

# Sage CRM 2017 R2

## Guide de l'Administrateur système

**Révision :** SYS-MAN-FRA-2017R2-1.0

**Mise à jour :** Avril 2017

© 2017, The Sage Group plc ou ses concédants. Sage, les logos Sage et les noms de produit et service Sage mentionnés ici sont des marques déposées de The Sage Group plc ou de ses concédants. Toutes les autres marques commerciales sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

# Table des matières

---

<b>À propos de ce guide</b>	<b>11</b>
<b>Utilisateurs Sage CRM</b>	<b>15</b>
Utilisateurs	16
Utilisateurs de démonstration	16
Configuration d'un nouvel utilisateur	16
Création d'un gestionnaire d'informations	17
Modification d'un utilisateur	19
Définition des paramètres utilisateur	20
Réaffectation des enregistrements et désactivation des utilisateurs	20
Activation d'un utilisateur désactivé	22
Suppression d'un utilisateur	22
Champs utilisateur	22
Gestion de la sécurité	39
Présentation de la gestion de la sécurité	39
Profils de sécurité	40
Secteurs	42
Stratégies de sécurité	46
Règles de mots de passe	48
Équipes	50
Création d'une équipe	50
Affectation d'un utilisateur à une équipe	50
Définition de l'accès des utilisateurs à Équipe CRM	51
Exemples d'utilisation des équipes	51
Suppression d'une équipe	52
Champs relatifs aux équipes	52
Activité de l'utilisateur	53
Affichage de l'activité de tous les utilisateurs	53
Affichage de l'activité d'un utilisateur	53
Autoriser les utilisateurs verrouillés à se connecter	54

Archivage des enregistrements d'activité utilisateur .....	54
Exécution de rapports d'activité utilisateur .....	55
Utilisateurs Active Directory .....	55
Importation des utilisateurs .....	55
Réimportation des utilisateurs .....	56
Champs des paramètres Active Directory .....	56
Champs d'importation d'utilisateurs .....	57
Mappage Active Directory .....	59
Modèles d'utilisateurs .....	60
Modification du modèle d'utilisateur par défaut .....	60
Création d'un modèle d'utilisateur .....	60
Configuration d'un nouvel utilisateur selon un modèle .....	62
Modification des détails d'un modèle .....	63
Modification des préférences utilisateur de modèle .....	63
Modification des droits du profil de sécurité pour un modèle d'utilisateur .....	63
Suppression d'un modèle d'utilisateur .....	64
Tableaux de bord classiques standard .....	64
Création d'un tableau de bord classique standard .....	64
Personnalisation du tableau de bord de société classique .....	65
<b>Personnalisation du système .....</b>	<b>67</b>
Traductions et aide .....	68
Modification de la langue de l'utilisateur .....	68
Modification des traductions .....	68
Ajout de nouvelles langues .....	70
Champs Détails de la traduction .....	70
Gestion de l'aide .....	71
Gestionnaire de composants .....	75
Présentation du gestionnaire de composants .....	75
Chargement et installation des composants .....	76
Entités .....	78
Création d'une entité personnalisée .....	78
Modification d'une entité personnalisée .....	87
Mise à disposition des entités personnalisées pour la réaffectation .....	87
Activation de la déduplication pour une entité personnalisée .....	88
Modification du logo d'une entité personnalisée .....	88
Création d'une vue de rapport pour une entité. ....	89
Champs .....	90
Création d'un champ .....	90
Modification d'un champ .....	96

Suppression d'un champ .....	96
Utilisation de la sécurité des champs .....	97
Personnalisation des mappages .....	99
Écrans .....	103
Ajout d'un champ à un écran .....	103
Ajout d'une case à cocher à un écran .....	104
Modification d'une disposition d'écran .....	104
Personnalisation intégrée de l'écran .....	105
Champs Gérer la définition d'écran .....	105
Personnalisation avancée des écrans .....	107
Listes .....	119
Ajout d'une nouvelle colonne à une liste ou grille .....	120
Modification d'une disposition de liste ou de grille .....	120
Personnalisation de liste avancée .....	121
Ajout d'un script de création à une liste ou grille .....	121
Ajout d'un contenu personnalisé à une grille ou liste .....	122
Champs de définition de liste .....	122
Onglets .....	123
Ajout d'un nouvel onglet .....	124
Modification de l'ordre d'un groupe d'onglets .....	124
Suppression d'un onglet dans un groupe d'onglets .....	124
Modification des groupes d'onglets du menu Système .....	125
Actions de personnalisation des onglets .....	125
Champs de propriétés des onglets .....	129
Vues .....	130
Présentation de la personnalisation des vues .....	131
Création d'une vue .....	132
Modification d'une vue .....	140
Suppression d'une vue .....	141
Conseils et dépannage .....	141
Accès externe .....	141
Modification des paramètres d'accès externe .....	142
Champs d'accès externe .....	142
Rapports de synthèse .....	142
Présentation des rapports de synthèse .....	143
Personnalisation du contenu de l'en-tête des rapports de synthèse .....	143
Personnalisation de la sortie de liste des rapports de synthèse .....	144
Prospects Web .....	144
Prospects Web .....	144
Personnalisation de l'écran de prospect Web .....	145

Définition des paramètres de configuration de prospect Web .....	146
Profilage d'attribut clé .....	146
Présentation du profilage d'attributs clés .....	146
Définition d'une structure du profilage d'attributs clés .....	147
Création d'une catégorie de profils d'attributs clés .....	148
Définition des groupes de catégories d'attributs clés .....	150
Configuration des listes de profilage d'attributs clés .....	151
Ajout de champs aux catégories de profilage d'attributs clés .....	152
Affichage des données de profilage d'attributs clés .....	152
Suppression d'une catégorie de profils d'attributs clés .....	153
Récupération d'une catégorie de profils d'attributs clés .....	153
Processus .....	154
À propos de processus .....	155
Configuration du comportement des processus et des règles d'escalade progressive .....	186
Construction d'un processus .....	190
Notifications rapides et escalades .....	200
À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive .....	200
Création d'une notification rapide .....	202
Utilisation des règles d'escalade progressive prédéfinies .....	204
Activation d'une règle d'escalade progressive .....	206
Création d'une règle d'escalade progressive .....	207
<b>Données Sage CRM .....</b>	<b>211</b>
Déduplication .....	212
À propos de la déduplication .....	212
Activation du dédoublement .....	212
Personnalisation des écrans de déduplication .....	213
Configuration des règles de correspondance .....	213
Création d'une liste de nettoyage des noms de sociétés : remplacement .....	215
Création d'une liste de nettoyage des noms de sociétés : suppression .....	215
Chargement des données .....	216
À propos du chargement des données .....	216
Avant de commencer le chargement des données .....	219
Droits du profil de sécurité requis .....	220
Étapes du chargement des données .....	221
Références de l'interface utilisateur .....	232
Produits .....	244
Définition d'une structure de produit simple .....	245
Définition d'une structure tarifaire complexe .....	248
Modification d'un produit .....	250

Suppression d'un produit .....	251
Travailler avec les éléments d'opportunité .....	251
Prise en charge de plusieurs devises .....	252
Considérations relatives aux devises .....	252
Activation de la prise en charge de plusieurs devises .....	252
Modification de la devise de base .....	253
Configuration des devises et des taux .....	253
Définition des préférences de devise .....	254
Prévisions de ventes .....	254
Modification des paramètres de prévision .....	255
Paramètres de prévision .....	255
Relations entre entités .....	255
Ajout de nouveaux types de relations .....	255
Champs de définition de relation .....	256
Modification des types de relation .....	257
Suppression de types de relation .....	257
Personnalisation des listes avancées de recherche et de sélection d'entités associées .....	257
Création de rapports sur les entités associées .....	258
<b>E-mail et documents .....</b>	<b>259</b>
Messagerie .....	260
Présentation de la messagerie .....	260
Messagerie Sage CRM standard .....	262
Gestion d'e-mail .....	268
Intégration Exchange .....	278
À propos de l'intégration Exchange .....	279
Configuration de l'intégration Exchange .....	290
Synchronisation entre Exchange et Sage CRM .....	296
Intégration Outlook classique .....	308
À propos de l'intégration Outlook classique .....	308
Organisation de l'intégration Outlook classique .....	312
Mappage des données entre Outlook et Sage CRM .....	318
Intégration d'Outlook Lite .....	326
À propos de l'intégration Outlook Lite .....	326
Installation de l'intégration d'Outlook Lite .....	329
Déploiement du plug-in à l'aide de Stratégie de groupe .....	331
E-marketing .....	334
Présentation d'E-marketing .....	334
Heures synchronisation .....	335
Activation du service E-marketing .....	336

Champs Compte E-marketing et Utilisateur .....	337
Ajout d'utilisateurs au compte E-marketing .....	339
Affichage ou mise à niveau des options de compte E-marketing .....	340
Modification des utilisateurs E-marketing .....	340
Modification des détails du compte E-marketing .....	341
Annulation d'un compte E-marketing .....	341
Réactivation du compte E-marketing .....	341
Intégration MailChimp .....	341
Qu'est-ce que MailChimp ? .....	342
Intégration de Sage CRM et MailChimp .....	342
Ajout d'utilisateurs à MailChimp .....	344
Changement de nom des champs de fusion d'une campagne MailChimp .....	345
Désactivation d'une intégration MailChimp .....	347
Modèles de documents .....	347
Utilisation des modèles .....	347
Réalisation d'un publipostage .....	349
Création d'un modèle .....	349
Chargement d'un modèle .....	354
Modification d'un modèle .....	356
Suppression d'un modèle .....	357
Résolution des problèmes liés aux modèles .....	357
Paramètres des documents et rapports .....	358
Gestion de bibliothèque .....	362
Affichage de la taille de la bibliothèque .....	362
Types d'éléments de bibliothèque .....	362
Suppression d'éléments de bibliothèque .....	363
<b>Configuration du système .....</b>	<b>365</b>
Paramètres système .....	366
Configuration de la consignation .....	366
Définition des paramètres de la base de données .....	367
Actualisation des métadonnées .....	369
Configuration du comportement du système .....	369
Vérification des verrous .....	372
Configuration des services Web .....	373
Configuration de la recherche rapide .....	375
Configuration de la recherche par mot clé .....	376
Verrouillage du système .....	378
Configuration des détails de la clé de licence .....	379
Définition des paramètres de proxy .....	380



Agenda .....	381
Utilisation des listes .....	381
Calendriers professionnels .....	382
Contrats de service .....	385
Thèmes .....	388
Ajout d'un nouveau thème .....	388
Mise à disposition d'un nouveau thème .....	391
Modification du thème par défaut .....	391
Personnalisation des rapports graphiques .....	391
<b>Glossaire .....</b>	<b>393</b>



# À propos de ce guide

---

Ce guide est destiné aux administrateurs système Sage CRM qui maîtrisent Sage CRM. Les instructions fournies dans ce guide supposent que vous utilisez le thème Contemporain.

Ce guide fait référence à *Sage CRM*, mais il est possible que le nom de marque de votre système soit différent, par exemple, *Sage 200 Sales and Marketing*. Le système fonctionne de la même manière, quel que soit son nom. Les fonctionnalités auxquelles vous avez accès dépendent des modules pour lesquels vous détenez une licence d'utilisation.

Ce guide comprend les chapitres suivants :

Chapitre	Description
Utilisateurs Sage CRM	<p>Fournit des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajout et modification des détails utilisateur.</li> <li>• Configuration des profils de sécurité, des secteurs, des politiques de sécurité et des règles de mot de passe utilisateur.</li> <li>• Configuration d'équipes et affectation d'utilisateurs aux équipes.</li> <li>• Affichage de l'activité des utilisateurs.</li> <li>• Ajout d'utilisateurs dans le cadre d'un traitement par lots.</li> <li>• Configuration d'un nouveau modèle utilisateur.</li> <li>• Définition de tableaux de bord classiques standard par défaut.</li> </ul>
Personnalisation du système	<p>Fournit des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de plusieurs langues et modification des traductions existantes.</li> <li>• Importation de composants à partir d'une implémentation personnalisée.</li> <li>• Création et modification de champs et sécurité des champs.</li> <li>• Modification de la disposition des écrans.</li> <li>• Utilisation de scripts au niveau des champs pour modifier les écrans.</li> <li>• Personnalisation de la disposition et du contenu des listes et des grilles.</li> <li>• Modification et ajout d'onglets.</li> <li>• Personnalisation de l'espace de travail Administration.</li> <li>• Modification et ajout de vues.</li> <li>• Modification des paramètres d'accès aux services Web et SData.</li> <li>• Personnalisation des rapports de synthèse.</li> <li>• Création de règles de notification à l'écran et par e-mail.</li> <li>• Génération de prospects à partir d'un site Web client.</li> <li>• Configuration des données pour la gestion des campagnes marketing, des groupes et des appels sortants.</li> <li>• Activation de processus prédéfinis et création de processus.</li> <li>• Création de notifications rapides et de règles d'escalade progressive.</li> </ul>

Chapitre	Description
Données Sage CRM	<p>Fournit des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration des écrans de déduplication et des règles de correspondance.</li> <li>• Chargement de données à partir de feuilles de calcul aux formats MS Excel et CSV.</li> <li>• Configuration et gestion des informations produits.</li> <li>• Activation et configuration de la prise en charge de plusieurs devises.</li> <li>• Configuration des prévisions de vente.</li> <li>• Création de liens entre les entités.</li> </ul>
E-mail et documents	<p>Fournit des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration des paramètres de messagerie et vérification de l'état du service Gestionnaire d'e-mails.</li> <li>• Configuration des modèles d'e-mails.</li> <li>• Configuration de la gestion d'e-mails pour le classement automatique des e-mails entrants et sortants.</li> <li>• Configuration de l'intégration Exchange.</li> <li>• Configuration de l'intégration Outlook classique.</li> <li>• Configuration de l'intégration Outlook Lite.</li> <li>• Configuration d'E-Marketing.</li> <li>• Configuration de l'intégration MailChimp.</li> <li>• Création et modification de modèles de document.</li> <li>• Configuration des paramètres des documents et rapports.</li> <li>• Gestion du stockage de la bibliothèque.</li> <li>• Configuration de Crystal Reports.</li> </ul>
Configuration du système	<p>Fournit des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuration des paramètres système.</li> <li>• Accès aux verrous.</li> <li>• Configuration des contrats de niveau de service (SLA), des calendriers professionnels et des plannings de congés.</li> <li>• Modification de l'apparence de l'interface utilisateur.</li> </ul>



# Utilisateurs Sage CRM

---

- [Utilisateurs](#)
- [Gestion de la sécurité](#)
- [Équipes](#)
- [Activité de l'utilisateur](#)
- [Utilisateurs Active Directory](#)
- [Modèles d'utilisateurs](#)
- [Tableaux de bord classiques standard](#)

# Utilisateurs

- [Utilisateurs de démonstration](#)
- [Configuration d'un nouvel utilisateur](#)
- [Création d'un gestionnaire d'informations](#)
- [Modification d'un utilisateur](#)
- [Définition des paramètres utilisateur](#)
- [Réaffectation des enregistrements et désactivation des utilisateurs](#)
- [Activation d'un utilisateur désactivé](#)
- [Suppression d'un utilisateur](#)
- [Champs utilisateur](#)

## Utilisateurs de démonstration

Si vous avez installé les données de démonstration, les utilisateurs suivants sont créés dans Sage CRM. Ces utilisateurs ne nécessitent aucun mot de passe. Si vous n'avez pas installé les données de démonstration, seul l'utilisateur administrateur est créé.

