aux agents par défaut.

La colonne "supprimer" permet de retirer le module qui lance, s'il l'a prévu, son processus de désinstallation.

Exemples de modules disponibles (en version pro uniquement) :

- Géolocalisation via l'API GoogleMap
- Attestation fiscale d'aide à la personne;
- Export pour ciel compta au format csv;
- Extranet comptes/contacts avec publication de news, commandes, factures, documents, gestion de tickets;
- Gestion des appels téléphoniques entrants par IP;
- Gestion multi CRM.

39.40. CONFIGURATION MESSAGERIE

Vous pouvez dans cette interface configurer le mode de stockage des mails (local ou externalisé avec hmailserver), créer les mails vous permettant d'avoir des droits dessus, d'entrer les paramètres d'émission de mail, d'autres options optionnelles tels que la gestion de mailing ou les quotas sont inactifs par défaut.

39.40.1. [LISTE DES MAILS](#)

C'est un tableau qui liste les mails à lier aux agents. Un compte mail peut être relié à plusieurs agents.

Liste des mails liés aux agents						
Mail	Agent	Réception		Emission		Action
		Serveur	Port	Serveur	Port	
...	🔄
...	🔄
...	🔄
...	🔄
...	🔄
...	🔄
...	🔄
...	🔄

Affichage de l'élément 1 à 9 sur 9 éléments Précédent 1 Suivant

La colonne agent affiche les agents qui sont lié au mail.
 Le bouton action test la configuration du compte de messagerie pour voir si l'IMAP et le SMTP répondent bien.
 Pour créer un nouveau compte il faut cliquer sur le bouton "Nouveau".
 Pour modifier un compte, il faut sélectionner le compte et cliquer sur "Editer".
 Pour supprimer un compte il faut sélectionner le compte et cliquer sur "Supprimer".

39.40.2. PARAMETRES D'UNE BOITE DE MESSAGERIE

- Mail : Nom de la boîte mail
- Paramètres IMAP :
 - Serveur : adresse du serveur (ex: imap.monserveur.com)
 - Port : port du serveur (ex : 993)
 - Nom de connexion : boîte mail la plupart du temps.
 - Mot de passe
 - Sécurité : Rien, SSL, TLS. Souvent SSL.
- Paramètres SMTP :
 - Serveur : adresse du serveur (ex: smtp.monserveur.com)
 - Port : port du serveur (ex: 465)
 - Authentification : le nom de connexion et le mot de passe sera pour la plupart du temps identique à l'IMAP.
 - Sécurité : Rien, SSL, TLS. Souvent SSL.

Mail :

Paramètres IMAP

Serveur :

Port :

Nom de connexion :

Mot de passe :

Sécurité de connexion :

Paramètres SMTP

Serveur :

Port :

authentification : Oui Non

Nom de connexion :

Mot de passe :

Sécurité de connexion :

Autres paramètres

CRLF : \n \r\n

Agent :

INBOX :

SENT :

JUNK :

DRAFT :

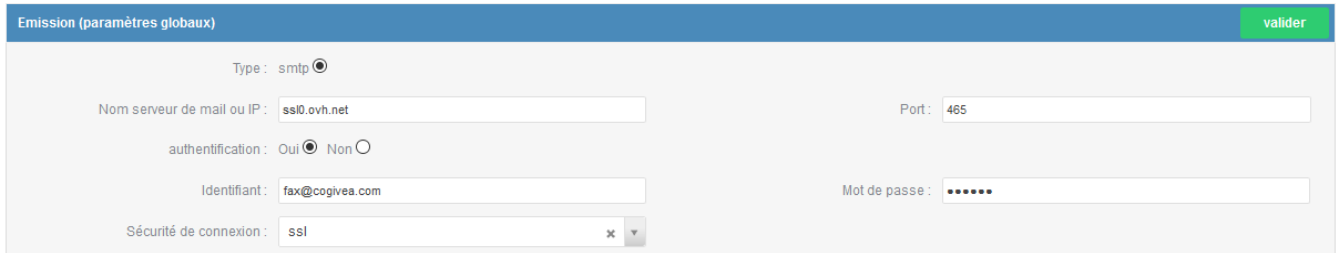
TRASH :

CRLF : laisser à \n car correspond à la norme RFC2822 sauf en dernier recours si les mails ne sont pas envoyés.
 Agent : liste prédictive ajoutant les agents liés au compte de messagerie.
 Le choix des répertoires "type" Inbox, Sent, Junk, Draft et Trash sont modifiables si le logiciel ne les a pas correctement attribué.

- Agent : liste des agents liés au compte mail
 - Stockage des PJ : savoir si on stock les PJ des mails liés ou avec demande de confirmation ou pas de stockage.
 - Ajouter liens aux mails lis : l'application lie automatiquement les mails aux comptes et contacts
 - Supprimer mail + liens : sur suppression du mail on supprime les liens avec le CRM.
- Le bouton "Insérer" ajoute le mail.

39.40.3. SERVEUR MAIL SORTANT

Cet encadré permet l'envoi de mail depuis le CRM. C'est une connexion à un serveur SMTP. A noter que le serveur hmailserver n'a pas vocation à envoyer les mails.



The screenshot shows a configuration form titled "Emission (paramètres globaux)" with a "valider" button in the top right. The form contains the following fields and values:

- Type: smtp (selected with a radio button)
- Nom serveur de mail ou IP: ssl0.ovh.net
- Port: 465
- authentification: Oui (selected with a radio button), Non (unselected)
- Identifiant: fax@cogivea.com
- Mot de passe: masked with dots
- Sécurité de connexion: ssl (selected in a dropdown menu)

Type : SMTP uniquement.

Nom serveur de mail ou IP : adresse SMTP (souvent de type smtp.nomdomaine.com).

Port : Numéro de port SMTP.

Authentification : si oui ou non il y a besoin de s'authentifier pour envoyer un mail.

Identifiant/Mot de passe : identifiants pour envoyer des mails.

Sécurité de connexion : SSL ou TLS.

39.40.4. AUTRES PARAMETRES

Gestion mailing : bloquante va lancer le mailing sur l'interface web et donc bloquer la navigation le temps de son exécution, automatique va lancer un programme en tâche de fond qui ne bloquera pas la navigation web dans le CRM.

Intégrer mail agent auto. : Si coché quand on saisit un mail agent il sera enregistré en tant que mail dans le CRM et configurable directement depuis cette interface.

39.41. CONFIGURATION EXTRANET

Vous pouvez dans cette interface configurer les accès à l'extranet client (voir [l'extranet](#)), la personnalisation de l'interface, l'import de document et la création de news. Accès à l'interface d'extranet : [www.urlcrm.com/\[CRM\]/extranet](http://www.urlcrm.com/[CRM]/extranet), par exemple prod7.cogivea.net/moncrm/extranet.

39.41.1. GESTION UTILISATEURS

39.41.1.1. SAISIE D'UN ACCES A L'EXTRANET

La configuration pour accéder à l'extranet se fait uniquement sur les contacts du CRM. Vous devez sélectionner un contact via le bouton de recherche de contact.

Puis attribuez-lui un nom de connexion et un mot de passe que se contact utilisera afin de se connecter à l'extranet.

La liste de choix multiple "Accès" donne les accès aux pages de l'extranet que vous désirez.

Cliquez sur le bouton "insérer" pour enregistrer le nouvel accès.

Le bouton "mail", à côté du bouton "insérer", envoie un mail au contact (si le mail est correctement renseigné dans la fiche contact) afin de lui signifier ses paramètres de connexion à l'extranet.

39.41.1.2. ONGLET DOCUMENT

Permet de lier un document visible depuis l'extranet au contact en cours de sélection.