ID de connexion	Nom	Profil
montanad	Dave Montana	Directeur Marketing
mayer	Susan Mayer	Ventes
wardk	Kylie Ward	Responsable du services clients
admin	System Administrator	Administrateur système

## Configuration d'un nouvel utilisateur

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Nouvel utilisateur**.
2. Remplissez les [Champs utilisateur](#) et cliquez sur **Continuer**.
3. Remplissez les [Champs des détails supplémentaires concernant l'utilisateur](#) et les [Champs du profil de sécurité](#) puis cliquez sur **Continuer**.
4. Remplissez les [Champs Préférences utilisateur](#). Si vous n'avez pas sélectionné de modèle, les préférences utilisateur définies dans le modèle d'utilisateur par défaut sont utilisées.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

- Sinon, cliquez sur **Enregistrer et nouveau** pour enregistrer le nouvel utilisateur et afficher le panneau Utilisateur afin d'ajouter d'autres utilisateurs. Cette fonction est utile quand vous devez créer plusieurs utilisateurs consécutivement.
- Sinon, vous pouvez aussi cliquer sur **Régler sur les valeurs système par défaut** pour rétablir les paramètres par défaut des préférences utilisateur, qui proviennent du modèle d'utilisateur par défaut.

## Création d'un gestionnaire d'informations

Un gestionnaire d'informations est un type d'utilisateur avancé pouvant effectuer certaines tâches d'administration du système, mais ne pouvant pas accéder à l'intégralité de l'espace Administration. Par exemple, un gestionnaire d'informations peut transférer des modèles, gérer les taux de conversion de devises et modifier les modèles de Tableau de bord interactif.

Vous spécifiez l'accès Gestionnaire d'informations dans le panneau Sécurité de l'utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs du profil de sécurité](#).

Lorsque vous fixez **Administration** sur **Gestionnaire d'informations**, les fonctionnalités suivantes sont accessibles à l'utilisateur, en supposant qu'une licence et des services sont activés pour cet utilisateur.

Espace Menu principal :	Un gestionnaire des informations peut :
entreprendre des activités <b>Marketing</b> , y compris avec E-marketing	Accéder et créer des campagnes standard et campagnes E-marketing
<b>Rapports</b>	Modifier et créer des rapports
<b>Recherche</b>	Effectuer une recherche enregistrée ou avancée accessible aux autres utilisateurs
<b>Mon CRM   Groupes</b>	Rendre un groupe disponible aux autres gestionnaires d'informations
<b>Mon CRM   Documents partagés</b>	Modifier ou supprimer un document partagé
<b>Mon CRM   Tableau de bord</b>	Créer et modifier les modèles de tableau de bord et de gadget

Vous pouvez aussi affecter des sous-ensembles spécifiques de droits via **Droits d'administration des informations**. Vous pouvez utiliser **Ctrl + clic** pour sélectionner plusieurs ensembles de droits.

## Sélection des droits d'administration des informations :

Un gestionnaire d'informations peut utiliser :

Devise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Mon Profil&gt;   Administration   Gestion des données   Devise</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Configuration des devises</b></li> </ul>
Personnaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités principales / Entrées secondaires   &lt;Entité&gt;   Champs.</b> Limité à la modification des listes de sélection des champs existants et au changement de la sécurité au niveau champs.</li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entrées principales / Entrées secondaires   &lt;Entité&gt;   Accès externe</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités principales / Entités secondaires   &lt;Entité&gt;   Rapport récapitulatif</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités principales   Leads   Web vers lead</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités secondaires   Solutions   Mappages de champs</b></li> </ul>
Données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Transfert de données</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Règles de correspondance</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Nettoyage des noms de société</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Préviation</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Gérer les types de relation</b></li> </ul>
Bibliothèque de documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mon CRM   Documents partagés   Ajouter un fichier</b></li> </ul>
Email et modèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   E-mails et documents   Modèles d'email</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   E-mails et documents   Configuration d'Emailing</b></li> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   E-mails et documents   Modèles de document</b></li> </ul>
Produit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion des données   Produits</b></li> </ul>
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Système   Temporisations</b></li> </ul>

## Sélection des droits d'administration des informations :

Un gestionnaire d'informations peut utiliser :

Rapports de Synthèse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités principales /Entités secondaires   &lt;Entité&gt;   Rapport récapitulatif</li> </ul>
Profilage d'attribut clé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation avancée   Attributs clés</li> </ul>
Utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon CRM   Groupes   Mise à jour groupée</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Nouvel utilisateur</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Utilisateurs (accès en lecture seule à l'onglet Sécurité des utilisateurs)</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Sécurité</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Importer des utilisateurs</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Modèles d'utilisateur</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Tableaux de bord classiques standard</li> </ul>
Processus et escalade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation avancée   Workflow</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation avancée   Escalade</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation avancée   Configuration des workflows et escalades</li> <li>• &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités principales /Entités secondaires   &lt;Entité&gt;   Notifications</li> </ul>
Droits d'accès additionnels	<p>Disponibles avec le module Développeur de Sage CRM uniquement. L'utilisateur a accès à une zone d'administration personnalisée. Vous pouvez la configurer dans &lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation avancée   Menus système   AdminExtraTabs. Pour plus d'informations sur le module Extensibilité, reportez-vous à l'aide du développeur dans le <a href="#">centre d'assistance de Sage CRM</a>.</p>

## Modification d'un utilisateur

1. Cliquez sur <Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs.
2. Entrez le **nom** de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.

4. Pour modifier les détails d'un utilisateur, cliquez sur **Modifier**.
  - a. Apportez vos modifications aux [Champs utilisateur](#).
  - b. Apportez vos modifications aux [Champs des détails supplémentaires concernant l'utilisateur](#).
  - c. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour changer les préférences utilisateur, cliquez sur l'onglet **Préférences utilisateur**, puis sur **Modifier**.
  - a. Apportez vos modifications aux [Champs Préférences utilisateur](#).
  - b. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Les utilisateurs peuvent changer leurs préférences dans **<Mon Profil> | Préférences**. Les paramètres mis à jour sont immédiatement reflétés dans **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Préférences utilisateur**.
7. Pour changer les droits du profil de sécurité d'un utilisateur, cliquez sur l'onglet **Sécurité**.
  - a. Cliquez sur le profil auquel l'utilisateur est actuellement associé.
  - b. Apportez vos modifications aux [Champs du profil de sécurité](#) et aux droits du profil.
  - c. Vous pouvez afficher et accéder au profil de sécurité affecté à un utilisateur dans l'onglet **Sécurité**. Si l'utilisateur dispose de droits directs sur un territoire, vous pouvez les modifier dans cet onglet.
  - d. Vous pouvez changer le nom du profil d'un utilisateur existant via **Nom du profil** dans l'onglet **Détails de l'utilisateur**. Par exemple, en renommant Responsable commercial, Responsable marketing.
  - e. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définition des paramètres utilisateur

Les paramètres de configuration d'utilisateur s'appliquent à tous les utilisateurs interagissant avec Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Configuration des utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez les [Champs des paramètres de configuration utilisateur](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Réaffectation des enregistrements et désactivation des utilisateurs

Vous pouvez désactiver un utilisateur qui s'est absenté pour une longue période ou qui a quitté la société. Aucune communication ne peut être planifiée pour l'utilisateur, et aucune nouvelle opportunité ou aucun nouveau compte ne peuvent lui être affectés. Un utilisateur désactivé n'apparaît pas dans votre nombre de licences utilisateur. L'utilisateur désactivé apparaît tout de même dans la liste des utilisateurs Mon CRM afin

que son historique puisse être évalué. De plus, le nom de l'utilisateur est affiché dans les informations de l'historique de contact avec les clients, par exemple, dans les communications terminées et les opportunités clôturées.

Vous pouvez réaffecter les enregistrements d'un utilisateur désactivé à un collègue. Vous pouvez le faire si l'utilisateur a une lourde charge de travail ou dispose de comptes en attente devant être minutieusement gérés.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Entrez le **nom** de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur l'une des options suivantes :
  - Pour désactiver l'utilisateur sans réaffecter ses enregistrements, cliquez sur **Désactiver**. La page Détails utilisateur apparaît avec une bannière bleue indiquant que l'utilisateur a été désactivé.
  - Pour réaffecter les enregistrements de l'utilisateur à un collègue sans désactiver l'utilisateur, cliquez sur **Réaffecter**. Suivez les étapes ci-dessous pour réaffecter les enregistrements.
  - Pour réaffecter les enregistrements de l'utilisateur à un collègue et désactiver l'utilisateur, cliquez sur **Réaffecter et désactiver**. Suivez les étapes ci-dessous pour réaffecter les enregistrements.
5. Assurez-vous que l'utilisateur à qui les enregistrements sont réaffectés dispose des droits de sécurité appropriés. Par exemple, l'utilisateur doit disposer des droits d'accès au secteur de l'utilisateur désactivé.
6. Choisissez l'utilisateur ou l'équipe auxquels vous voulez réaffecter les enregistrements.
7. Cochez l'une des cases suivantes :
  - **Sociétés** réaffecte le gestionnaire de compte de la société à un utilisateur ou à un membre d'équipe.
  - **Contact** réaffecte le gestionnaire de comptes du contact à un utilisateur ou à un membre d'équipe.
  - **Toujours réaffecter les enregistrements d'une société/d'un contact à un seul utilisateur** réaffecte tous les enregistrements enfants associés aux enregistrements de société ou de contact réaffectés qui étaient détenus par l'utilisateur précédent au membre d'équipe. Les contacts de la société qui étaient détenus par l'utilisateur précédent sont réaffectés au membre d'équipe. Les contacts détenus par un autre utilisateur ne sont pas réaffectés au membre d'équipe et restent inchangés.
8. Sélectionnez les enregistrements et le statut d'enregistrement dans le panneau Réaffecter d'autres enregistrements. Par exemple, vous pouvez réaffecter toutes les communications en attente ou en cours, ainsi que toutes les opportunités en cours. Lorsque vous réaffectez des communications, les tâches sont toujours réaffectées. Les rendez-vous et e-mails sortants ne sont réaffectés que s'ils n'existent pas déjà pour le nouvel utilisateur.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Vérifiez le récapitulatif des enregistrements réaffectés, puis cliquez sur **Continuer** pour revenir dans l'écran Détails de l'utilisateur.

# Activation d'un utilisateur désactivé

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Sélectionnez **Désactivé**. La liste de tous les utilisateurs désactivés s'affiche.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Activer**.

# Suppression d'un utilisateur

**Avertissement :** La suppression doit être effectuée avec d'extrêmes précautions, et vous ne devez supprimer un utilisateur que si vous l'avez ajouté par erreur. Si un utilisateur ne fait plus partie de votre société, désactivez-le au lieu de le supprimer.

Si vous devez supprimer un utilisateur alors que des enregistrements lui sont associés, commencez par réaffecter ces enregistrements. Si vous ne réaffectez pas les enregistrements et supprimez l'utilisateur, les enregistrements restent dans Sage CRM, avec un code non converti dans le nom d'utilisateur. Il devient alors très difficile de conserver un historique précis des clients.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Entrez le **nom** de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Confirmer la suppression**.

# Champs utilisateur

- [Champs utilisateur](#)
- [Champs du profil de sécurité](#)
- [Champs des détails supplémentaires concernant l'utilisateur](#)
- [Champs Préférences utilisateur](#)
- [Matrice d'entrée/sortie CSV](#)
- [Champs des paramètres de configuration utilisateur](#)

## Champs utilisateur

Le tableau ci-dessous décrit les champs standard du panneau Utilisateur.

Champ	Description
Prénom	Prénom de l'utilisateur. Par exemple, Susan.
Nom	Nom de l'utilisateur. Par exemple, Maye.
E-mail	Adresse email professionnelle.
Nom de l'utilisateur	ID de connexion de l'utilisateur. Si un nom d'utilisateur est précédé ou suivi d'un espace, il est automatiquement raccourci en éliminant l'espace.
Mot de passe	Mot de passe de connexion de l'utilisateur. Le mot de passe est crypté dans la base de données après sa première modification. Vous pouvez définir la longueur minimum des mots de passe dans les paramètres de configuration. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Champs des paramètres de configuration utilisateur</a> .
Administration	Définit les droits d'administration d'un utilisateur. Choisissez parmi : Aucun droit d'administration : pour un utilisateur n'ayant aucun accès à Administration. Gestionnaire des informations : dispose des droits nécessaires pour modifier les rapports existants et en ajouter de nouveaux, mais également des droits nécessaires pour accéder au bouton Marketing. Son accès à Administration est également limité. Les choix disponibles dans l'espace contextuel Administration dépendent des Droits d'administration des informations définis dans le champ Droits d'administration des informations. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Création d'un gestionnaire d'informations</a> . Administrateur système : a entièrement accès à Administration. Du modèle : attribue les droits d'administration définis dans le modèle sélectionné dans la liste déroulante Modèle utilisateur.
Modèle utilisateur	Sélectionnez un modèle utilisateur prédéfini dans la liste des modèles existants. Lorsque vous sélectionnez un modèle, tous les champs que vous avez spécifiés lorsque vous avez créé le modèle sont appliqués à l'utilisateur en cours.
Équipe primaire	Équipe par défaut affichée lorsque l'utilisateur clique sur CRM d'équipe. C'est la seule équipe affichée si aucune équipe n'a été sélectionnée dans le champ Afficher les équipes.

Champ	Description
Secteur de rattachement	Secteur de sécurité de l'utilisateur. Par exemple, les États-Unis. Un utilisateur dont le secteur de rattachement est les États-Unis peut utiliser les enregistrements de ce secteur et ceux qui lui sont rattachés, notamment la Côte Ouest, la Côte Est, le Midwest, les états du Sud et du Nord. Si aucun secteur de sécurité n'est défini, le secteur mondial s'applique par défaut et permet d'utiliser les enregistrements de tous les secteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Ajout d'enregistrements à un secteur</a> .
Synchroniser avec Exchange Server	Champ en lecture seule disponible lorsque l'intégration Exchange Server est activée. Uniquement visible lorsque l'enregistrement de l'utilisateur est en mode affichage. Lorsque la boîte de réception d'un utilisateur a été activée pour la synchronisation avec Exchange, la case est sélectionnée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Activation des boîtes aux lettres utilisateur pour la synchronisation</a> .
Ressource	Si la valeur est Vrai, l'utilisateur existe dans la table des utilisateurs et peut être sélectionné dans toutes les listes d'utilisateurs du système. Néanmoins, l'utilisateur n'est pas autorisé à se connecter au système (et n'a pas besoin d'une licence utilisateur). Cela signifie, par exemple, qu'une ressource Salle de réunion peut être définie en tant « qu'utilisateur » pour faciliter la planification des réunions sans avoir recours à une licence d'utilisateur supplémentaire.
Utilisateur E-marketing	Uniquement disponible lors de l'ajout d'un nouvel utilisateur si un compte E-marketing a déjà été configuré à partir de Sage CRM. La sélection de cette case ajoute deux étapes dans l'assistant Configuration d'un utilisateur. Les champs sont décrits dans <a href="#">Champs Compte E-marketing et Utilisateur</a> .
Afficher les journaux de l'intégration d'Exchange Server	Disponible lorsque l'intégration d'Exchange Server est activée. A la valeur Oui pour afficher un nouvel onglet, Journaux d'intégration Exchange, dans mon CRM. Cela permet à l'utilisateur d'avoir accès à ses propres journaux qui affichent des informations sur les conflits, les éléments ignorés et la synchronisation, spécifiques à sa boîte de réception Exchange.
Type de licence	Uniquement disponible dans les installations à licences concomitantes. Sélectionnez Nommé ou Simultané. Nommé doit être sélectionné pour les utilisateurs qui exigent un accès permanent. Par exemple, les administrateurs système et le personnel permanent. Sélectionnez Simultané pour les travailleurs par équipes, le personnel à temps partiel, le personnel temporaire de l'entrée des données etc.
Désactivé	Case à cocher En lecture seule, affichée après qu'un utilisateur soit sauvegardé. Cochée quand un utilisateur est désactivé.



## Champs du profil de sécurité

Le tableau ci-dessous décrit les champs standard du panneau Profil de sécurité.

Champ	Description
Nom du profil	Profil de sécurité affecté à l'utilisateur. Sélectionnez-le dans une liste de profils existants. Si aucun profil n'est configuré, le profil de sécurité de l'administrateur système, Profil 1, s'applique par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Ajout d'un nouveau profil de sécurité</a> .
Accès depuis un périphérique mobile	Autorise l'accès à partir d'un appareil mobile.
Connexion externe autorisée	Indique si l'utilisateur peut accéder à Sage CRM à partir d'un site distant. Uniquement disponible sur les systèmes dotés du module Extensibilité (EM). Si un tiers a besoin d'accéder à l'interface COM, il doit le faire en tant qu'utilisateur de Sage CRM, et ce champ doit avoir la valeur <b>Vrai</b> . Par exemple, un utilisateur avec ce privilège est nécessaire pour qu'Exchange Server puisse accéder à Sage CRM pour une synchronisation Exchange. De la même manière, les pages Self Server ASP doivent accéder au système ainsi.
Changer m/p à la prochaine ouverture de session	L'utilisateur doit changer son mot de passe la prochaine fois qu'il ouvre une session. Dès que cette opération est effectuée, <b>Faux</b> est affecté de nouveau à l'option.
Le mot de passe n'expire jamais.	Le mot de passe n'est modifié que lorsque l'utilisateur le souhaite ou lorsque l'administrateur système le réinitialise.
Impossible de changer m/p	Seul l'administrateur système peut modifier le mot de passe.
Date d'expiration du mot de passe	Automatiquement définie par le système en fonction du <b>nombre de jours avant l'expiration du mot de passe</b> figurant dans l'onglet <b>Utilisateur</b> dans le contexte Configuration.
Listes Mon CRM	Permet d'accéder aux listes de l'espace Mon CRM. En fonction des options sélectionnées, l'utilisateur peut consulter uniquement ses propres listes de tâches en cours dans l'espace Mon CRM ou celles des autres utilisateurs.
Listes d'équipes	Permet d'accéder à l'espace Équipe Sage CRM. En fonction des options sélectionnées, l'utilisateur peut consulter l'Équipe primaire et l'équipe de l'utilisateur, toutes les équipes ou aucune.

Champ	Description
Rapports	<p><b>Aucun rapport</b> : l'utilisateur n'a aucun accès aux Rapports.</p> <p><b>Rapports personnels</b> : l'utilisateur peut consulter, exécuter et modifier ses propres rapports privés.</p> <p><b>Entreprise</b> : l'utilisateur peut consulter, exécuter et modifier tout rapport stocké dans la base de données, sauf s'il est marqué Privé.</p> <p><b>Crystal Reports</b> : l'utilisateur peut consulter des rapports dans toutes ces catégories, ainsi que tous les rapports Crystal. Crystal n'est actuellement pas pris en charge par Sage CRM. Ce paramètre a été conservé pour la rétrocompatibilité pour les clients qui continuent à utiliser des versions non prises en charge de Crystal.</p>
Solutions	Niveaux d'accès à Solutions. L'accès sécurisé à Solutions se contrôle uniquement via ce paramètre, et non via Gestion des territoires.
Droits d'accès aux prévisions	<p><b>Pour tous les utilisateurs du territoire</b> : Permet à un responsable d'accéder aux prévisions des autres utilisateurs du même territoire (ou d'un territoire inférieur au sien) en changeant le nom d'utilisateur dans Mon CRM.</p> <p><b>Pour cet utilisateur uniquement</b> : l'utilisateur ne peut accéder qu'à ses propres prévisions.</p>
Limitation des informations sensibles	<p>Spécifie les droits permettant de consulter les informations sensibles de la société.</p> <p><b>Aucune restriction</b> : l'accès de l'utilisateur aux informations société sensibles qui se trouvent dans les onglets ne dépend pas du fait qu'il soit membre ou non de l'équipe de société.</p> <p><b>Doit faire partie de l'équipe de la société</b> : l'utilisateur ne peut consulter les informations société sensibles (uniquement des onglets Aperçu rapide, Notes, Communications, Opportunité, Tickets et Documents) que s'il est membre de l'équipe de la société affichée. Toutefois, si l'utilisateur est le responsable du compte en cours, il dispose d'un accès illimité aux onglets.</p>

Champ	Description
Limiter les mises à jour	<p>Spécifie les droits permettant de mettre à jour les informations sensibles de la société. Les paramètres fonctionnent conjointement avec la valeur de <b>Équipe de société</b>.</p> <p><b>Aucune restriction</b> : les droits de mise à jour de l'utilisateur ne dépendent pas du fait qu'il soit membre ou non de l'équipe de société. Toutefois, les droits d'accès du secteur s'appliquent toujours.</p> <p><b>Doit faire partie de l'équipe de la société</b> : si <b>Équipe de société</b> a la valeur Aucun accès ou Affichage uniquement, l'utilisateur n'est pas autorisé à mettre à jour les enregistrements de société. Cette restriction est mise en oeuvre par le masquage du bouton <b>Modifier</b>. Ce paramètre ne dépend pas du fait que l'utilisateur fasse partie de l'équipe ou non ou qu'il dispose de droits d'accès à un territoire ou non.</p> <p>Si Équipe de société a la valeur Affichage uniquement, MàJ/Ins ou MàJ/Ins/Sup, l'utilisateur ne peut mettre à jour les enregistrements de société que s'il est membre de l'équipe de société de l'entreprise affichée. Toutefois, si l'utilisateur est le responsable du compte en cours, ses droits de mise à jour sont illimités, si les droits d'accès du secteur le permettent.</p>
Équipe société	Définit l'accès à l'onglet <b>Équipe de société</b> .
Fusionner les contacts/sociétés	Accorde aux utilisateur les droits nécessaires pour dédoubler des contacts et sociétés à l'aide de la fonctionnalité Fusionner.
Affecter un contact indépendant à une société	Permet à l'utilisateur d'associer un contact à une société. L'affectation d'un contact à une société permet de ré-affecter les communications, opportunités et les tickets connexes à la société.
Autoriser l'accès au Service Web	Permet l'accès au service web pour l'utilisateur en cours.
Administration	<p>Définit les droits d'administration d'un utilisateur. Trois types sont disponibles :</p> <p><b>Aucun droit d'administration</b> : utilisateur de base sans accès à Administration.</p> <p><b>Gestionnaire des informations</b> : utilisateur disposant de droits supplémentaires par rapport à l'utilisateur de base (par exemple, pour la création de tableaux de bord interactifs). Son accès à Administration est limité lorsque cette option est associée au champ Droits d'administration des informations. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Création d'un gestionnaire d'informations</a>.</p> <p><b>Administrateur système</b> : utilisateur disposant d'un accès complet à Administration.</p>

Champ	Description
Droits d'administration des informations	Un ou plusieurs droits d'administration des informations peuvent être sélectionnés si l'option <b>Administration</b> a la valeur <b>Gestionnaire des informations</b> . Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Création d'un gestionnaire d'informations</a> .
Accès de groupe	Permet à l'utilisateur en cours d'accéder à la fonctionnalité Groupes. Les utilisateurs qui ne possèdent pas les autorisations d'accès ne peuvent pas afficher, créer ou modifier des groupes.
Fusion de courrier vers Word	Permet à l'utilisateur de procéder à des fusions de courriers entraînant la création de documents Microsoft Word. Il peut aussi effectuer des fusions de courriers entraînant la création de fichiers PDF. Si cette option a la valeur <b>Non</b> , l'utilisateur peut uniquement effectuer des fusions de courriers entraînant la création de documents PDF.

## Champs des détails supplémentaires concernant l'utilisateur

Le tableau ci-dessous décrit les champs du panneau Détails supplémentaires sur l'utilisateur.

Champ	Description
Service	Service
Téléphone	Numéro de téléphone professionnel
Poste	Numéro de poste professionnel
Afficher l'équipe	Fils d'attente d'équipe que l'utilisateur peut consulter via CRM d'équipe.
Téléphone domicile	Numéro de téléphone personnel.
Fax	Numéro de fax.
Portable	Numéro de téléphone portable.
Langue	Langue préférée. Chaque utilisateur consulte les mêmes données sous-jacentes de la base de données, mais les boutons, les noms de champ et les légendes de l'application s'affichent dans la langue que l'utilisateur a sélectionnée. Si aucun modèle n'est sélectionné, la langue définie dans le modèle d'utilisateur par défaut est sélectionnée.
Pager	Numéro de pager

Champ	Description
Notification SMS de l'utilisateur	Si les fonctionnalités SMS sont utilisées et que cette option a la valeur <b>Vrai</b> , un SMS de notification est envoyé sur le téléphone mobile de l'utilisateur lorsque des communications sont créées pour lui. Le champ <b>Adresse email mobile</b> doit être correctement rempli pour que cette opération fonctionne.
Adresse email mobile	Adresse email du téléphone mobile. Si l'adresse e-mail du téléphone mobile de l'utilisateur est différente de son adresse e-mail habituelle, entrez-la ici.
Prévisions - Rapports à	Responsable commercial ou direct qui doit consulter les prévisions de l'utilisateur sélectionné.
Prévision - Devise	Devise utilisée pour le calcul des prévisions. Si l'utilisateur entre une valeur de prévision dans une autre devise dans Opportunité, la valeur est convertie dans la devise définie dans <b>Prévision</b> .
Titre	Fonction de l'utilisateur.
Emplacement	Emplacement habituel du bureau de l'utilisateur.
Emplacement du bureau	Emplacement du bureau ou boîte postale.

## Champs Préférences utilisateur

Champ	Description
Ouvrir session dans	Définit la première page par défaut lorsque vous vous connectez. Par exemple, Tableau de bord, Calendrier, Liste de tickets ou Liste d'opportunités. Il est possible d'ajouter une nouvelle entrée déroulante via <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Traductions pour permettre aux utilisateurs</b> de voir une page .ASP ou .NET comme première page. La famille de légendes de cette liste déroulante est <b>A faire par défaut</b> . Entrez le nom de la page personnalisée dans <b>Code de légende</b> , par exemple, MAPAGE.ASP. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Liste des traductions</a> .
Effacer la liste récente pour chaque session	Efface la liste des éléments récents chaque fois que vous fermez et rouvrez une session. La liste des éléments récents mémorise les récentes pages que vous avez visitées dans Sage CRM.