Étapes pour l'import d'un document :

- Depuis "importation de document sur serveur", sélectionner le document via le bouton parcourir.
- Déterminer le chemin de destination => soit dans documents ou divers (catégorie visible depuis l'extranet).
- Cliquer sur le bouton « importer ».

Vous verrez le document lié au contact extranet dans la liste du bas.

39.41.1.3. RECHERCHER UN CONTACT

Rechercher un accès extranet à l'aide de critères de filtrages. Cliquer sur l'accès désiré afin d'avoir son détail ou modifier ses paramètres.

39.41.2. PAIEMENT COMPTE

Paramètre pour la gestion de compte PayPal lié à un compte CRM. Cette page est expérimentale.

39.41.2.1. SAISIE D'UN PAYPAL

Les champs font références aux données nécessaires pour un compte PayPal. Cette fonctionnalité permet la mise en place d'un prélèvement automatique.

39.41.2.2. RECHERCHER UN COMPTE PAYPAL

Rechercher un compte PayPal. Cliquer sur le compte désiré afin d'avoir son détail ou modifier ses paramètres.

39.41.3. CREATION NEWS

Affiche des news depuis la page news de l'extranet.

39.41.3.1. CREATION D'UNE NEWS

Renseigner les données suivantes :

- Titre : nom de la news
- Type : type de compte auxquels la new va s'appliquer. Par ex. un contact dont le compte associé est de type « partenaire » ne verra que les news le concernant.
- Date : date à laquelle la new sera affichée dans l'extranet.
- Editeur wysiwyg contenant le corps de la new, s'affiche en HTML dans l'extranet.

39.41.3.2. RECHERCHER UNE NEWS

Rechercher une "new" en fonction de critères de filtrages. Cliquer sur la new désirée afin d'avoir son détail ou modifier ses informations.

39.41.4. PARAMETRES

Personnalisation de l'extranet via cette interface.

- Bannière de l'extranet : bandeau en haut de l'interface extranet.
- Logo de connexion : image dans la page de connexion.
- Type : style à appliquer dans l'extranet.
- Titre : titre affiché en haut de l'interface extranet.
- Expéditeur : Nom et mail d'expéditeur lors de l'envoi de notification d'accès aux contacts.
- Destinataires : mail destinataire des demandes de tickets depuis l'interface extranet.
- Bouton « modifier » pour valider vos paramètres.

39.42. GESTION DES CGV

Cette page sert à importer les conditions générales de ventes.

- Une 1ere boite de sélection qui permet de modifier l'ordre d'affichage de sélection.
- La 2nd boite affiche l'intitulé de la CGV.
- L'encart de saisie comprend l'intitulé du CGV tel qu'il apparait dans la sélection et son contenu.

C'est un éditeur html qui est utilisé pour permettre un minimum de style. Le format accepté est le HTML.

Une fois votre saisie réalisée, cliquez sur le bouton insérer.

Vous pouvez modifier vos données en sélectionnant votre CGV grâce à la 2nd boite de sélection.

39.43. GESTION DES TABLEAUX DE BORD

La page de gestion des tableaux de bord permet de paramétrer les droits qu'ont les agents sur les différents tableaux de bord qui existent.

La liste des tableaux de bord apparaît dans la partie basse de la page. Lorsqu'on clique sur un tableau de bord les agents qui ont les droits sont listés dans "Liste des agents".

On peut attribuer les droits de plusieurs façons :

- Un tableau de bord à un ou plusieurs agents : Cliquez sur le tableau de bord puis choisissez la liste des agents dans la partie "Autorisation d'accès aux agents ci-dessous";
- Un tableau de bord à tous les agents : Cliquez sur le tableau de bord et cochez "Tous les agents"
- Tous les tableaux de bord à tous les agents : Cochez "Tous les agents" et "Tous les tableaux de bord"

Pour retirer des droits à un tableau de bord choisissez-le dans la liste des tableaux de bord, cliquez sur "initialiser" dans la "Liste des agents" puis choisissez les agents qui doivent avoir les droits sur le tableau de bord.

Vous pouvez également modifier les droits des tableaux de bord à partir des agents, pour cela il faut aller sur l'onglet "Tableau bord" de la page gestion des agents.

39.44. NOTIFICATION DE STOCK

La page de notification de stock configure les mails envoyés quand les stocks ont atteint un niveau critique (voir produits).

3 règles de gestion :

- Notification sur devis quand le stock sur le produit est à zéro.
- Notification sur commande quand le stock sur le produit est à zéro.
- Notification sur facture quand le seuil de réapprovisionnement est atteint.

Vous pouvez paramétrer le mail qui sera envoyé sur ces règles à l'agent responsable du stock et qui est affecté dans la page produits.

39.45. ENTREPOT

Gestion des entrepôts pour la gestion du stock. Il existe au minimum 1 entrepôt (warehouse) où tous les stocks produits seront associés. Les stocks peuvent, par ce biais, être géré sur de multiples entrepôts et ainsi avoir [une gestion de stocks](#) optimale.

39.46. CONFIGURATION CRA

La page de configuration des CRA gère les unités de temps applicables sur les produits s'y référant pour la saisie de CRA

Par défaut 3 valeurs sont référencées :

Heure – Journée – Mi-journée

Vous pouvez modifier les coefficients multiplicateurs à volonté qui seront appliqués sur les saisies de CRA futures (les CRA passés conservant les anciens coefficients).

Pour ajouter une unité sélectionnez-la via la liste de choix "Unité de mesure", puis contrôler que le coefficient soit correct, Enfin cliquez sur "insérer" pour ajouter définitivement l'unité de mesure.

39.47. WORKFLOW

Permet de paramétrer un certain nombre de règles de gestion prédéfinies pour le CRM. La répartition des règles se fait par groupe d'action sous forme de dépliant.

Liste des règles :

- **Agent :**

- Intégrer mail agent automatiquement : Si coché et actif cela insère le mail lors d'une modification d'agent (dans les paramètres d'agent) dans la table de gestion de mail pour les droits de lecture dessus (dans paramètres->gestion messagerie).
- Autorisation à se connecter durant la plage agent : L'agent ne se connecte que sur sa plage agenda défini dans la gestion des agents.
- Affecter l'agent saisisseur à tout nouveau compte, contact ou lead : Pré saisie l'agent connecter pour ces données.

- **Ergonomie :**

- Bloquer le tri sur colonne de tableau : bloque le tri sur une colonne sur des tableaux spécifiques du CRM.
- Mettre les champs en fonction d'une liste à choix multiple en lecture seule. Ces champs peuvent être bloqués contre toute modification de l'agent.
- Liste des champs produits dans les documents commerciaux : lance la recherche prédictive sur les champs désiré pour l'ajout de produit à une facture, avoir, devis ...

- **Démarchage :**

- Bloquer le tri des listes de démarchage : Bloque la colonne de tri sur l'interface actions->Démarchage. Indiquer le numéro de colonne et le sens du tri.
- Liste de choix validant directement le formulaire : Seule la relance de démarchage est proposée et permet de valider le formulaire dès le choix fait dans la liste.
- Temps en secondes à ajouter à la date du jour pour une relance : Spécifique là aussi au démarchage qui exécute une date de relance + x secondes automatiquement. La date de relance pouvant être modifiée par la suite selon son désir. Cliquez sur le bouton "modifier" pour prendre en compte les règles de workflow.
- Exclusivité de la relance compte à l'agent démarcheur même si d'autre agent sont affecté à ce compte.
- Gestion de remontée automatique de compte dans l'interface démarchage avec verrouillage de l'accès aux listes de choix des comptes.
- Exclusion du compte du démarchage si on a essayé un refus : décoche les campagnes sur les canaux téléphone et vis-à-vis (paramétrable depuis la page gestion compte).