Champ	Description
Mon écran de recherche par défaut	Détermine l'écran de recherche qui s'affiche au début d'une session. Le système garde votre dernière recherche en mémoire jusqu'à ce que vous la modifiez. Cela signifie que vous pouvez définir Société comme écran de recherche par défaut. Cependant, dès que vous effectuez une recherche par Contact, la prochaine fois que vous cliquez sur <b>Rechercher</b> , cet écran de recherche de contacts s'affiche. Vous disposez aussi de l'option de recherche avancée qui permet aux utilisateurs de créer des recherches SQL.
Afficher les solutions dans Mon CRM	Rend l'onglet <b>Solutions</b> accessible dans Mon CRM.
Afficher les appels émis dans Mon CRM	Rend l'onglet <b>Listes des appels sortants</b> accessible dans Mon CRM.
Devise	Devise dans laquelle les champs monétaires s'affichent. Dépend de l'implémentation.
Afficher le pipeline des dossiers Prospects	Affiche le pipeline graphique des prospects dans l'onglet des prospects de Mon CRM et CRM d'équipe.
Afficher le pipeline des opportunités	Affiche le graphique du pipeline des opportunités dans l'onglet <b>Opportunités</b> des contextes Mon CRM, CRM d'équipe, Société et Contact.
Afficher le pipeline des tickets	Affiche le pipeline des tickets dans l'onglet <b>Tickets</b> dans les contextes Mon CRM, CRM d'équipe, Société et Contact.
Taille de grille	Définit la longueur maximum par défaut des listes et grilles sur une page.
Position de l'écran E-mail	Mode d'affichage de l'écran Nouvel e-mail. Sélectionnez Normal, Contextuel ou Partagé. Les options Normal et Partagé sont ignorées si vous utilisez Sage CRM dans Outlook. Dans ce cas, un nouvel e-mail est toujours affiché dans une fenêtre contextuelle.
Position de l'écran Ligne article	Mode d'affichage de l'écran Ligne article.
Format de page par défaut de l'aperçu d'impression du rapport	Orientation par défaut (Portrait ou Paysage) utilisée sur la page Options de présentation des rapports pour générer un rapport au format PDF.
Orientation par défaut de l'aperçu d'impression du rapport	Format de page par défaut utilisé sur la page Options de rapport pour générer un rapport au format PDF.

Champ	Description
Didacticiel affiché	<p><b>Activé</b> : affiche le didacticiel de tous les écrans pour lesquels il est disponible. Avec ce paramètre, l'ensemble du contenu du didacticiel s'affiche dans un panneau en haut de tous les écrans qui disposent d'un contenu de didacticiel.</p> <p><b>Désactivé</b> : Désactive tout le didacticiel.</p> <p><b>Minimisé</b> : Le panneau du didacticiel n'apparaît automatiquement en haut de l'écran. En fait, les utilisateurs peuvent cliquer sur le bouton Maximiser le didacticiel à l'écran pour afficher le didacticiel en mode plein écran pour un écran individuel. Ce paramètre peut être employé pour les utilisateurs familiarisés avec Sage CRM qui n'auraient besoin d'afficher le didacticiel que très rarement.</p> <p><b>Personnalisé</b> : Permet aux utilisateurs de réduire le didacticiel sur certains écrans tout en le laissant agrandi sur d'autres.</p>
Modèle préféré.	Le thème Contemporain est le seul qui est pris en charge.
Délimiteur d'export de fichier CSV	<p>Délimiteur employé dans les fichiers CSV lorsque l'utilisateur clique sur <b>Exporter vers un fichier</b>. Ce paramètre n'affecte pas le format Excel CSV qui est toujours délimité par des tabulations. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Matrice d'entrée/sortie CSV</a>.</p> <p>Ce paramètre affecte également les transferts de données à partir de fichiers CSV. Assurez-vous que le délimiteur du fichier d'importation correspond au délimiteur défini dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Préférences</b>.</p>
Écran par défaut de la société	Définit l'onglet par défaut qui s'affiche lorsqu'un utilisateur explore une société.
Modèle d'e-mail par défaut	Modèle d'e-mail par défaut utilisé lorsque vous employez l'éditeur d'e-mails intégré.
Adresse e-mail par défaut	Adresse e-mail émettrice (De) par défaut qui est utilisée dans l'écran Nouvel e-mail. Vous pouvez changer l'adresse émettrice (De) par défaut si vous avez été autorisé l'envoi d'e-mails à partir d'autres comptes.
Version de la tablette par défaut	Définissez la valeur Version pour ordinateurs de bureau si vous souhaitez utiliser la version pour ordinateur de bureau de Sage CRM à partir d'une tablette. Configurez la version Tablette si vous souhaitez utiliser le thème Tablette depuis une tablette.
Vue calendrier	Vue par défaut du calendrier.
Heure de début du calendrier	Heure de début de la vue du calendrier dans les communications et la zone grisée dans le planificateur de réunions.
Heure de fin du calendrier	Heure de fin de la vue du calendrier dans les communications et la zone grisée dans le planificateur de réunions.
Ma semaine débute le	Premier jour de la vue hebdomadaire du calendrier.

Champ	Description
Format de date	Préférence du format de date. Par exemple, sélectionnez mm/jj/aaaa pour afficher la date au format Mois/Jour/Année.
Utiliser am/pm	<b>Oui</b> : utilise le format d'heure AM/PM. <b>Non</b> : utilise le format 24 h.
Fuseau horaire	<p>Le fuseau horaire de chaque utilisateur peut être paramétré. Vous pouvez choisir entre 75 fuseaux horaires. Le fuseau que vous sélectionnez définit les paramètres de changement d'heure (heure d'été) ; il est par conséquent primordial de choisir le fuseau approprié. Celui que vous sélectionnez doit également correspondre exactement au paramètre défini pour votre ordinateur.</p> <p>Toutes les heures sont définies par rapport à l'utilisateur connecté. Par exemple, une réunion programmée à 09:00 GMT... par un utilisateur correspond à 10:00 pour les utilisateurs situés dans la zone + 1:00 GMT.... Le fuseau horaire du serveur est défini par l'administrateur système.</p> <p>Si l'option <b>Changement d'heure automatique</b> est cochée sur la machine serveur, elle affecte tous les utilisateurs, y compris s'ils n'ont pas sélectionné cette option dans leurs paramètres de fuseau horaire. Si vous devez ajouter un nouveau fuseau horaire à la liste, vous pouvez le faire dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Traductions</b>. Pour un nouveau fuseau horaire, trois nouvelles entrées doivent être ajoutées : une pour chaque famille de légende <b>TimeZoneDelta</b>, <b>TimeZoneDeltaJava</b>, et <b>TimeZoneDeltaUTC</b>. Suivez le format exact des entrées existantes. Cela garantit que les fonctionnalités qui dépendent du paramètre de fuseau horaire restent entièrement fonctionnelles.</p>
Signe décimal	Mode d'affichage préféré du signe décimal. Par exemple, le point [.] ou la virgule [,].
Décimales	Nombre préféré de décimales à afficher. Par exemple, 2. Le nombre maximal de décimales pouvant être choisi est 9.
Séparateur de milliers	Mode d'affichage préféré du séparateur de milliers. Par exemple, le point [.] ou la virgule [,].
Cibles par défaut des messages de rappel prioritaires	Mode d'envoi du rappel pour les communications de priorité élevée, si la case Envoyer un message de rappel est cochée.
Cibles par défaut des messages de rappel normaux	Mode d'envoi du rappel pour les communications de priorité normale, si la case Envoyer un message de rappel est cochée.
Cibles par défaut des messages de rappel non prioritaires	Mode d'envoi du rappel pour les communications de faible priorité, si la case Envoyer un message de rappel est cochée.



## Matrice d'entrée/sortie CSV

Ce tableau décrit les options de formatage disponibles lorsque le format de fichier d'exportation sélectionné dans Sage CRM est CSV ou CSV Excel.

Entrée			
Format du fichier d'exportation	Délimiteur défini dans les préférences utilisateur	Contient des caractères étendus	Délimiteur
CSV	Virgule	Non	Virgule
CSV	Point-virgule	Non	Point-virgule
CSV	Tabulation	Non	Tabulation
CSV	Virgule	Oui	Virgule
CSV	Point-virgule	Oui	Point-virgule
CSV	Tabulation	Oui	Tabulation
Excel CSV	Virgule	Non	Tabulation
Excel CSV	Point-virgule	Non	Tabulation
Excel CSV	Tabulation	Non	Tabulation
Excel CSV	Virgule	Oui	Tabulation
Excel CSV	Point-virgule	Oui	Tabulation
Excel CSV	Tabulation	Oui	Tabulation

Sortie			
Encodage	Indentation	Renvoie correctement dans Excel	Exemple
UTF-8	Non	Non	Test 01,00001,"Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-8	Non	Non	Test 01;00001;Test, 02<Retour à la ligne>
UTF-8	Non	Non	Test 01<Tabulation>00001<Tabulation>Test, 02<Retour à la ligne>

## Sortie

Encodage	Indentation	Renvoie correctement dans Excel	Exemple
UTF-8	Non	Non	Test 01,00001,"Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-8	Non	Non	Test 01;00001;Test, 02<Retour à la ligne>
UTF-8	Non	Non	Test 01<Tabulation>00001<Tabulation>Test, 02<Retour à la ligne>
UTF-16 LE	Oui	Oui	= "Test 01" <Tabulation>= "00001" <Tabulation>= "Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-16 LE	Oui	Oui	= "Test 01" <Tabulation>= "00001" <Tabulation>= "Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-16 LE	Oui	Oui	= "Test 01" <Tabulation>= "00001" <Tabulation>= "Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-16 LE	Oui	Oui	= "Test 01" <Tabulation>= "00001" <Tabulation>= "Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-16 LE	Oui	Oui	= "Test 01" <Tabulation>= "00001" <Tabulation>= "Test, 02" <Retour à la ligne>
UTF-16 LE	Oui	Oui	= "Test 01" <Tabulation>= "00001" <Tabulation>= "Test, 02" <Retour à la ligne>

**Conseil :** Pour le format CSV Excel, si un champ contient <tab> ou <CR LF>, ces caractères ne figurent pas dans le fichier exporté.

## Champs des paramètres de configuration utilisateur

Le tableau ci-dessous décrit les champs de l'écran Paramètres de configuration utilisateur.

Champ	Description
Nombre de jours avant l'expiration du mot de passe	Spécifie l'ancienneté maximale du mot de passe Sage CRM en jours. À la fin de cette période, l'utilisateur doit changer son mot de passe Sage CRM. L'âge de mot de passe par défaut est de 50 jours.
Autoriser les préférences de l'utilisateur	Spécifie si les utilisateurs de Sage CRM sont autorisés à accéder à <b>&lt;Mon profil&gt;   Préférences</b> .
Seuil de verrouillage de compte	Spécifie le nombre de fois qu'un utilisateur peut entrer un mot de passe incorrect lorsqu'il essaie d'ouvrir une session dans Sage CRM. Une fois ce nombre dépassé, le compte de l'utilisateur est verrouillé dans Sage CRM. L'administrateur système peut déverrouiller le compte, ou l'utilisateur peut attendre l'expiration de la période de verrouillage de compte (le cas échéant).
Durée de verrouillage du compte (Minutes)	Délai en minutes qui doit s'écouler avant qu'un utilisateur bloqué puisse réessayer de se connecter à Sage CRM.
Délais d'inactivité (minutes)	La période d'inactivité (en minutes) après laquelle un utilisateur est automatiquement déconnecté de Sage CRM. Sage CRM N'utilise la valeur de ce champ que si elle est inférieure à la valeur de Délai d'inactivité ( <b>minutes</b> ) spécifiée pour le pool d'applications Sage CRM dans Microsoft Web Server (IIS). Dans IIS, la valeur du délai d'inactivité par défaut est 20 minutes.
Utiliser ouverture de session IIS automatique	<p><b>Oui.</b> Permet la connexion automatique à Sage CRM pour les utilisateurs Windows authentifiés. Les utilisateurs sont alors authentifiés par le serveur web (IIS) et n'ont plus besoin d'entrer leurs informations de connexion à Sage CRM pour accéder à Sage CRM.</p> <p><b>Non.</b> Désactive la connexion automatique.</p> <p>Pour que la connexion automatique d'IIS fonctionne, assurez-vous que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les noms d'utilisateur figurant dans Sage CRM et dans Active Directory sont identiques. Une fois qu'un utilisateur est authentifié via IIS à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe Active Directory, il est recherché dans la table des utilisateurs de Sage CRM. Si l'utilisateur est introuvable dans cette table, sa tentative d'accès à Sage CRM est refusée.</li> <li>• Vous avez activé l'authentification Windows et désactivé l'authentification anonyme pour le répertoire virtuel de Sage CRM sur le serveur web (IIS).</li> <li>• Vous avez ajouté le domaine Active Directory des utilisateurs aux sites de confiance.</li> </ul> <p>La fonctionnalité Connexion automatique d'IIS a été testée uniquement avec Microsoft Internet Explorer. Il est cependant possible que cette fonctionnalité soit utilisable avec d'autres navigateurs Web.</p>

Champ	Description
Domaine par défaut pour l'ouverture de session IIS	<p>Spécifie le nom NetBIOS du domaine Active Directory pour lequel les utilisateurs sont authentifiés automatiquement lorsque l'option <b>Utiliser la connexion automatique d'IIS</b> a la valeur <b>Oui</b>.</p> <p>Permet d'empêcher les accès externes non autorisés à Sage CRM. Si vous laissez le champ vide, les utilisateurs de Sage CRM sont associés à leurs comptes utilisateur Windows via la combinaison complète, domaine\utilisateur.</p> <p>Par exemple, l'utilisatrice Susan Maye dont le compte utilisateur Windows est <i>mayes</i> dans le domaine <i>sage</i> a le nom de compte Sage CRM <i>sage\mayes</i>. Si vous ne disposez que d'un seul domaine, entrez son nom dans ce champ. Par exemple, si <i>sage</i> est votre seul domaine, entrez <i>sage</i> dans ce champ; et l'ID d'ouverture de session Sage CRM de Susan Mayes est <i>mayes</i>.</p>
Version plug-in	Le chemin et le nom du fichier de plugin Sage CRM en cours. Le plugin Sage CRM actuel se trouve sur le serveur Sage CRM, et il est téléchargé si la valeur côté client ne correspond pas à la valeur spécifiée dans ce champ.
Version du plug-in Outlook	Spécifie la version du plug-in MS Outlook classique Utilisez ce champ pour mettre à jour manuellement la version du plug-in MS Outlook après l'installation d'un patch de plug-in MS Outlook.
Options d'intégration d'Outlook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intégration MS Outlook classique.</b> Affiche un bouton qui permet à l'utilisateur d'installer le plug-in Outlook classique et d'utiliser l'intégration Outlook classique.</li> <li>• <b>Intégration Outlook Lite.</b> Affiche un bouton qui permet à l'utilisateur d'installer le plug-in Outlook Lite et d'utiliser l'intégration Outlook Lite. Si l'intégration Exchange est activée, le plug-in Outlook Lite fournit une fonctionnalité additionnelle à l'intégration Exchange.</li> <li>• <b>Les deux.</b> Affiche à la fois le bouton Outlook classique et le bouton Outlook Lite sur un système 32 bits. Seul le bouton Outlook Lite s'affiche sur un système 64 bits. Un seul plug-in peut être installé.</li> <li>• <b>Aucun.</b> Empêche l'utilisateur d'installer le plug-in Outlook classique ou le plug-in Outlook Lite étant donné qu'aucun bouton n'est affiché.</li> </ul>