- **Vente :**

- Validation auto de commande mise en terminé dès que facture créé, ou mis dans un état de validation.
- Validation auto de devis mis en terminé dès que commande créé ou mis dans un état de validation.
- Validation auto de BL mis en terminé dès que facture créée ou mis dans un état de validation.
- Ajouter en pré-saisie x jours à la date limite par rapport à la date du document (avoir, commande, devis, facture, affaire).
- Choisir la date servant de base de calcul pour l'échéancier de règlement (devis, commande, avoir, facture). Les choix sont la date ou la date limite.
- Configurer un évènement de relance à n jours de votre document lors de sa création (devis, commande, avoir, facture, cdefrs, BDL, BDR). Plusieurs paramètres sont disponibles :

Titre : Nom de l'évènement. Liste des champs de publipostage :

[var.cde_id] : N° document

[var.cde_objet] : Titre du document

[var.cde_date] : Date du document

[var.cde_limite] : Limite du document

[var.ct_nom] : Nom du compte

Date : Date sur laquelle se base le workflow pour planifier l'évènement.

(Date=date du document, Création=date d'insertion, Limite=Date limite du document).

Nb jours : Crée l'évènement à x jours à partir de la date renseignée ci-dessus.

Type : type de l'évènement.

Agenda : Faire apparaître l'évènement dans l'agenda en lui attribuant une date de fin.

Affilié : Pour qui l'évènement va être créé.

(Liste=Choix multiple d'agents, Auteur=Agent créateur du document, Agent affilié=Agent lié au document).

- **Achat :**

- De nombreuses règles identiques au groupe « vente », nous vous invitons à lire ci-dessus pour plus de détail

- **Evènement :**
 - Mettre le compte en état « client » pour un certain type d'évènement. Fonctionne uniquement sur les états suivants : suspect, prospect, ancien client.
 - Mettre le compte en état « prospect » pour un certain type d'évènement. Fonctionne uniquement sur les états suivants : suspect, ancien client.
- **Compte :**
 - Gestion unique des mails.
 - Rôles et/ou agents autorisés à affilier des agents aux comptes : liste multiple ayant cette autorisation.
- **Contact :**
 - Gestion unique des mails.
 - Rôles et/ou agents autorisés à affilier des agents aux contacts : liste multiple ayant cette autorisation.
- **Produit :**
 - Gestion de script personnalisé sur mis à jour du stock produit : sert notamment pour une synchro avec site e-commerce.
- **Affaire :**
 - Mettre à jour le champ étape d'affaire : met à jour le champ étape sur la modification d'une des tables liées en fonction d'un critère spécifique à ces dernières.
- **Télémarketing :**
 - Liste des contrôleurs : les agents qui sont contrôleurs pour les campagnes télémarketing
 - Interdire le filtrage des données sur les agents : les téléopérateurs ne peuvent pas faire de filtre sur la liste de démarchage.
 - Interdire le filtrage des données non visible : les téléopérateurs ne peuvent pas faire de filtre sur les démarchages non visibles
 - Interdire le filtrage des anciennes données : les téléopérateurs ne peuvent pas voir les démarchages archivés.

39.48. COMPTEURS FICHES

La page de compteur de fiche vous renseigne sur le nombre de fiches générées dans le CRM et la limite de création. Si vous avez atteint la limite de création de fiches, la ligne apparaît en rouge. Vous avez aussi la taille prise par le CRM et la base de données. Une fois la limite atteinte vous ne pourrez plus créer de fiche sur le module concerné. Pratique pour contrôler la place prise par l'application. Des outils existent permettant d'exploiter ces compteurs.

39.49. GESTION DES LICENCES

Cette interface résume la répartition des licences pour tous les agents enregistrés dans le CRM. Vous pouvez réaffecter les agents sur un autre type de licence. Les chiffres entre parenthèses à côté des licences représentent le nombre d'affectés dessus par rapport au nombre de licence en acquisition. Si le chiffre est rouge vous avez plus d'agents que de licences. Ceci n'est pas gênant car le CRM gère les licences en fonction des agents connectés. Ces derniers seront rejetés seulement si tous les agents sont connectés au même instant. Cliquez sur le bouton "valider" pour exécuter les modifications éventuelles.

39.50. ADMINISTRATION DES LEADS

L'administration des leads est identique à la gestion des leads standards (voir [comptes->leads](#)). Mais des actions plus poussées sont également proposées dans cette page que nous énumérons ci-dessous.

Actions unitaires :

- Suppression du lead : supprime le lead de la base de données.

Actions de masses :

- Affilié à : affiliation à un agent ou à un groupe d'agent sur les leads sélectionnés.

39.51. MODELE IMPRIME

Une nouvelle gestion des modèles de documents est disponible pour les documents commerciaux tels que les devis, factures, avoirs, commandes. Ces modèles seront après leurs créations depuis les interfaces liés via le choix des modèles d'export au format PDF.

Le bouton vert "Insérer" permet l'enregistrement du modèle PDF.

Le bouton "action" est un Dropdown (liste de choix) offrant les options suivantes :

- Nouveau : Vider la page pour un nouvel enregistrement.
- Dupliquer : duplique le modèle pour un nouvel enregistrement.
- Supprimer: supprimer un modèle en sélection

39.51.1. INFORMATIONS GENERALES

- Nom : nom du modèle
- Module : choisir la page (devis, facture, commande ...)
- Accès : Choisir les rôles ayant accès au modèle (inactif)
- Défaut : le modèle est choisi par défaut pour les nouveaux enregistrements
- Description : commentaire sur le modèle

39.51.2. CHAMPS DE FUSION

Intégrer les champs à publiposter dans le modèle.

Champs d'enregistrement : Liste des champs disponibles et publipostables.

Groupe champs dépendants : Masque sur les champs qui doivent entrer dans une boucle et qui sont dépendants de la table principale. Par exemple les produits d'un devis.

Groupe champs en relation : Idem que "Groupe champs dépendants" mais en relation indépendante comme les règlements.

39.51.3. LABEL

Si vous voulez que votre document soit compatible multi langue il vaudra utiliser les labels. La liste de label est la mise à disposition de la bibliothèque de langue du CRM pour votre document à intégrer au sein de ce dernier.

39.51.4. CONFIGURATION PDF

- Format de page : format A4 par défaut.
- Orientation : orientation de la page.
- Marge : marge de la page lors de l'impression.
- Filigrane : insère un filigrane à votre document. Une liste de choix vous permet d'intégrer des champs publipostés.
- Nom du fichier : Nom du fichier lors de l'export du document. Une liste de choix vous permet d'intégrer des champs publipostés au nom du fichier.

39.51.5. CONTENU DU DOCUMENT

3 parties composent un document : l'entête de page, le corps, le pied de page.

Chaque partie est composée d'un éditeur WYSIWIG, l'entête et le pied de page seront répéter si votre document comporte plusieurs pages.

39.51.6. RECHERCHE

Retrouvez vos modèles de document PDF avec des options de filtrages par module et par nom.

40. DEBLOCAGE

La page de compteur de fiche vous renseigne sur le nombre de fiches générées dans le CRM et la limite de création.

Si vous avez atteint la limite de création de fiches, la ligne apparaît en rouge. Vous avez aussi la taille prise par le CRM et la base de données. Une fois la limite atteinte vous ne pourrez plus créer de fiche sur le module concerné.

Pratique pour contrôler la place prise par l'application. Des outils existent permettant d'exploiter ces compteurs.

41. INFORMATIONS GENERALES

Les informations générales permettent de modifier les informations de l'entreprise. Il ne faut pas confondre avec la page de [personnalisation](#) qui permet de connaître les préférences de l'agent, les informations générales concernent tous les agents de l'entreprise.

41.1. VOS INFORMATIONS

- Sociétés : choisir la société dont vous souhaitez modifier les données. La société qui vous est affectée par défaut est choisie.

Pour les informations de l'entreprise. Vous y retrouvez :

- Le nom : dénomination sociale de l'entreprise.
- L'adresse : Les deux champs servent à saisir l'adresse principale de l'entreprise.
- Ville : Ville du siège de l'entreprise. Pour saisir la ville tapez les premières lettres, vous aurez alors le choix du nom de la ville.
- CP : Le code postal est automatiquement renseigné au choix de la ville mais vous pouvez toujours le modifier s'il ne correspond pas.
- Cedex
- Capital : Capital en euro de l'entreprise. Le symbole monétaire n'est pas à saisir.
- C.A : Il s'agit du chiffre d'affaire de l'entreprise.
- Effectif : effectif de la société.
- Siret
- TVA intracommunautaire : Code TVA de votre entreprise.
- Tel, Tel2 et Fax : téléphones et fax de l'entreprise. La saisie assistée aide à la saisie.
- Mail : Adresse de contact de l'entreprise
- Site web : Site internet de l'entreprise, pour le consulter double-cliquez sur le champ.
- Mail robot : C'est le mail par défaut de la société servant notamment lors de notification de mail.

41.2. AJOUT DE LOGO

Cette partie personnalise les logos du logiciel pour l'intégralité des agents.

Les deux premiers champs servent à la même chose, seul le format change. Ce logo apparaît dans tous les documents administratifs de votre entreprise (devis, facture etc...). Pour insérer un logo au format PNG (8bit) ou JPG utilisez le premier champ, si vous souhaitez utiliser un fichier BMP, utilisez le deuxième champ. Il est conseillé d'utiliser des images en 300DPI pour une lecture plus nette à l'impression.

La différence des formats se fait uniquement au niveau des exportations de document au format Excel. Excel ne reconnaît que les images au format BMP. Dans les documents administratifs en PDF ou en html ce sera votre icône au format PNG ou JPG qui sera prise en compte.

Le deuxième logo que vous pouvez changer est l'image qui est en haut du logiciel, derrière les menus.

Vous pouvez également changer le logo en haut à gauche de la page de connexion. Attention ce logo est unique à toutes les sociétés.

Vous pouvez ajouter une image de fond aux documents administratifs. Veuillez à respecter les tailles de l'image pour ne pas subir de compression altérant l'image. Il est conseillé d'utiliser des images en 300DPI pour une lecture plus nette à l'impression. Les BDL et BDR ne gère pas à ce jour l'image de fond.

Pour changer un logo cliquez sur le bouton parcourir, choisissez une image au bon format et à la bonne taille puis validez. Pour enlever un logo et reprendre l'image d'origine sélectionnez la case à cocher sur la ligne du logo puis validez. Cela remettra le logo par défaut.

Vous pouvez modifier en masse votre logo sur les documents à l'aide du second bouton "import massif" à droite de l'import unitaire.

41.3. PARAMETRAGE DES INFORMATIONS ACHAT/VENTE

41.3.1. PARAMETRAGE PAR TYPE DE DOCUMENT

Vous retrouvez ici les paramètres par défaut lors de la création des documents commerciaux. Vous devez paramétrer sur chaque type de document les options par défaut que vous désirez modifier.

Vous retrouvez un certain nombre de paramètres que nous énumérons ci-dessous :

- Commentaire par défaut qui sera affiché dans les nouveaux documents (sur 3 lignes max.).
- Conditions générales : document joint à la suite du document.
- TVA : Affiche ou pas les TVA dans le document.
- Rédigé par : Affiche ou pas le nom de l'agent affecté.
- Image produit : Affiche ou pas une colonne avec l'image par défaut du produit/service dans le document.
- Titre : Affiche ou pas le titre du document dans le document imprimable.
- Code barre : Affiche ou pas le code- barre dans le document.
- Proforma (devis) : affiche la mention "Proforma" au devis.

Condition de règlement :

- Condition achat : Sélection d'une condition de règlement par défaut qui sera présélectionné lors d'établissement de documents commerciaux d'achat.
- Condition vente : Sélection d'une condition de règlement par défaut qui sera présélectionné lors d'établissement de documents commerciaux de vente.

A noter : Ces conditions peuvent être surchargées par des conditions mises sur le compte.

41.3.2. FRANCO DE PORT

Vous pouvez intégrer l'ajout de frais de port par défaut pour vos documents de vente en fonction d'un seuil de prix. Ces frais seront automatiquement adaptés en fonction du CA de votre document.

41.3.3. AUTRES INFORMATIONS

- L'expéditeur est, le plus souvent, l'adresse de votre entreprise. Elle apparaît en dessous le logo dans les factures, bon de livraison, devis et avoirs.
- Mentions bas de page : apparaît en bas des documents officiels à générer.

41.4. ALGORITHME IDENTIFIANT

Cette partie permet de paramétrer le code identifiant des comptes, avoirs, devis, facture, commande fournisseur, bon de réception, bon de livraison, note de frais, ressource, support, contrat. Le format de l'identifiant se fait par code.

Cochez le code correspondant pour avoir :

- [EC] : Référence au compte. Inclut le type de compte (ex : PR prospect, CL client, etc...).
- [yyyy] : Année sur 4 chiffres : 2009
- [yy] : Année sur 2 chiffres : 09
- [mm] : Mois sur 2 chiffres : 03 pour mars par exemple
- [dd] : Jour sur 2 chiffres : 24 pour le 24em jour du mois
- [NNNNNN] : numéro automatique : ce numéro augmente de 1 à chaque insertion.

Exemple :

Un identifiant du type [mm][yyyy]-[NNNNNN] pour les comptes donnera les identifiants suivant (dans l'exemple on est au mois de novembre 2008) :

112008-000001

112008-000002

112008-000003

...

L'exercice comptable est la période de début et de fin de l'exercice comptable de votre société.

41.5. PLAN COMPTABLE

Cette partie référence les numéros comptables des opérations de ventes et d'achat effectué dans le CRM. Vous indiquez également les noms des journaux de banque, achat et vente. Ces numéros seront repris lors de l'[export comptabilité](#). Les numéros client, fournisseur et produit peuvent toutefois être différents si vous avez rempli un numéro différent dans les informations de ces données. Vous avez également le numéro comptable des frais de port vente.

C'est ici que vous devez indiquer la date d'anniversaire de votre exercice comptable. Cette date est nécessaire dans le cadre de la réglementation fiscale en vigueur et pour l'élaboration des documents "PDF" que l'administration fiscale est susceptible de vous demander ([voir chapitre](#)).

41.6. DECIMALES / DEVICES

La modification du nombre de décimales affiché par défaut se fait sur 4 types de valeurs : les prix, les pourcentages, les quantités et les coefficients. La valeur maximale est 4 et la minimale est 0.

L'intégration de nouvelles devises est également possible. Une liste de choix des devises acceptées est proposée. Il suffit de la sélectionner et de cliquer sur le bouton "plus" à droite de la liste de choix. Vous devez choisir une devise par défaut en cochant sur la ligne de la colonne marquée "défaut". Chaque devise est supprimable en cliquant sur "suppr" sur la ligne de la devise visée. Attention une devise minimum sera conservée.

41.7. AUTRES PARAMETRAGES

41.7.1. CODIFICATION

- EAN13 : code EAN13 de la société (sert pour le module entrepôt)
- IBAN : le code IBAN de la société (sert pour les mandats SEPA)
- BIC : le code BIC de la société (sert pour les mandats SEPA)
- ICS : le code IBAN de la société (sert pour les mandats SEPA)

41.7.2. SUPPORT

Quatre valeurs peuvent être renseignées ici (en relation étroite avec le module extranet) :

- Lien : Est le lien extranet à utiliser
- Destinataires : Est le destinataire du mail lorsqu'un ticket est posté.
- Nom expéditeur : Est l'expéditeur par défaut utilisé lors des communications avec le client par le biais du support.
- Mail expéditeur : Idem sur l'adresse mail.