Champ	Description
Synchronisation unidirectionnelle	<p>Spécifie la direction de synchronisation des données entre MS Outlook et Sage CRM dans l'intégration MS Outlook classique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Non.</b> Les données sont synchronisées bidirectionnellement, de Sage CRM vers MS Outlook et de MS Outlook vers Sage CRM.</li> <li>• <b>Uniquement de MS Outlook vers Sage CRM.</b> Les données sont uniquement synchronisées de MS Outlook vers Sage CRM.</li> <li>• <b>Uniquement de Sage CRM vers MS Outlook.</b> Les données sont uniquement synchronisées de Sage CRM vers MS Outlook.</li> </ul> <p>Lorsque vous modifiez cette valeur, les utilisateurs doivent redémarrer leur sessions Sage CRM dans MS Outlook et lancer une synchronisation pour que la modification prenne effet.</p>
Synchroniser les suppressions de Outlook	<p>Indique s'il est nécessaire supprimer les rendez-vous, tâches et contacts dans Sage CRM lorsqu'ils sont supprimés de MS Outlook. Les éléments sont supprimés dans Sage CRM lors de la synchronisation MS Outlook.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Supprime les rendez-vous, tâches, et contacts dans Sage CRM si l'utilisateur est autorisé à les supprimer.</li> <li>• <b>Non.</b> Laisse les rendez-vous, tâches et contacts intacts dans Sage CRM.</li> </ul>

Champ	Description
Gérer les mises à jour de CRM et d'Outlook	<p>Spécifie comment résoudre les conflits de données entre MS Outlook et Sage CRM lorsque la synchronisation bidirectionnelle est activée (synchronisation unidirectionnelle configurée sur Non). Pour afficher les conflits, utilisez Afficher le journal des conflits dans MS Outlook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les mises à jour de MS Outlook prévalent.</b> Les changements effectués dans MS Outlook apparaissent à la fois dans Outlook et dans Sage CRM. Cette option est recommandée pour les entreprises utilisant MS Outlook comme outil principal de planification des rendez-vous. La valeur par défaut des nouvelles installations est Les mises à jour MS Outlook prévalent.</li> <li>• <b>Les mises à jour de l'organisateur prévalent.</b> Cela s'applique uniquement aux rendez-vous. Il s'agit de l'option recommandée aux organisations qui comptent majoritairement sur Sage CRM pour la gestion des interactions client et qui ont beaucoup d'utilisateurs utilisant MS Outlook pour organiser et mettre à jour des rencontres.</li> </ul> <p>Lorsque l'organisateur de rendez-vous (la personne qui crée le rendez-vous dans MS Outlook) lance la synchronisation et les changements effectués dans MS Outlook remplacent les données conflictuelles dans Sage CRM.</p> <p>Quand tout autre utilisateur lance la synchronisation, les changements effectués dans Sage CRM remplacent les données conflictuelles dans MS Outlook.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les mises à jour CRM prévalent.</b> Les changements effectués dans Sage CRM apparaissent à la fois dans MS Outlook et Sage CRM. Cette option est recommandée pour les entreprises utilisant Sage CRM comme outil principal de planification des rendez-vous.</li> </ul>
Synchroniser Outlook Mes contacts	<p>Active ou désactive la synchronisation des contacts entre MS Outlook et Sage CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Active la synchronisation des contacts.</li> <li>• <b>Non.</b> Désactive la synchronisation des contacts.</li> </ul>
Synchroniser les rendez-vous Outlook	<p>Active ou désactive la synchronisation des rendez-vous entre MS Outlook et Sage CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Active la synchronisation des rendez-vous.</li> <li>• <b>Non.</b> Désactive la synchronisation des rendez-vous.</li> </ul>
Synchroniser les tâches Outlook	<p>Active ou désactive la synchronisation des tâches entre MS Outlook et Sage CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Active la synchronisation des tâches.</li> <li>• <b>Non.</b> Désactive la synchronisation des tâches.</li> </ul>

Champ	Description
Synchronisation automatique (en minutes)	Spécifie le nombre de minutes entre deux synchronisations automatiques entre MS Outlook et Sage CRM.
Déconnexion automatique	Déconnecte automatiquement l'utilisateur de Sage CRM lorsqu'il ferme la fenêtre de son navigateur Web ou se rend sur un autre site Web.
Format de date de l'utilisateur par défaut	Format de date par défaut pour tous les utilisateurs de Sage CRM. Par exemple : mm/jj/aaaa Mois/Jour/Année Chaque utilisateur peut remplacer le format de date par défaut dans les préférences utilisateur.
Utiliser Fileit	Active l'archivage automatique des e-mails à l'aide d'une adresse d'archivage de serveur de gestion de messagerie. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Gestion d'e-mail</a> .
Activer la sécurité pour les groupes.	Active les politiques et profils de sécurité d'utilisateurs Sage CRM pour des groupes.

# Gestion de la sécurité

- [Présentation de la gestion de la sécurité](#)
- [Profils de sécurité](#)
- [Secteurs](#)
- [Stratégies de sécurité](#)
- [Règles de mots de passe](#)

## Présentation de la gestion de la sécurité

Vous pouvez gérer les droits d'accès de sécurité dans l'ensemble de l'organisation en définissant des profils de sécurité et des secteurs. Les utilisateurs n'appartiennent ni aux profils ni aux secteurs. Les profils et secteurs sont configurés pour refléter la structure de l'organisation. Les utilisateurs sont ensuite affectés d'un profil et d'un secteur de rattachement en fonction de leur poste dans l'organisation.

- **Profil de sécurité** : Un profil est une méthode de regroupement des utilisateurs lors de la définition des droits d'affichage, de mise à jour, d'insertion et de suppression des enregistrements Sage CRM. Vous pouvez, par exemple, créer le profil Ventes avec les droits d'affichage, de mise à jour et d'insertion d'enregistrements de société, de contact, de communication et d'opportunité, et avec les droits d'affichage uniquement des tickets. Vous pouvez affecter ce profil à tous les utilisateurs

Ventes. Les modifications apportées au profil sont automatiquement appliquées à tous les utilisateurs qui lui sont affectés.

- **Secteur** : Vous pouvez diviser les droits de l'utilisateur en fonction du secteur. Par exemple, vous pouvez vouloir autoriser les utilisateurs du secteur Europe à afficher l'ensemble des opportunités du secteur ÉU, mais pas à les mettre à jour. Les secteurs font office de filtre silencieux sur les profils de sécurité existants. Si un profil de sécurité n'inclut pas, par exemple, les droits d'affichage des opportunités, l'utilisateur ayant ce profil ne peut pas visualiser les opportunités, quel que soit le secteur auquel il appartient. Les secteurs affectent les recherches, la création de rapports et la génération de groupes. Pour désactiver l'impact des secteurs sur les groupes, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Configuration de l'utilisateur** et définissez **Activer la sécurité pour les groupes** sur **Non**.
- **Stratégie de sécurité** : Vous pouvez définir des droits de sécurité supplémentaires pour gérer des situations et exceptions intersecteurs complexes. Lorsque les paramètres de l'écran Stratégies de sécurité sont activés, d'autres options sont disponibles dans l'écran Profils de sécurité. Les règles de sécurité agissent comme opérateurs OU logiques sur les paramètres existants de profils de sécurité et de secteur.

## Profils de sécurité

- [Ajout d'un nouveau profil de sécurité](#)
- [Affectation d'un profil de sécurité à un utilisateur](#)
- [Suppression d'un profil de sécurité](#)

### Ajout d'un nouveau profil de sécurité

Lors de la configuration de vos profils et secteurs, il est judicieux d'ajouter les droits d'affichage au secteur un niveau supérieur au-dessus du secteur de la majorité des utilisateurs. Par exemple, dans le profil Ventes, comportant des utilisateurs avec l'Allemagne, le RU et l'Irlande comme secteurs de rattachement, vous ajoutez des droits d'affichage aux sociétés et contacts dans le secteur européen. Ensuite, lorsque le responsable des ventes, dont le secteur de rattachement est l'Europe, crée une société dans le secteur européen, il peut créer des tâches pour son équipe par rapport à cette société, et il peut afficher la tâche et la société. Lors de l'ajout de sociétés et de contacts dans le système, l'équipe du responsable peut effectuer une déduplication plus efficace en comparant avec des sociétés créées dans le secteur de niveau supérieur au leur.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Profils de sécurité**. La liste des profils existants s'affiche. Un profil sans accès restreint est créé pour l'administrateur système lorsque Sage CRM est installé. Si le profil sans accès restreint est modifié ou supprimé, l'administrateur système ignore tous les droits de sécurité et dispose d'un accès total au système.
3. Cliquez sur **Nouveau profil**.
4. Saisissez le nom du nouveau profil dans **Description**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Par défaut, le nouveau profil ne peut pas accéder aux entités principales.



6. Cliquez sur le lien **Nouveau profil** pour définir les droits d'accès du profil de sécurité aux entités principales. Sinon, cliquez sur **Modifier tous les droits** pour modifier simultanément tous les droits existants du profil.
7. Cochez les cases **Afficher/Modifier/Insérer/Supprimer**, le cas échéant. Vous pouvez spécifier des droits en fonction du profil et du secteur. Par exemple, un utilisateur ayant le profil **Ventes**, peut afficher, modifier, insérer et supprimer des tickets dans son secteur de rattachement, **Est des États-Unis** par exemple. Cependant, il peut être limité à l'affichage et la modification des tickets dans le secteur de l'ouest des États-Unis.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un utilisateur doit bénéficier des droits de modification sur l'entité pour pouvoir ajouter ou modifier les enregistrements Adresse, Téléphone/E-mail, Notes et Bibliothèque de cette entité. Par exemple, un utilisateur disposant des droits d'affichage uniquement sur une société, ne peut ni modifier ni ajouter des informations dans les onglets Adresses ou Téléphone et E-mail de cette société. De la même façon, un utilisateur disposant des droits d'affichage uniquement des tickets, ne peut ni modifier ni ajouter des notes ou des éléments de bibliothèque dans un ticket existant.

## Affectation d'un profil de sécurité à un utilisateur

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité | Profils de sécurité**.
2. Cliquez sur le lien hypertexte du profil dans la table Profil de sécurité.
3. Cliquez sur **Transférer l'utilisateur dans ce profil**.
4. Sélectionnez l'utilisateur, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Sinon

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
3. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez le profil dans **Nom de profil**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour afficher la présentation des droits de sécurité actuels appliqués à l'utilisateur, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs**. Cliquez sur le lien de l'utilisateur, puis sur l'onglet **Sécurité**.

## Suppression d'un profil de sécurité

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité | Profils de sécurité**.
2. Cliquez sur **Supprimer** en regard du profil à supprimer.
3. Cliquez sur **OK**.

# Secteurs

- [Ajout d'un nouveau secteur](#)
- [Affectation d'un secteur à un utilisateur](#)
- [Ajout d'enregistrements à un secteur](#)
- [Modification d'un secteur](#)
- [Suppression d'un secteur](#)
- [Fusion de secteurs](#)
- [Transfert d'un secteur](#)
- [Rééquilibrage de l'arborescence des secteurs](#)

## Ajout d'un nouveau secteur

Le secteur *Monde* est le secteur par défaut de plus haut niveau, et il ne peut pas être supprimé. Tous les nouveaux secteurs sont subordonnés au secteur Monde.

La capacité standard d'une structure de secteurs est de 16 secteurs enfants pour chaque secteur et une profondeur de cinq niveaux de secteurs. Une structure de secteurs complexe peut nécessiter l'extension de la capacité standard. Si vous tentez d'ajouter plus de secteurs que la capacité standard, vous êtes invité à rééquilibrer la structure de secteurs. Le rééquilibrage met à jour la hiérarchie des secteurs et les droits de sécurité associés et permet d'ajouter des secteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Rééquilibrage de l'arborescence des secteurs](#).

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Nouveau secteur**.
3. Sélectionnez le secteur parent dans la liste de secteurs existants. Il s'agit du parent hiérarchique du nouveau secteur.
4. Entrez le nom du secteur dans **Nouveau nom de secteur**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Affectation d'un secteur à un utilisateur

Lorsque vous affectez un secteur à un utilisateur, celui-ci peut utiliser les droits d'accès de son profil dans ce secteur et tous les secteurs subordonnés au secteur.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Saisissez le **Nom** de l'utilisateur, puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Modifier** et sélectionnez un secteur dans **Secteur de rattachement**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajout d'enregistrements à un secteur

Un champ **Secteur** s'affiche dans l'écran de synthèse de chaque entité principale, dans la plupart des zones de filtre, et dans les en-têtes de colonnes de la liste. Ce champ affiche le secteur de rattachement affecté à l'utilisateur et tous les secteurs subordonnés. Lorsqu'un utilisateur insère un nouvel enregistrement, le champ **Secteur** contient par défaut le secteur Par défaut qui fait office de place de réservation jusqu'à ce que l'utilisateur sélectionne un secteur. Si l'utilisateur ne sélectionne pas de secteur ou ne dispose pas des droits d'insertion dans son propre secteur de rattachement, le système suit les règles Secteur pour déterminer le secteur dans lequel l'enregistrement est enregistré. Ces règles s'appliquent aux secteurs lorsque des stratégies de sécurité sont utilisées ou non.