41.7.3. CONTRAT

41.7.4. MODELE

Modèle par défaut à associer aux compte et aux affaires lorsque l'on choisit de les exporter unitairement.

41.7.5. AUTRES INFORMATIONS

Mode de calcul des coûts des affaires : voir la gestion des affaires et se base soit sur le prix d'achat du produit saisie dans l'affaire ou sur les commandes fournisseurs associées.

Séparateur de décimale : préférence du séparateur de décimale dans les documents exportés.

Accès à 2 menus.

42.1. GESTION DES AGENTS

Les agents sont les utilisateurs du logiciel. Ce sont généralement les salariés de votre entreprise. Vous pouvez paramétrer toutes les informations de vos agents sur la page de gestion des agents. Cette page est composée de deux parties : Une partie avec un affichage direct des informations sur un agent et une seconde partie avec des onglets.

42.1.1. SAISIE D'AGENT

42.1.1.1. INFORMATIONS GENERALES

Voici les différentes informations qui peuvent être saisies sur les agents :

- Nom et prénom de l'agent
- Fonction : Fonction de l'agent dans votre entreprise. La liste des fonctions est modifiable depuis la page fonction des paramètres généraux.
- Nom de connexion : C'est le pseudo que l'utilisateur utilisera pour se connecter au logiciel.
- Mot de passe et confirmation : Mot de passe de l'agent pour se connecter au logiciel avec demande de confirmation devant être identique.
- Rôle : Type d'accès de l'agent aux différents menus du logiciel. Ce paramétrage est personnalisable depuis la page de gestion des [rôles](#) et [profils](#). Les rôles peuvent aussi avoir des limitations par le biais de la gestion des [privilèges](#).
- Licence : Choix de la licence dont vous avez accès. La liste est plus ou moins importante en fonction des licences qui vous auront été octroyées lors de l'acquisition du CRM. Le chapitre "[gestion des licences](#)" donne accès à davantage d'informations.
- Téléphones et fax : Différents moyens de contact de l'agent. Les téléphones et fax sont soumis à la saisie assistée. Vous pouvez l'enlever en cliquant sur la case à cocher à côté du champ de saisie.
- Mail : Adresse e-mail de l'agent
- Service : Service dans lequel l'agent évolue.
- Argumentaire : Argumentaire attribué par défaut à l'agent.
- Evaluation : Note attribuée à l'agent de manière générale. Les évaluations peuvent être modifiées à partir de la page des niveaux
- Plage agenda : C'est la plage de travail de l'agent. Cette plage apparaît de manière différente dans l'agenda par rapport aux heures non travaillées.
- Commission : C'est la part variable du salaire de l'agent. La commission peut être en pourcentage ou en fixe. Pour changer le mode de la commission cliquez sur le bouton radio devant le montant de la commission.

42.1.1.2. DOMICILIATION

La domiciliation est l'adresse de résidence du contact (voir la page des [adresses](#) pour plus d'informations).

42.1.1.3. CHAMPS PERSONNALISES

Si d'autres informations sont manquantes vous pouvez les rajouter vous même à partir du menu de [gestion des champs personnalisés](#).

[Gestion d'affichage des champs personnalisés](#).

42.1.2. COUVERTURE D'UN AGENT

Deux onglets traitent de la couverture géographique de l'agent (commercial dans la majorité des cas) : Département et Couverture. Cet onglet sert pour les cartes des agents. Elle permet de définir quels sont les départements dont l'agent a la charge.

42.1.2.1. DEPARTEMENT

Vous pouvez attribuer plusieurs départements à l'agent en cliquant sur la liste de gauche des départements. Les départements couverts apparaissent dans la liste de droite. Vous pouvez tout sélectionner et tout désélectionner simplement en cliquant sur le lien correspondant sous la liste des départements.

42.1.2.2. COUVERTURE

Même rôle que pour les départements sauf que la couverture dont l'agent a la charge est définie en kilomètres à partir d'une ville.

Pour sélectionner la ville, saisissez son nom dans la boîte de saisie dans la partie de droite puis sélectionnez-la. Lorsqu'une ville est correctement choisie le code postal correspondant s'affiche en dessous.

Saisissez ensuite le nombre de kilomètres : votre agent a comme charge la zone de X kilomètres depuis la ville que vous avez sélectionnée.

Dans la partie de gauche vous avez le récapitulatif des villes attribuées à votre agent. La colonne "zone" indique, en km, quelle est la distance de couverture de l'agent à partir de la ville.

Pour supprimer de manière définitive une zone de couverture d'un agent cochez la case dans la colonne "suppr".

42.1.3. PARAMETRAGE DES ACCES AUX ETATS, TABLEAUX DE BORD ET PORTLETS

Cet onglet permet de lister les états prédéfinis que l'agent a le droit de consulter. Vous pouvez attribuer tous les états à l'agent en cochant la case "tous".

Pour une liste d'accès aux états pour plusieurs agents vous pouvez aller sur la page de [gestion des états](#).

La gestion sur les accès des tableaux de bord est identique.

Pour une liste d'accès aux tableaux de bord pour plusieurs agents vous pouvez aller sur la page de [gestion des tableaux de bord](#).

La gestion sur les accès des Portlets (fenêtres) disponible dans l'accueil du CRM est identique.

42.1.4. AFFECTATION AUX SOCIETES

Un agent peut être affilié à plusieurs sociétés (1 minimum) quand le CRM est géré en multi-sociétés. Il suffit de cocher les sociétés dans lesquelles l'agent a un accès et d'en choisir une par défaut qui sera prise lors de la connexion de l'agent au CRM. Pour retirer l'accès il suffit de décocher les accès sur les sociétés concernées.

42.1.5. SYNCHRONISATION AGENDA

EGGcrm propose une synchronisation avec Gmail pour les agendas et bientôt les contacts. Pour se faire veuillez cliquer sur la recherche de votre compte Google à synchroniser. Cette opération ouvre une fenêtre vous invitant à vous connecter à votre compte Google si vous n'êtes pas déjà identifié. Ensuite vous devez autoriser l'application à accéder à un certain nombre de fonctionnalités essentielles pour le bon fonctionnement de la synchronisation. Si tout se passe correctement, une fenêtre du CRM indiquera qu'il a ajouté votre compte Google au CRM. Ainsi vous aurez accès aux calendriers Gmail depuis le CRM et le calendrier du CRM depuis Gmail.

Lors d'une suppression de compte Google, les événements et les contacts perdent la synchronisation.

Note : Le type d'authentification est Oauth2, le mot de passe Google n'est donc pas renseigné dans l'application CRM.

42.1.6. RECHERCHER UN AGENT

L'onglet de recherche permet d'afficher la liste de vos agents. Pour afficher les informations d'un agent cliquez sur le nom de l'agent dans la liste à droite.

Vous pouvez filtrer la liste des agents en utilisant les paramètres de recherche à gauche.. Pour faire apparaître la liste de vos agents dans une nouvelle fenêtre cliquez sur la case à cocher à droite dans le titre avant de lancer votre recherche.

42.1.7. SUPPRESSION D'UN AGENT

La suppression d'un agent se fait en le sélectionnant et en cliquant sur le bouton rouge "supprimer". Néanmoins l'agent n'est pas retiré de la base de données mais seulement désactivé. Vous pouvez le réactiver à tout moment en le sélectionnant et en optant pour l'option d'activation.

42.2. OBJECTIFS DE VENTE

Interface de saisie des objectifs de ventes sur une année civile (voir capture). Son exploitation arrivera prochainement avec des calculs de commissions. Il suffit d'appliquer un chiffre d'affaires à atteindre pour chaque commercial et ainsi avoir une table de référence par rapport aux objectifs réellement atteints (par le biais des [tableaux de bord de facture](#)).

Cliquez sur le bouton "valider" pour valider les objectifs de l'agent sur l'année choisie.

Pour voir les objectifs de l'agent il suffit de le sélectionner dans la liste de choix, ainsi que l'année et les valeurs (si elles ont été renseignées) seront affichées.

43. INSTALLATION MODULE

43.1. INSTALLATION DE L'ARCHIVE

Récupération de l'archive au format zip : mod_extranet.zip.

Autres paramètres

The image shows a grid of 24 icons representing different system parameters and modules. The icons are arranged in three rows and eight columns. The first row contains: Personnalisation (person icon), Gestion des états (bar chart), Gestion des argumentaires (question mark), Nouvelles internes (document icon), Bibliothèque langue (book icon), Mise à jour (refresh icon), Champs personnalisés (gears icon), and Gestion des modules (puzzle pieces icon). The second row contains: Configuration messagerie (envelope icon), Gestion des CGV (document with pencil icon), Gestion des tableaux de bord (document with bar chart icon), Notification de stock (stack of boxes icon), Configuration CRA (checkboxes icon), Workflow (person with arrow icon), Compteurs fiches (registered trademark symbol icon), and Gestion des licences (diamond icon). The third row contains: Administration des leads (grid icon) and Modèle imprimé (printer icon).

Se rendre dans l'interface de paramètres->gestion de modules.

Importation de module

Nom du fichier source : Aucun fichier sélectionné.

Module	Nom	Date	Description	Auteur	Licence	Choix	Suppr
crmdistant	Gestion multi CRM	2009-07-05	Sert à gérer les CRM type EGGCRM en mode décentralisé ou centralisé à partir d'une BDD centrale	COGIVEA SARL	Propriétaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_annuairepro	Annuaire Pro	2014-08-25	Permet la recherche d'entreprises via un annuaire	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_attest	Bibliothèque des attestations	2010-02-20	Choisissez l'attestation qu'il vous faut en utilisant les années du CRM.	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_bobocat	Gestion de parc de matériel	2013-01-20	Gestion de parc de matériel	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_compark	COMPARK	2014-03-03	Module technique COMPARK	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_entrepot	Gestion des entrepots	2011-11-08	Gestion entrées et sorties de produits congelés COGIVEA	COGIVEA	Propriétaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_exemple	Formulaire metier	2009-01-25	Permet la saisie de votre metier	Moi meme	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_factfra	Facturation achat	2015-10-20	Gestion facturations d'achat	COGIVEA SARL	Propriétaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_inkogreen	Tableaux de bord Inkogreen	2014-03-03	Tableaux de bord personnalisés pour Inkogreen	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_inter_fact	C.A. multi-agence	2015-07-01	Gestion des chiffres d'affaires et facturations d'achat	COGIVEA SARL	Propriétaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_mailchimp	Mailchimp	2014-08-01	Module de couplage avec Mailchimp	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>
mod_mailjet	Mailing	2013-10-04	Permet l'envoi de mail	COGIVEA	Propriétaire	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="x"/>

Récupérer l'archive zip du module avec le bouton « parcourir » puis cliquez sur le bouton « importer ».
Après quoi, vérifiez que le module est présent dans la liste en dessous et coché. S'il n'est pas coché, cochez-le.
Quoi qu'il en soit cliquez sur le bouton « valider » pour activer le module.

43.2. ACTIVATION DU MODULE

<input checked="" type="checkbox"/>	Cycle de vente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Evénement/tâche		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Argumentaire		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Cycle d'achat		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Support		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestion des produits		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Statistiques		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestion des droits d'accès		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestion des données		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestion des agents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Gestion des paramètres		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Module				
<input checked="" type="checkbox"/>	attest				
<input checked="" type="checkbox"/>	ca_aveo				
<input checked="" type="checkbox"/>	crmdistant				
<input checked="" type="checkbox"/>	geolocalisation				
<input checked="" type="checkbox"/>	gesttel				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_abonnement				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_commission				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_entrepot				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_extranet				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_negocietis				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_space				
<input checked="" type="checkbox"/>	mod_sync_compta				

Se rendre dans la page paramètres->profils. Sélectionnez le profil qui doit avoir accès au module (par exemple « admin »).

Se rendre en bas du tableau et dégroupier le groupe « module » à l'aide du bouton avec un double chevron. Cochez le module dont le profil doit avoir accès (dans ce cas le module mod_extranet). Puis cliquez sur le bouton « modifier ». Répéter l'opération pour tous les profils devant avoir accès au module. Désormais le module est accessible.

44. INTERFACE MOBILE

Chemin d'accès à l'interface mobile :

www.urlcrm.com/CRM/mobile

44.1. ACCUEIL

Cette page permet:

- d'accéder à l'agenda : Il peut se présenter sous deux formes, à savoir le calendrier mensuel et le calendrier hebdomadaire ;
- d'accéder à la liste des contacts, des comptes et des affaires ;
- la création directe d'un nouvel événement ou d'une nouvelle tâche sans passer par l'agenda ;
- la déconnexion au CRM.

44.2. AGENDA

44.2.1. BARRE DE MENU

Dans l'agenda, la barre du haut comporte 4 boutons :

- Le bouton « Accueil » : permet de retourner à la page d'accueil de l'interface mobile.
- Le bouton « Mode » : permet de permuter entre le calendrier mensuel et le calendrier hebdomadaire.
- Le bouton « Nouvelle tâche » : permet de créer une nouvelle tâche. Bouton visible que lors de la sélection d'un jour dans le calendrier mensuel ou lors de la sélection d'une heure dans le calendrier hebdomadaire.
- Le bouton « Nouvel événement » : permet de créer un nouvel événement. Bouton visible que lors de la sélection d'un jour dans le calendrier mensuel ou lors de la sélection d'une heure dans le calendrier hebdomadaire.



44.2.2. CALENDRIER MENSUEL

Ce mode représente tous les jours du mois sous forme de tableau. Par défaut, le mois en cours est affiché. Les flèches gauche et droite permettent de sélectionner le mois précédent/suivant.

Le calendrier mensuel permet de visualiser le taux d'occupation de la journée. Une barre verticale se colorise en fonction du nombre d'événements ou tâches de ce jour. Celle-ci est divisée en 4 plages horaires (0-6h,6-12h,12-18h,18-24h).

Lorsque vous cliquez sur un jour, 2 boutons apparaissent dans la barre du haut pour vous permettre de créer un événement ou une tâche à ce jour. Par ailleurs, si des événements ou des tâches sont placés à ce jour, la liste des événements/tâches sera affichée en dessous du calendrier.

44.2.3. CALENDRIER HEBDOMADAIRE

Pour l'afficher, cliquez sur le bouton se trouvant à côté du bouton « Mode » lorsque vous vous trouvez sur la page du calendrier mensuel.

Ce mode représente les 7 jours de la semaine par tranche horaire. Par défaut, la semaine en cours est affichée. Les flèches gauche et droite permettent de sélectionner la semaine précédente/suivante. Si un événement ou une tâche se trouve dans une plage horaire, Celle-ci se colorisera en bleu.

Lorsque vous cliquez sur une plage horaire, 2 boutons apparaissent dans la barre du haut pour vous permettre de créer un événement ou une tâche à l'heure sélectionnée. Si vous cliquez sur le jour (ex : « jeu 22 »), vous accédez directement à la liste des événements et tâches de ce jour.