**Lorsqu'un enregistrement est inséré dans le contexte ...**

**et qu'aucune entrée Secteur n'a été sélectionnée par l'utilisateur, lorsque l'utilisateur sauvegarde un nouvel enregistrement, le champ Secteur du nouvel enregistrement contient par défaut le secteur [1].**

**Si l'utilisateur ne dispose PAS DE DROITS D'INSERTION dans le secteur [1], le champ Secteur du nouvel enregistrement contient par défaut le secteur [2].**

**Si l'utilisateur ne dispose PAS DE DROITS D'INSERTION dans le secteur [2], le champ Secteur du nouvel enregistrement contient par défaut le secteur [3].**

**Si l'utilisateur ne dispose PAS DE DROITS D'INSERTION dans le secteur [3], le champ Secteur du nouvel enregistrement contient par défaut le secteur [4].**

	[1]	[2]	[3]	[4]
Société et contact	Société	Contact	Affecté à (secteur de rattachement de l'utilisateur)	Créé par (secteur de rattachement de l'utilisateur)
Contact (uniquement)	Contact	Affecté à (secteur de rattachement de l'utilisateur)	Créé par (secteur de rattachement de l'utilisateur)	
Société (uniquement)	Société	Affecté à (secteur de rattachement de l'utilisateur)	Créé par (secteur de rattachement de l'utilisateur)	

Aucune société et aucun contact	Affecté à (secteur de rattachement de l'utilisateur)	Créé par (secteur de rattachement de l'utilisateur)
Non affecté à	Créé par (secteur de rattachement de l'utilisateur)	

## Modification d'un secteur

Vous pouvez modifier le nom d'un secteur existant.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Modifier le secteur**, puis choisissez le secteur à modifier dans la liste des secteurs.
3. Saisissez le nouveau nom dans **Nom de secteur modifié**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Suppression d'un secteur

Vous pouvez supprimer un secteur non impliqué dans les transactions en cours ou qui ne contient pas de sous-secteurs. Vous ne pouvez pas supprimer un secteur affecté d'enregistrements, ni le secteur Monde.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Modifier le secteur**, puis choisissez le secteur à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**. Le secteur et ses secteurs enfants sont supprimés.

## Fusion de secteurs

Vous pouvez fusionner des secteurs, ainsi que les informations et droits qui leur sont associés. Vous souhaitez peut-être le faire pour refléter les modifications dans votre organisation. Avant de fusionner des secteurs, assurez-vous qu'aucun utilisateur n'est connecté à Sage CRM, et que vous avez sauvegardé la base de données Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Fusionner le secteur**.
3. Choisissez le secteur source à transférer, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez le secteur cible.
5. Cochez la case pour transférer les utilisateurs et droits d'utilisateur associés au secteur source vers le secteur cible.
6. Cliquez sur **Suivant** pour parcourir les écrans.
7. Cliquez sur **Continuer**.

8. Rééquilibrez l'arborescence des secteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Rééquilibrage de l'arborescence des secteurs](#).

## Transfert d'un secteur

Le transfert d'un secteur vers une nouvelle position dans l'arborescence peut étendre ou restreindre les droits des utilisateurs associés au secteur. Avant de transférer un secteur, assurez-vous qu'aucun utilisateur n'est connecté à Sage CRM, et que vous avez sauvegardé la base de données Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Transférer le secteur**.
3. Choisissez le secteur source à transférer, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez le nouveau parent du secteur.
5. Cliquez sur **Suivant** pour parcourir les écrans.
6. Cliquez sur **Continuer**.
7. Rééquilibrez l'arborescence des secteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Rééquilibrage de l'arborescence des secteurs](#).

## Rééquilibrage de l'arborescence des secteurs

Lorsque vous transférez ou fusionnez des secteurs, ou devez ajouter plus de secteurs que la capacité standard, vous devez rééquilibrer l'arborescence des secteurs pour mettre à jour la hiérarchie des secteurs et les droits de sécurité associés.

**Avertissement :** Vous ne pouvez pas annuler le rééquilibrage.

Avant d'effectuer un rééquilibrage, sauvegardez la base de données Sage CRM et assurez-vous que tous les utilisateurs sont déconnectés de Sage CRM. Indiquez aux utilisateurs quand le rééquilibrage aura lieu et demandez-leur de rester déconnectés pendant les quelques minutes que dure le rééquilibrage. Pour vérifier si tous les utilisateurs sont déconnectés, ouvrez l'onglet **Activité actuelle**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Affichage de l'activité de tous les utilisateurs](#). Vous pouvez forcer manuellement les utilisateurs à se déconnecter. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Verrouillage du système](#).

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Rééquilibrer**.
3. Cliquez sur **Suivant**. Un message s'affiche à la fin du rééquilibrage.
4. Cliquez sur **Continuer**. Vous pouvez à présent ajouter de nouveaux secteurs dans la page Nouveau secteur.

# Stratégies de sécurité

- Utilisation de situations entre plusieurs secteurs
- Autorisation des secteurs absolus dans les profils
- Utilisation des secteurs connexes
- Utilisation d'un secteur parent
- Autorisation des droits d'accès directs dans les secteurs

## Utilisation de situations entre plusieurs secteurs

Vous pouvez activer des stratégies de sécurité pour étendre les droits de profil dans les secteurs. Par exemple, permettre à un utilisateur d'affecter des opportunités de son propre secteur à un utilisateur d'un secteur différent.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Stratégies de sécurité**, puis sur **Modifier**.
3. Définissez **Utiliser les secteurs exclusifs Créé par, Affecté à et Équipe** sur **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Retournez à l'espace Sécurité, puis cliquez sur **Profils de sécurité**.
5. Choisissez **Affecté à** dans la liste **Droits d'accès du profil pour**.
6. Cliquez sur **Ajouter le profil à ce secteur**.
7. Sélectionnez le profil, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur le lien du profil. Vous ne pouvez pas sélectionner des droits d'insertion dans le secteur **Affecté à**, car il ne s'agit pas d'un vrai secteur. L'enregistrement doit déjà exister pour que les utilisateurs aient des droits exclusifs en dehors de leur propre secteur.
9. Sélectionnez **Afficher** et **Modifier** dans **Affecté à | Opportunité**, puis cliquez sur **Enregistrer**.  
Tous les utilisateurs associés au profil Ventes peuvent désormais afficher et modifier les opportunités de leur secteur de rattachement ou des secteurs enfants, ainsi que celles qui leur ont été affectées, sauf si une société ou un contact est affecté aux opportunités. Si les opportunités sont affectées d'une société ou d'un contact, l'utilisateur doit disposer au minimum des droits d'affichage sur la société ou le contact pour pouvoir les afficher.  
Pour modifier les droits du secteur de rattachement de l'utilisateur Ventes et les droits **Affecté à** correspondants, cliquez sur le lien du profil Ventes. Suivez ces étapes pour définir des droits quand l'équipe principale de l'utilisateur correspond à l'équipe définie dans l'entité, ou quand l'utilisateur correspond à la valeur du champ **Créé par** de l'entité.

## Autorisation des secteurs absolus dans les profils

Vous pouvez activer les stratégies de sécurité pour étendre les paramètres de profil de sécurité et de secteurs. Les étapes suivantes fournissent aux utilisateurs associés au profil Opérations, les droits de lecture seule sur les opportunités en Europe.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Stratégies de sécurité**, puis sur **Modifier**.
3. Définissez **Autoriser les secteurs absolus dans les profils** sur **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Retournez à l'espace Sécurité, puis cliquez sur **Profils de sécurité**.
5. Sélectionnez **Europe** dans **Droits d'accès du profil pour**, puis cliquez sur **Ajouter le profil à ce secteur**.
6. Sélectionnez le profil **Opérations**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur le lien du profil Opérations. Vous pouvez désormais modifier les droits d'accès au profil Opérations.
8. Sélectionnez **Afficher** dans **Europe | Opportunité**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**. Tous les utilisateurs associés au profil Opérations peuvent désormais afficher les opportunités du secteur Europe et de ses secteurs enfants. Pour modifier les droits du secteur de rattachement de l'utilisateur Opérations et les droits Affecté à correspondants, cliquez sur le lien hypertexte du profil Opérations.

## Utilisation des secteurs connexes

Vous pouvez définir des droits dans les secteurs connexes. Vous pouvez définir, par exemple, tous les utilisateurs associés au profil Ventes et dont le secteur de rattachement se situe au niveau le plus bas du secteur Europe (Allemagne, Benelux, R.U. ou Irlande) pour qu'ils affichent les opportunités situées au même niveau dans l'arborescence des secteurs.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Stratégies de sécurité**, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Définissez **Utiliser les secteurs connexes de l'utilisateur** sur **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Retournez à l'espace Sécurité, puis cliquez sur **Profils de sécurité**.
5. Sélectionnez **Secteurs connexes de l'utilisateur** dans **Droits d'accès du profil pour**. La liste des profils associés aux secteurs connexes de l'utilisateur s'affiche.
6. Cliquez sur **Ajouter le profil à ce secteur**. Il ne s'agit pas d'un vrai secteur, mais simplement d'un moyen pour l'administrateur de visualiser les droits d'accès.
7. Sélectionnez le profil **Ventes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur le lien du profil Ventes, puis sélectionnez **Afficher** dans **Secteurs connexes de l'utilisateur | Opportunité**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**. Les utilisateurs associés au profil Ventes dont le secteur de rattachement est l'Allemagne, le Benelux, le R.U. ou l'Irlande peuvent désormais afficher les opportunités de n'importe lequel de ces secteurs.

## Utilisation d'un secteur parent

Vous pouvez étendre les droits utilisateur associés à un profil pour afficher les opportunités dans le secteur parent. Par exemple, tous les utilisateurs associés au profil Ventes et dont le secteur de rattachement se

situé au niveau le plus bas du secteur Europe (Allemagne, Benelux, R.U. ou Irlande) peuvent afficher les opportunités en Europe.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Stratégies de sécurité**, sur **Modifier**.
3. Définissez **Utiliser le secteur parent de l'utilisateur** sur **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Retournez à l'espace Sécurité, puis cliquez sur **Profils de sécurité**.
5. Sélectionnez **Secteur parent de l'utilisateur** dans **Droits d'accès du profil pour**. La liste des profils associés aux secteurs connexes de l'utilisateur s'affiche.
6. Cliquez sur **Ajouter le profil à ce secteur**. Il ne s'agit pas d'un vrai secteur, mais simplement d'un moyen pour l'administrateur de visualiser les droits d'accès.
7. Sélectionnez le profil **Ventes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur le lien du profil Ventes, puis sélectionnez **Afficher** dans **Secteur parent de l'utilisateur | Opportunité**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Autorisation des droits d'accès directs dans les secteurs

Vous pouvez définir un droit spécifique pour un utilisateur, qui s'étend au-delà des droits du secteur auquel l'utilisateur est affecté. Les étapes suivantes permettent de définir les droits de suppression sur les opportunités d'un utilisateur.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Stratégies de sécurité**, puis sur **Modifier**.
3. Définissez **Autoriser les droits d'accès directs des utilisateurs dans les secteurs** sur **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Retournez à l'espace Sécurité, puis cliquez sur **Droits d'accès directs des utilisateurs**.
5. Sélectionnez le secteur dans lequel ces droits doivent être appliqués, par exemple, **Droits d'utilisateur pour**.
6. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**, sélectionnez le responsable, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur le lien du nom de responsable, puis sélectionnez **Supprimer** dans **Opportunité**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. Mike Weiss dispose des mêmes droits que les utilisateurs associés au profil Ventes. En outre, il est autorisé à supprimer des opportunités dans le secteur Europe (et ses secteurs enfants). Étant donné que ces droits sont spécifiques à un utilisateur, vous pouvez également les modifier dans **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs**.

## Règles de mots de passe

Vous pouvez définir des tests de fiabilité sur la sécurité des mots de passe. Ces tests sont appliqués chaque fois qu'un utilisateur change son mot de passe. Lorsque l'utilisateur change son mot de passe, un message s'affiche si le mot de passe ne répond pas aux critères de test de fiabilité définis dans les options de sécurité des mots de passe.



1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Sécurité**.
2. Cliquez sur **Règles de mots de passe**.
3. Choisissez le profil de sécurité des mots de passe à modifier.
  - **Administrateurs** : s'applique à tous les utilisateurs administrateurs système.
  - **Gestionnaires d'informations** : s'applique à tous les utilisateurs gestionnaires d'informations.
  - **Utilisateurs ordinaires** : s'applique à tous les utilisateurs sans droit d'administrateur.

**Conseil** : Pour configurer des profils utilisateurs, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs | Détails utilisateur**, puis choisissez une valeur dans **Administration**.

4. Modifiez les [Options de sécurité de mot de passe](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Options de sécurité de mot de passe

Le tableau suivant décrit les champs de la page Options de sécurité par mot de passe.

Champ	Description
Longueur de mot de passe minimale	Définit le nombre minimum de caractères requis du mot de passe de connexion de l'utilisateur. Toutes les autres options de sécurité de mot de passe sont désactivées si ce champ a la valeur zéro. La longueur maximum du mot de passe est 20.
Nécessite un mot de passe complexe	Le mot de passe doit contenir au moins trois caractères provenant chacun d'un jeu de caractères différent. Les jeux de caractères sont les suivants : majuscules, minuscules, nombres et autres caractères. Le premier caractère du mot de passe doit être un caractère alphabétique ou numérique, que ce paramètre soit activé ou non.
Vérifier le nom d'utilisateur	Vérifie que le nom d'utilisateur (code de connexion) et le mot de passe ne sont pas identiques.
Nom d'utilisateur fort	Permet de vérifier que le mot de passe n'est pas l'inverse du nom d'utilisateur ou le nom d'utilisateur avec des substitutions courantes. Si le fichier DICTIONARY.TXT existe, le mot de passe est vérifié par rapport aux mots du dictionnaire, l'inversion des mots est vérifiée dans le dictionnaire, et les mots dans le dictionnaire avec des substitutions courantes. Le fichier DICTIONARY.TXT réside normalement dans le sous-répertoire WWWROOT du dossier d'installation Sage CRM.

# Équipes

- [Création d'une équipe](#)
- [Affectation d'un utilisateur à une équipe](#)
- [Définition de l'accès des utilisateurs à Équipe CRM](#)
- [Exemples d'utilisation des équipes](#)
- [Suppression d'une équipe](#)
- [Champs relatifs aux équipes](#)

## Création d'une équipe

Une équipe est un groupe d'utilisateurs réalisant des tâches similaires. Dans une petite entreprise, tous les utilisateurs du service des ventes peuvent appartenir à l'équipe Ventes. Dans des entreprises plus grandes, il peut exister des équipes Téléventes, Ventes directes et Force de vente.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Équipes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les [Champs relatifs aux équipes](#).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Affectation d'un utilisateur à une équipe

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Saisissez le **nom** de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Choisissez l'équipe dans **Équipe principale**.
6. Choisissez les équipes supplémentaires que l'utilisateur peut afficher dans **Afficher l'équipe**. Par exemple, le responsable des ventes peut nécessiter l'accès aux équipes Ventes directes et Téléventes.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Définition de l'accès des utilisateurs à Équipe CRM

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Saisissez le **nom** de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Choisissez une option dans **Liste d'équipes** dans le panneau Sécurité..
  - **Toutes les équipes** permet à l'utilisateur d'accéder à Équipe CRM et à toutes les files d'attente des équipes.
  - **Équipes de l'utilisateur** permet à l'utilisateur d'accéder à Équipe CRM, aux files d'attente de sa propre équipe (équipe primaire) et aux files d'attente de toutes les équipes sélectionnées dans la liste Afficher l'équipe.
  - **Aucune** signifie que l'utilisateur n'a pas accès à Équipe CRM.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Exemples d'utilisation des équipes

Vous pouvez affecter chaque utilisateur à une équipe et l'autoriser à visualiser plusieurs équipes. Les communications, opportunités, dossiers prospects et tickets peuvent être suivis en fonction de utilisateur et chaque équipe. En outre, vous pouvez affecter initialement des communications à une équipe, puis les réaffecter ultérieurement à un utilisateur.