44.2.4. LISTE DES EVENEMENTS/TACHES

Liste tous les événements ainsi que toutes les tâches au jour sélectionné dans le calendrier mensuel ou hebdomadaire.

On retrouve quelques brèves informations, à savoir le nom de l'événement/tâche, le nom du compte et du contact affiliés ainsi que la date (début et fin pour les événements, échéance pour les tâches). A gauche de ces données, une bordure indique de quelle nature d'événement il s'agit en se colorisant en fonction de la couleur qui lui est associée dans les paramètres du CRM.

Un clic sur un événement/tâche permet d'ouvrir la page de visualisation de l'événement ou de la tâche concernée.

44.3. EVENEMENT/TACHE

44.3.1. VISUALISATION/MODIFICATION

Affiche les informations des événements ou des tâches telles que le nom, la date et l'heure, les données du compte et contact affectés, le rappel ou encore le commentaire.

Lorsque vous consultez les informations, un bouton « Edition » dans la barre du haut à côté du bouton « Retour » vous permet de modifier tout ou partie des informations de l'événement/tâche, dont :

- Le nom de l'événement/tâche,
- La date : doit être au format JJ/MM/AAAA,
- L'heure,
- Le compte : entrez les 3 premières lettres du nom du compte et cliquez sur la loupe pour accéder à la liste des comptes,
- Le contact : sélectionnez au préalable un compte pour accéder à la liste des contacts de ce compte.

Vous pouvez à tout moment revenir au mode de consultation en cliquant sur le bouton « Visualisation » dans la barre du haut.



Mode visualisation/édition

44.3.2. CREATION

Permet de créer un nouvel événement/tâche. Les données à saisir sont les mêmes que pour le mode « Edition ».

Si vous accédez à ces pages via l'agenda, la date et/ou l'heure sont déjà pré-remplies. Une fois la création effectuée, le mode « Visualisation » se lance pour vous permettre de vérifier les informations que vous avez saisies.

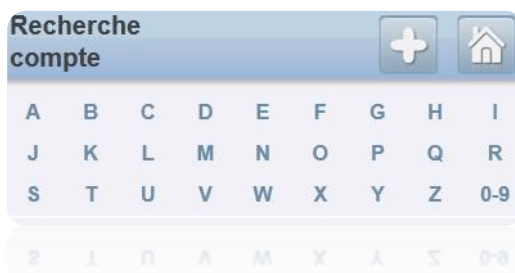
44.4. COMPTE/CONTACT/AFFAIRE

44.4.1. LISTES DE RECHERCHE

44.4.1.1. LISTE DES DERNIERES CONSULTATIONS

Par défaut, la liste est découpée par lettre. Les trois derniers comptes/contacts/affaires consultés et/ou modifiés dont le nom commence par cette lettre sont affichés et regroupés. Un clic sur un résultat permet d'accéder à la page de visualisation tandis qu'un clic sur la lettre permet d'afficher la liste complète par lettre. A droite des lettres se trouve une flèche permettant de remonter en haut de la page.

Un clic sur une des lettres se trouvant sous la barre du haut (voir image ci-dessous) permet de se positionner directement au niveau de la lettre concernée. Ces lettres se grisent et deviennent inactives si aucun compte/contact/affaire n'a de nom commençant par la lettre concernée.



Lettres "raccourci"

Enfin, dans la liste des affaires, une case à cocher « En cours » permet de lister uniquement les affaires en cours si celle-ci est cochée. Cela est valable également pour la liste complète.

44.4.1.2. LISTE COMPLETE PAR LETTRE

Liste tous les comptes/contacts/affaires dont le nom commence par cette lettre. Une pagination est proposée par paquet de 100 résultats. Ici, les lettres qui se trouvent sous la barre du haut permettent d'afficher directement les listes complètes.

44.4.1.3. RECHERCHE DIRECTE DE COMPTES/CONTACTS

Il est possible de rechercher directement un ou plusieurs comptes ou contacts en saisissant le début du nom dans le champ de recherche, situé en haut de la page Compte ou Contact. Une nouvelle page s'affiche alors, affichant tous les résultats correspondants.

44.4.2. VISUALISATION/MODIFICATION

Affiche les informations du compte/contact/affaire, comme par exemple les numéros de téléphone, l'adresse ou encore le commentaire.

Dans la page des comptes et des contacts, le mode de visualisation permet de lister les actions qui ont eu lieu. Cette liste est limitée aux 20 dernières actions. Vous pouvez par ailleurs filtrer ce suivi par catégorie via la liste déroulante. Juste en dessous du suivi des actions, il est possible de créer directement des événements et des tâches associés à ce compte/contact en cliquant sur le bouton « + ».

Dans la page des affaires, les intervenants de l'affaire, les événements ainsi que les produits peuvent être cliqués pour accéder aux différentes informations les concernant.

Lorsque vous êtes en mode « Visualisation », un bouton « Edition » dans la barre du haut à côté du bouton « Retour » vous permet de modifier tout ou partie des informations.

44.4.3. CREATION

Il est possible d'insérer dans le CRM de nouveaux comptes et de nouveaux contacts via l'interface mobile. Dans la liste des comptes/contacts, un bouton « + » à côté du bouton « Accueil » permet d'accéder à la page de création. Les données à saisir sont les mêmes que pour le mode « Edition ».

45.1. LA PAGE DE CONNEXION ET L'ACCUEIL

Chemin d'accès à l'extranet contact/client :

www.urlcrm.com/CRM/extranet

Vous arrivez à la page de connexion avec un login/password au préalable renseigné dans le module extranet pour un contact déterminé.



Ci-dessus l'interface d'accueil de l'extranet contact par défaut. Les pages accessibles sont dans l'ordre : L'accueil, les news, la création de ticket, la liste des tickets, les documents, les informations contacts, le paiement paypal (expérimental et non présent dans la version actuelle).

The screenshot shows the COGIVEA CRM interface. At the top left is the COGIVEA logo. At the top center, the user's name "ACHARD JEAN-CHRISTOPHE" is displayed. At the top right, there is a "Deconnexion" link. On the left side, there is a "Menu" with the following items: accueil, News, Creer un ticket, Afficher les tickets, Vos dossiers, Informations, and a PayPal logo with the text " Paiement". The main area is titled "NOUVEAU TICKET" and contains a form with the following fields: "Priorité:" with a dropdown menu showing "Basse", "Sujet:" with a text input field, and "Message:" with a large text area. Above the message area, it says "Maxi 1000 caractères, reste : 1000". Below the message area is a green button labeled "valider".

La création de tickets permet de poster un ticket et de le voir s'afficher dans l'interface des tickets/SAV du CRM. Ainsi une communication avec vos clients est possible par cette solution. La priorité est imposée par défaut. Le sujet et le corps du message est à remplir par contact. Une fois cela fait il lui suffira de cliquer sur le bouton « valider » pour soumettre le ticket.

45.3. LA LISTE DE TICKETS



ACHARD JEAN-CHRISTOPHE

Deconnexion

Menu

- accueil
- News
- Créer un ticket
- Afficher les tickets
- Vos dossiers
- Informations
- PayPal Paiement

GESTION DES TICKETS

Vos tickets

Cliquez sur un ticket afin d'afficher le détail.

26/07/2010 21:34	N°000018	cv		Ouvert
26/07/2010 20:53	N°000017	ygutdcrytgyutc		Ouvert
26/07/2010 20:50	N°000016	yiguvt		Ouvert
26/07/2010 18:33	N°000015	hjgcf		Ouvert
26/07/2010 17:50	N°000014	ytrfyuik		Ouvert
26/07/2010 17:48	N°000013	un ticket		Ouvert
26/07/2010 17:33	N°000012	dddddd		Ouvert

Retrouvez ici tous les tickets postés. Le contact remplit également des réponses si le ticket est toujours « ouvert ». La gestion du statut du ticket se trouve du côté du CRM dans la gestion des tickets. Le contact clique sur une ligne correspondant à un ticket ouvert et écrit une réponse au besoin.

45.4. LES DOCUMENTS

ACHARD JEAN-CHRISTOPHE Deconnexion

COGIVEA

Menu

- accueil
- News
- Creer un ticket
- Afficher les tickets
- Vos dossiers
- Informations
- Paielement

Documents

Vos factures(1)

PDF	Numero	Date	Nom			
	N000056	2010-04-12	hlvgui	ACHARD ET COMPAGNIE	263.12	263.12

Vos commandes(0)

Vos dossiers(0)

Documents divers(0)

Nous retrouvons ici les commandes, factures et autres documents pouvant être mis à la disposition du contact. Le contact peut télécharger les documents et ainsi avoir accès à ces derniers à tout moment.



Menu

- accueil
- News
- Créer un ticket
- Afficher les tickets
- Vos dossiers
- Informations
- Paiement

INFORMATIONS PERSONNELLES

Informations contact

Nom : ACHARD
Prénom : JEAN-CHRISTOPHE
Mail : geraldoudaud@free.fr
Naissance : 00/00/0000
Tél : 04 72 08 72 90
Tél2 : 04 72 08 72 92
Fax : 04 78 91 32 47
Port :

Domiciliation

Pays :
Adresse : ZONE INDUSTRIELLE THIMONIER
Ville : Genay
CP : 69730
Cedex :

Compte

Numéro : N000031
Nom : ACHARD ET COMPAGNIE
Mail :
Site : www.achard-sa.com
Tél : 04 72 08 72 90
Tél2 :

Un résumé des informations sur le contact et le compte associé. Le contact contrôle ce qui est stocké dans le CRM pour les informations de domiciliation et coordonnées téléphoniques. Il peut facilement faire une demande de modifications s'il en ressent le besoin.

46.SYNCHRO CONTACT / EVENEMENTS VIA GOOGLE

46.1. CONTACTS

Les données pouvant être synchronisées avec Google Contacts sont les suivantes :

EGGcrm	Google Contacts
Nom	Rubrique « Nom »
Prénom	Rubrique « Prénom »
Mail	Adresse email « Bureau »
N° de téléphone	N° de téléphone « Domicile »
N° de téléphone 2	N° de téléphone « Bureau »
N° de fax	N° de téléphone « Professionnel »
N° de mobile	N° de téléphone « Mobile »
Adresse	Adresse « Bureau », rubrique « Rue »
Ville	Adresse « Bureau », rubrique « Ville »
CP	Adresse « Bureau », rubrique « Code postal »

La synchronisation n'est possible que si l'agent actuellement connecté est affilié au contact. Dans ce cas, une case à cocher « Synchro Google » s'affiche permettant d'activer cette synchronisation avec le compte Google de cet agent. De plus, une liste de sélection permet de choisir dans quel groupe placer le contact.

Le bouton « Synchronisation » en haut à gauche de la page Contact permet de mettre à jour les contacts du CRM, et uniquement ceux étant affiliés à l'agent actuellement connecté. La mise à jour implique également l'insertion des nouveaux contacts n'étant pas encore présents dans EGGcrm ainsi que la désynchronisation des contacts supprimés dans Google Contacts. Par ailleurs, une mise à jour est faite depuis Google Contacts à chaque sélection d'un contact synchronisé dans le CRM.

Le fait de supprimer un contact dans le CRM, de désactiver la synchronisation en décochant la case ou de changer l'agent affilié au contact supprime ce contact dans Google Contacts.

46.2. EVÉNEMENTS

Les données pouvant être synchronisées sont les suivantes :

EGGcrm	Google Agenda
Titre	Titre
Date début	Date début
Heure début	Heure début
Date fin	Date fin
Heure fin	Heure fin
Lieu	Lieu/emplacement
Rappel	Premier rappel créé
Intervenant Agent	Invité

L'événement ne peut être synchronisé si l'agent affecté n'a pas de compte Google. Dans le cas contraire, tous les événements seront synchronisés sur le compte Google de cet agent si la date de début est inférieure à la date de fin.

Dès lors qu'un événement sera sélectionné, celui-ci sera mis à jour automatiquement depuis Google.

Lors du changement d'agent affecté, l'événement sera supprimé du compte Google de l'ancien agent puis créé sur le compte Google du nouvel agent.

Un événement supprimé de Google le sera également dans EGGcrm si celui-ci a été auparavant synchronisé avec le CRM.

Seuls les agents ayant un compte Google de paramétré dans le CRM pourront être ajoutés en tant qu'intervenant.

46.2.1. RAPPELS

Lors de la synchronisation Google Agenda vers le CRM, le délai du rappel qui sera sélectionné sera celui s'approchant le plus parmi tous ceux proposés dans EGGcrm.

Si plusieurs rappels sont mémorisés dans Google Agenda, seul le premier sera pris en compte dans le CRM.

Si l'option « Rappel mail » est activée dans la page [Personnalisation](#), tous les nouveaux événements créés depuis Google Agenda auront automatiquement la case « Rappel mail » d'activer dans EGGcrm. Il faut noter que les rappels par mail de Google Agenda ne sont pas pris en compte lors de la synchronisation.

46.2.2. TYPES D'ÉVÉNEMENTS

Tous les nouveaux événements créés dans Google Agenda peuvent avoir un type d'événement par défaut lors de la synchronisation. Celui-ci est configurable dans la page [Personnalisation](#). Si aucun n'est défini, le type d'événement choisi pour les nouveaux événements sera celui qui a été créé en premier.

46.2.3. RECURRENCES

Les récurrences définies dans les événements de Google Agenda ne sont pas gérées par le CRM. De ce fait tout événement utilisant l'option « Récurrence » de Google Agenda ne pourra pas être synchronisé.

Tous les événements récurrents de EGGcrm seront quant à eux créés dans Google Agenda de manière autonome : ce seront des événements à part entière, modifiables indépendamment les uns des autres.

46.2.4. BOUTON DE SYNCHRO

En haut à gauche des pages [Agenda](#) et [Événements](#) se trouve un bouton « Synchronisation » permettant de mettre à jour tous les événements du CRM à partir des comptes Google définis dans EGGcrm. C'est grâce à ce bouton que l'on peut rapatrier tous les nouveaux événements créés depuis Google Agenda. A noter que tous les événements ne seront pas synchronisables : seuls ceux dont la date de début est supérieure à moins 30 jours pourront l'être.

46.3. PARAMÉTRAGE

Chaque agent a la possibilité de définir dans l'onglet Synchro de la page [Gestion des agents](#) un compte Google pour la synchronisation des contacts et des événements. Pour plus d'information voir [Paramètres->Gestion des agents->Synchronisation](#).

47.1. CODIFICATION DES LISTES DE CHOIX

1 à 99 : liste de choix de la page active

100 à 249 : liste de choix des champs personnalisés de la page en consultation

250 à 259 : liste de choix des règlements et mode de règlement

47.2. LIENS UTILES

Blog de référence contenant des tutoriaux vidéo et écrit : www.larelationclient.fr.

Par exemple :

[Les premiers pas](#)

[La gestion des agendas](#)

[Prospection et démarchage](#)

[Facturation](#)

[Paramétrage du CRM](#)

[Synchronisation avec mobile et Gmail](#)

D'autres tutoriaux sont disponibles et mises à jour régulièrement, n'hésitez pas à venir rendre visite au site régulièrement.



COGIVEA SARL

275, Rue du stade
79180 Chauray

Tél : 05 49 09 62 53
Mail : contact@cogivea.com