- **Suivi des communications par équipe.** Jean Martin est un utilisateur affecté à l'équipe Télévendes de votre entreprise. Chaque fois qu'il crée une communication, le champ Équipe prend par défaut la valeur Télévendes. Le responsable des télévendes peut utiliser Équipe CRM pour afficher les activités de Jean Martin et des autres membres de l'équipe Télévendes dans la journée.
- **Création des tâches des équipes.** Le responsable du service client de votre entreprise peut utiliser des groupes pour configurer une campagne téléphonique dans la base client active. S'il laisse le champ Utilisateur vide et renseigne le champ Équipe dans les détails de la tâche, les appels sont planifiés pour l'ensemble de l'équipe.
- **Affectation d'une opportunité à une équipe.** Les opportunités commerciales peuvent être affectées à des équipes. Par exemple, cela signifie que les performances globales de l'équipe Ventes directes par rapport à celles de l'équipe Partenaire commercial peuvent être comparées affaire par affaire. Grâce au suivi des performances des équipes au niveau des opportunités et des communications, il est possible d'extraire des informations supplémentaires afin d'améliorer les performances commerciales futures.
- **Réaffectation des tickets non résolus.** Votre société évolue dans le secteur des assurances. Les tickets sont utilisés pour gérer des sinistres dans différents domaines : automobiles, habitation, vie et voyages. Vos équipes de service clients sont organisées par type d'assurance. L'équipe gérant les

sinistres liés aux voyages est débordée après la récente période de vacances ; en revanche, l'équipe chargée des assurances habitation a des ressources disponibles. Suite à une réunion entre les responsables d'équipe, l'équipe chargée de la gestion des sinistres liés aux voyages clique sur **<Mon Profil> | Équipe CRM | Tickets** et réaffecte la moitié des sinistres non résolus aux trois gestionnaires de sinistres disponibles de l'équipe d'assurance habitation, en modifiant le nom d'utilisateur dans **Affecté à**

## Suppression d'une équipe

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Équipes**.
2. Saisissez la **description de l'équipe** et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur l'équipe à supprimer.
4. Cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Confirmer la suppression**. L'équipe est supprimée. Tous les opportunités, dossiers prospects, tickets ou communications liés à une équipe supprimée sont conservés, mais le champ **Équipe** est vide. Vous ne pouvez pas sélectionner l'équipe dans la zone de contexte de l'écran dans Équipe CRM.

## Champs relatifs aux équipes

Le tableau suivant décrit les champs standard de la page Équipe.

Champ	Description
Description de l'équipe	Nom de l'équipe. Par exemple, Ventes directes. Si vous modifiez le nom d'une équipe après l'avoir créée et enregistrée, vous devez modifier manuellement la légende traduite. Cette légende est affichée dans les champs déroulants de la liste d'équipes. Cliquez sur <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Traductions</b> et saisissez <i>Canaux</i> dans <b>Famille de légende</b> .
Règle de courtage	La règle de courtage est utilisée lors de la création d'une tâche pour un groupe. Si vous choisissez une équipe sans sélectionner explicitement une règle de courtage, le système utilise la règle de courtage de l'équipe, le cas échéant. Dans le cas contraire, la règle appliquée par défaut est File d'attente. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique « Gestion des campagnes » de l' <i>du guide utilisateur</i> . Les règles de courtage sont décrites dans Planification d'un rappel.
Propriétaire	Non utilisé

# Activité de l'utilisateur

- [Affichage de l'activité de tous les utilisateurs](#)
- [Affichage de l'activité d'un utilisateur](#)
- [Autoriser les utilisateurs verrouillés à se connecter](#)
- [Archivage des enregistrements d'activité utilisateur](#)
- [Exécution de rapports d'activité utilisateur](#)

## Affichage de l'activité de tous les utilisateurs

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Activité des utilisateurs**.
2. Pour afficher des informations concernant un utilisateur, cliquez sur l'icône **Rechercher** qui se trouve sous **Utilisateur** dans le panneau Filtre puis choisissez le nom de l'utilisateur. Cliquez sur **Filtre** pour afficher les enregistrements d'activité correspondant à l'utilisateur sélectionné.
3. Cliquez sur un onglet pour afficher les informations.
  - **Activité de tous les utilisateurs** : informations récapitulatives sur l'activité de tous les utilisateurs. Entrez une période de filtrage pour afficher les enregistrements d'activité pour lesquels des ouvertures et fermetures de session ont eu lieu pendant cette période. Si l'heure de l'ouverture de session de l'enregistrement est comprise dans cette période et que l'heure de fermeture de session ne l'est pas, l'enregistrement d'activité n'est pas affiché. Vous pouvez aussi filtrer davantage les enregistrements d'activité utilisateur en fonction de la manière dont l'utilisateur s'est déconnecté et la méthode d'accès utilisée (par exemple le type de navigateur).
  - **Utilisateurs actuellement connectés** : liste des utilisateurs pour lesquels une session est actuellement ouverte. Cet onglet est utile lorsque vous souhaitez vous assurer que tous les utilisateurs sont déconnectés du système, par exemple, lorsque vous rééquilibrez l'arborescence des secteurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Rééquilibrage de l'arborescence des secteurs](#). Dans de cas, tous les utilisateurs à l'exception de l'administrateur doivent figurer dans **Utilisateurs inactifs**, et seul l'administrateur doit apparaître dans **Utilisateurs actuellement connectés**.
  - **Utilisateurs inactifs** : historique des enregistrements d'activités utilisateur.
  - **Résumé utilisateur** : informations générales des sessions utilisateur.

## Affichage de l'activité d'un utilisateur

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Entrez le **nom** de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.

3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur l'onglet **Historique de l'activité utilisateur**. Ici, vous pouvez archiver régulièrement l'historique d'activité de l'utilisateur. Vous pouvez aussi consulter :
  - les dates et heure de connexion et déconnexion de l'utilisateur ;
  - la durée de la session ;
  - la méthode de déconnexion (manuelle ou via une expiration de délai automatique) ;
  - la méthode d'accès au système (navigateur et version).
5. Entrez une période de filtrage pour afficher les enregistrements d'activité pour lesquels des ouvertures et fermetures de session ont eu lieu pendant cette période. Si l'heure de l'ouverture de session de l'enregistrement est comprise dans cette période et que l'heure de fermeture de session ne l'est pas, l'enregistrement d'activité n'est pas affiché. Vous pouvez aussi filtrer davantage les enregistrements d'activité utilisateur en fonction de la manière dont l'utilisateur s'est déconnecté et la méthode d'accès utilisée (par exemple le type de navigateur).

## Autoriser les utilisateurs verrouillés à se connecter

Lorsque vous configurez un utilisateur, vous pouvez spécifier le nombre de tentatives d'ouverture de session autorisées avant que le système ne se verrouille. Si nécessaire, vous pouvez autoriser l'utilisateur à se reconnecter.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Entrez le **nom de famille** de l'utilisateur verrouillé et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Déverrouiller l'utilisateur**. Le bouton disparaît pour indiquer que l'utilisateur peut maintenant essayer de se reconnecter.

## Archivage des enregistrements d'activité utilisateur

Afin d'éviter de stocker un nombre important d'enregistrements d'activités utilisateur, vous pouvez les archiver par date. Les fichiers archivés sont supprimés de la page Activité de tous les utilisateurs et classés dans un document CSV stocké dans les fichiers journaux du système.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Activité des utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Archiver dans un fichier**.
3. Sélectionnez l'ancienneté des enregistrements qui doivent être archivés dans **Enregistrements antérieurs à**. Vous pouvez sélectionner Un mois, Trois mois, Six mois ou 12 mois. Un message confirmant le nombre d'enregistrements à archiver s'affiche.

4. Cliquez sur **Archiver dans un fichier**. Vous revenez ensuite à la page Toutes les activités utilisateur. Un message indiquant le nombre d'enregistrements archivés et le nom du fichier dans lequel ils ont été stockés s'affiche.

## Exécution de rapports d'activité utilisateur

Vous pouvez exécuter toute une gamme de rapports d'activité utilisateur standard. Vous pouvez également créer des rapports qui utilisent la vue Activité utilisateur.

La catégorie Rapports Administrateur n'est accessible qu'aux administrateurs système. Pour autoriser les gestionnaires des informations à accéder à cette catégorie, changez les propriétés de la catégorie de rapport dans Personnalisation avancée.

1. Cliquez sur **Rapports | Rapports administrateur**.
2. Cliquez sur le rapport à exécuter.
3. Définissez les options d'affichage des rapports et les critères de recherche.
4. Cliquez sur **Exécuter**. Le résultat du rapport s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigation.

## Utilisateurs Active Directory

- [Importation des utilisateurs](#)
- [Réimportation des utilisateurs](#)
- [Champs des paramètres Active Directory](#)
- [Champs d'importation d'utilisateurs](#)
- [Mappage Active Directory](#)

## Importation des utilisateurs

Utilisateur requis : Administrateur système

Vous pouvez ajouter des utilisateurs stockés dans Microsoft Active Directory à Sage CRM via un traitement par lots reposant sur l'assistant Importer des utilisateurs.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Importer des utilisateurs**.
2. Remplissez les [Champs des paramètres Active Directory](#), puis cliquez sur **Connexion**. Une fois la connexion avec le serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) établie, la liste Active Directory est renseignée.

3. Sélectionnez le nœud contenant les utilisateurs de la liste Active Directory et cliquez sur **Développer le nœud sélectionné**. Parcourez l'arborescence pour sélectionner un seul utilisateur ou un groupe d'utilisateurs de l'entreprise.
4. Cliquez sur **Continuer**.
5. Sélectionnez les utilisateurs à importer en filtrant ou en modifiant les sélections dans la liste des utilisateurs et cliquez sur **Continuer**.
6. Remplissez les [Champs d'importation d'utilisateurs](#) et cliquez sur **Continuer**.
7. Cliquez sur **Afficher le fichier journal** pour ouvrir ou enregistrer le journal. Vous pouvez aussi accéder au fichier journal via **<Mon profil> | Administration | Système | Journaux système**, ou en vous rendant dans `..\Program Files\Sage\CRM\[Nomdel'installation]\Logs`.
8. Cliquez sur **Continuer**.

## Réimportation des utilisateurs

Vous pouvez réimporter des utilisateurs après avoir modifié leurs détails dans Active Directory.

1. Assurez-vous que l'option **Supprimer les utilisateurs CRM existants de la liste** n'est pas cochée dans l'assistant Importer des utilisateurs.
2. Sélectionnez **Remplacer les détails utilisateur existants** et procédez à l'importation. Les utilisateurs sont réimportés. Seules les données des champs mappés sont écrasées. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Mappage Active Directory](#). Toutes les autres propriétés de Sage CRM, y compris le mot de passe, restent inchangées.

## Champs des paramètres Active Directory

Le tableau ci-dessous décrit les champs dans l'écran Paramètres Active Directory.

Champ	Description
Nom du serveur LDAP	Nom ou adresse IP du serveur sur lequel Active Directory est configuré.
Port de serveur LDAP	Numéro du port. Si ce champ est vide. Le port par défaut est 389.
ID utilisateur Active Directory	Il s'agit du code de connexion pour accéder à l'arborescence Active Directory. Par exemple, IDdetest@domainedetest ou domainedetest\iddetest. La connexion est l'attribut UserPrincipalName provenant des propriétés de l'utilisateur Active Directory.
Mot de passe d'utilisateur Active Directory	Mot de passe pour de l'ID de connexion indiqué dans le champ Code d'utilisateur Active Directory.



# Champs d'importation d'utilisateurs

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les options de la page Importation d'utilisateurs, Étape 2 sur 4.

Champ ou Option	Description
Nom	Contient le dernier nom d'utilisateur recherché.
Email	Contient l'adresse e-mail recherchée.
Supprimer les utilisateurs Sage CRM existants de la liste	Sélectionné par défaut. Supprimez la sélection si vous souhaitez afficher et sélectionner des utilisateurs figurant déjà dans Sage CRM.
Liste des utilisateurs	Liste des utilisateurs provenant de la source de données spécifiée à l'étape 1. Cette liste peut être modifiée à l'aide des champs Filtre, des boutons Sélectionner/Désélectionner et les cases à cocher qui se trouvent à côté de chaque utilisateur individuel. Les boutons Sélectionner / Désélectionner s'appliquent au filtre actuel. Notez que le filtrage de l'étape 2 s'applique à la source de données sélectionnée à l'étape 1 (il ne réinterroge pas Active Directory à chaque fois).
Licence	<p>Affiche le nombre de postes disponibles et le nombre d'utilisateurs sélectionnés. Dans une installation d'utilisateur nommée, un message d'erreur s'affiche si le nombre de licences est dépassé. « Postes disponibles » fait référence au nombre de licences moins le nombre d'utilisateurs actifs actuels (ne comprend pas les ressources). Si la licence simultanée est utilisée, cet écran permet d'importer les utilisateurs en tant que licences nommées ou simultanées. Il indique les postes restants disponibles (nombre total de licences moins les utilisateurs nommés).</p> <p>Le nombre total d'utilisateurs actuellement sélectionnés pour l'importation comprend le nombre d'utilisateurs Sage CRM existants dans le système qui sont également présents dans Active Directory. Pour remettre ce nombre à zéro :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Désélectionnez <b>Supprimer les utilisateurs CRM existants de la liste</b>.</li><li>• Cliquez sur <b>Rechercher</b> (pour que tous les utilisateurs soient affichés dans la liste).</li><li>• Cliquez sur <b>Désélectionner tout</b>.</li></ul>

Champ ou Option	Description
Générer un mot de passe aléatoire	<p>Les mots de passe aléatoires sont générés suivant les règles définies dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Sécurité   Stratégies de mot de passe</b>. Consultez la section <a href="#">Règles de mots de passe</a> pour plus d'informations.</p> <p>Ce paramètre n'est pas disponible si l'option Connexion automatique d'IIS est activée (via <b>&lt;Mon Profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Configuration des utilisateurs</b>).</p>
Inclure le mot de passe généré dans l'e-mail de bienvenue	<p>Le mot de passe sera inclus dans l'e-mail de bienvenue. Si cette option n'est pas sélectionnée, l'administrateur système doit indiquer aux utilisateurs leur mot de passe séparément. Si l'option Générer un mot de passe aléatoire est cochée et que l'option Email de bienvenue ne l'est pas, l'administrateur système doit réinitialiser le mot de passe dans Sage CRM et informer les utilisateurs séparément.</p> <p>Ce paramètre n'est pas disponible si l'option Connexion automatique d'IIS est activée (via <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Configuration des utilisateurs</b>).</p>
Utiliser le même mot de passe pour tous les utilisateurs	Permet de définir le même mot de passe pour tous les utilisateurs inclus dans l'importation.
Mot de passe	Entrez un mot de passe commun à tous les utilisateurs inclus dans l'importation. Le mot de passe doit être conforme aux règles définies dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Sécurité   Stratégies de mot de passe</b> .
Écraser les détails utilisateur existants	Les données dans les champs mappés sont écrasées. Consultez la section <a href="#">Mappage Active Directory</a> pour obtenir la liste des champs mappés. Toutes les autres propriétés de Sage CRM, y compris le mot de passe, restent inchangées.
Sélectionner un modèle utilisateur	Sélectionnez un modèle d'utilisateur. De nouveaux modèles peuvent être ajoutés dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs   Modèles d'utilisateur</b> . Consultez la section <a href="#">Modèles d'utilisateurs</a> pour plus d'informations.
Ressource	Lecture seule. Tous les utilisateurs sont importés avec le champ Ressource contenant la valeur Faux.
Envoyer un email de bienvenue aux nouveaux utilisateurs	<p>Sélectionnez cette option pour envoyer un email de bienvenue aux utilisateurs. Un serveur de messagerie doit être disponible et configuré dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Emails et documents   Configuration des emails</b>. Reportez-vous à <a href="#">Paramètres de messagerie/SMS</a> pour plus d'informations.</p> <p>Si vous utilisez le gestionnaire d'e-mails, l'e-mail de bienvenue n'est pas automatiquement archivé par son service d'archivage.</p>

Champ ou Option	Description
Sélectionner un modèle d'e-mail	<p>Un modèle standard est fourni pour l'e-mail de bienvenue. Il inclut des « jetons » pour l'ID de connexion du nom d'utilisateur, Sage CRM, le mot de passe et un lien d'accès au système. Les jetons sont spécialement formatés pour ne pas être réutilisés ailleurs dans le système (par exemple, dans les modèles de documents). Les jetons sont les suivants :</p> <p><b>%CRMUserName%</b> : nom d'affichage de l'utilisateur dans l'étape 2 de l'assistant, par exemple Maye, Susan.</p> <p><b>%CRMLogin%</b> : ID de connexion du nom d'utilisateur Sage CRM, par exemple, mayes.</p> <p><b>%CRMPassword%</b> : mot de passe Sage CRM. Affiche « Mot de passe non disponible » si l'option <b>Inclure le mot de passe généré dans l'e-mail de bienvenue</b> est désélectionnée dans l'étape 3, ou si vous avez sélectionné <b>Utiliser le même mot de passe pour tous les utilisateurs</b>.</p> <p><b>%CRMLink%</b> : URL d'accès à Sage CRM.</p> <p>Le modèle peut être modifié dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Emails et documents   Modèles d'email</b>. Reportez-vous à <a href="#">Configuration des modèles d'e-mail</a> pour plus d'informations.</p>

## Mappage Active Directory

Le tableau ci-dessous présente le mappage des attributs Active Directory avec les champs de Sage CRM.

Attribut AD	Champ Sage CRM	Requis pour l'importation	Notes
sAMAccountName	user_logon	Oui	
SN	user_lastname	Oui	Si l'attribut source est vide, il est renseigné avec userPrincipalName.
givenName	user_firstname	Non	
mail	user_emailaddress	Non	Si l'attribut source est vide, il est renseigné avec userPrincipalName.
userPrincipalName			Cet attribut prend en charge les scénarios dans lesquels les champs sources requis pour l'importation sont vides.

Lorsqu'une exportation est répétée, et que l'option d'écrasement des données utilisateur Sage CRM existantes est sélectionnée, seules les données des champs mappés sont écrasées.

# Modèles d'utilisateurs

- [Modification du modèle d'utilisateur par défaut](#)
- [Création d'un modèle d'utilisateur](#)
- [Configuration d'un nouvel utilisateur selon un modèle](#)
- [Modification des détails d'un modèle](#)
- [Modification des préférences utilisateur de modèle](#)
- [Modification des droits du profil de sécurité pour un modèle d'utilisateur](#)
- [Suppression d'un modèle d'utilisateur](#)

## Modification du modèle d'utilisateur par défaut

Les nouvelles installations de Sage CRM contiennent un modèle d'utilisateur par défaut dans lequel vous pouvez définir des paramètres de référence pour tous les nouveaux utilisateurs. Cela permet de définir un jeu de caractéristiques communes qui pourra être appliqué aux nouveaux utilisateurs, par exemple, la langue par défaut, les droits d'accès sécurisé communs et les paramètres des préférences utilisateur. Vous ne pouvez pas supprimer le modèle d'utilisateur par défaut.

Une fois que vous avez défini le modèle d'utilisateur par défaut, vous pouvez créer d'autres modèles d'utilisateur basés sur le modèle par défaut. Le nombre de modèles d'utilisateur que vous pouvez créer n'est pas limité par votre nombre de licences utilisateur.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Modèles d'utilisateur**.
2. Entrez *Modèle d'utilisateur par défaut* dans **Nom du modèle** puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien **Modèle 'utilisateur par défaut**.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails du modèle** puis cliquez sur **Modifier**.
5. Apportez vos modifications puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Modifiez et enregistrez les informations de modèle dans les onglets **Préférences utilisateur** et **Profil de sécurité**.

## Création d'un modèle d'utilisateur

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Modèles d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les [Champs du panneau Modèle](#) et cliquez sur **Continuer**.
4. Remplissez les [Champs du panneau Détails supplémentaires sur l'utilisateur](#) et les [Champs du profil de sécurité](#).

5. Cliquez sur **Continuer**.
6. Remplissez les [Champs Préférences utilisateur](#) et cliquez sur **Enregistrer**. Pour rétablir les préférences utilisateur du modèle d'utilisateur par défaut, cliquez sur **Rétablir les valeurs système par défaut**.

## Champs du panneau Modèle

Le tableau ci-dessous décrit les champs standard du volet Modèle.

Champ	Description
Nom du modèle	Nom du nouveau modèle. Par exemple, Utilisateur commercial.
Basé sur le modèle	Modèle existant de base du nouveau modèle repose.
Équipe primaire	Équipe par défaut affichée lorsque l'utilisateur clique sur CRM d'équipe.
Secteur de rattachement	Secteur de sécurité de l'utilisateur. Par exemple, les États-Unis.

## Champs du panneau Détails supplémentaires sur l'utilisateur

Le tableau ci-dessous décrit les champs du panneau Détails supplémentaires sur l'utilisateur.

Champ	Description
Langue	Langue préférée. Chaque utilisateur consulte les mêmes données sous-jacentes de la base de données, mais les boutons, les noms de champ et les légendes de l'application s'affichent dans la langue que l'utilisateur a sélectionnée.
Notification SMS de l'utilisateur	Si les fonctionnalités SMS sont utilisées, l'affectation à cette option de la valeur Vrai permet à un utilisateur de recevoir un SMS de notification sur son téléphone mobile lorsque des communications sont créées pour lui. Le champ Adresse e-mail mobile doit être correctement renseigné pour que cette opération fonctionne.
Afficher l'équipe	Files d'attente d'équipe que l'utilisateur peut consulter via CRM d'équipe.
Prévisions - Rapports à	Responsable commercial ou direct qui peut accéder aux prévisions de l'utilisateur sélectionné. Pour plus d'informations, reportez-vous à Prévision de vente dans le <i>Guide de l'aide</i> .
Prévision - Devise	Devise de calcul de la prévision. Si l'utilisateur entre une valeur de prévision dans une autre devise dans Opportunité, cette valeur est convertie dans la devise de prévision définie ici. Pour plus d'informations, reportez-vous à Prévision de vente dans le <i>Guidede l'aide</i> .

# Configuration d'un nouvel utilisateur selon un modèle

Si vous avez déjà configuré des modèles d'utilisateur, la création d'utilisateurs basés sur des modèles prédéfinis est simple.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Nouvel utilisateur**.
2. Renseignez les champs de la page. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs utilisateur](#).
3. Sélectionnez le modèle que vous avez créé dans la liste déroulante **Modèle utilisateur**. Cette option remplit automatiquement les champs Administration, Équipe principale et Territoire d'origine en fonction des paramètres du modèle.
4. Cliquez sur **Continuer**.
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à la page de recherche d'utilisateurs. Dans ce cas, l'étape 2 et 3 de la création d'utilisateurs sont ignorées. Si vous êtes certain que tous les paramètres par défaut du modèle d'utilisateur sélectionné sont applicables au nouvel utilisateur, il est inutile de passer aux étapes 2 et 3 de configuration d'un nouvel utilisateur.
  - Cliquez sur **Enregistrer et nouveau** pour enregistrer le nouvel utilisateur et en créer un autre.
  - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à la page Configuration d'un nouvel utilisateur, Étape 1 sur 3.
  - La page Création d'un nouvel utilisateur, Étape 2 sur 3 s'affiche. Tous les paramètres de cette page sont les paramètres par défaut du modèle que vous avez sélectionné à l'étape précédente.
5. Vérifiez les paramètres par défaut et adaptez-les à cet utilisateur spécifique. Vous pouvez également ajouter des détails utilisateur spécifiques, notamment la fonction, le service, les numéros de téléphone, de télécopie et de téléavertisseur. Reportez-vous à [Champs des détails supplémentaires concernant l'utilisateur](#) et à [Champs du profil de sécurité](#) pour obtenir une description des champs.
6. Cliquez sur **Continuer**. La page Création d'un nouvel utilisateur, Étape 3 sur 3 s'affiche. Tous les paramètres de cette page sont les paramètres par défaut du modèle que vous avez sélectionné dans l'étape 1 de la procédure de configuration d'un nouvel utilisateur.
7. Vérifiez les paramètres par défaut et adaptez-les à cet utilisateur spécifique, le cas échéant. Reportez-vous à [Champs Préférences utilisateur](#) pour plus d'informations sur les champs.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
  - Cliquez sur **Enregistrer et nouveau** pour enregistrer le nouvel utilisateur et en ajouter un autre. Cette fonction est utile si vous devez créer plusieurs utilisateurs séquentiellement et que vous n'avez pas besoin de vérifier les préférences utilisateur à l'étape 3.
  - Cliquez sur **Rétablir les valeurs système par défaut** pour rétablir les préférences utilisateur définies dans le modèle d'utilisateur par défaut.
  - Cliquez sur **Précédent** pour revenir à la page Configuration d'un nouvel utilisateur, Étape 2 sur 3.

## Modification des détails d'un modèle

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Modèles d'utilisateur**.
2. Entrez le **nom du modèle**.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
4. Cliquez sur le modèle à modifier, puis sur **Modifier**.
5. Saisissez les modifications dans la page **Détails Modèle Utilisateur**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La page Détails Modèle Utilisateur comprenant les informations mises à jour s'affiche.

## Modification des préférences utilisateur de modèle

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Modèles d'utilisateur**.
2. Renseignez le champ **Nom du modèle**.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
4. Cliquez sur le modèle à modifier, puis cliquez sur l'onglet **Préférences utilisateur**.
5. Apportez les modifications aux Préférences de l'utilisateur.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification des droits du profil de sécurité pour un modèle d'utilisateur

Vous pouvez afficher le profil de sécurité actuellement associé au modèle via l'onglet Profil de sécurité.

Remplacez le profil actuellement associé par un modèle en utilisant **Nom du profil** dans l'onglet **Détails du modèle**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Modification des détails d'un modèle](#).

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Modèles d'utilisateur**.
2. Entrez un nom de modèle puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le modèle à modifier, puis sur l'onglet **Profil de sécurité**.
4. Cliquez sur le profil auquel le modèle est actuellement associé. La page Profils de sécurité du profil sélectionné s'affiche.
5. Apportez les modifications nécessaires aux **droits d'accès du profil**. Pour plus d'informations sur les territoires et profils de sécurité, reportez-vous à [Ajout d'un nouveau profil de sécurité](#).
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La page Profils de sécurité s'affiche.

# Suppression d'un modèle d'utilisateur

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Modèles d'utilisateur**. L'écran de recherche s'affiche.
2. Entrez le nom du modèle et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le modèle que vous souhaitez supprimer. La page Détails Modèle Utilisateur s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer** puis sur **Confirmer la suppression**. Vous ne pouvez pas supprimer le modèle d'utilisateur par défaut.

## Tableaux de bord classiques standard

- [Création d'un tableau de bord classique standard](#)
- [Personnalisation du tableau de bord de société classique](#)

## Création d'un tableau de bord classique standard

Le tableau de bord classique est une fonction existante disponible uniquement pour les clients effectuant la mise à niveau.

Vous pouvez configurer un tableau de bord classique standard auquel un utilisateur peut accéder dans **Mon CRM | Tableau de bord**.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Tableaux de bord classiques standard**. La liste des tableaux de bord classiques existants s'affiche.
2. Cliquez sur **Tableau de bord classique standard** pour créer un tableau de bord classique standard. La page Détails du tableau de bord s'affiche.
3. Entrez le nom du nouveau tableau de bord, puis renseignez les champs :
  - **Affichage des contenus à partir de** : sélectionnez dans une liste le tableau de bord classique standard comme de base du nouveau tableau de bord.
  - **Limiter aux équipes** : sélectionnez une équipe dans une liste si vous souhaitez rendre ce tableau de bord classique accessible uniquement, par exemple, à l'équipe Ventes directes.
  - **Définir comme équipe par défaut** : sélectionnez cette option pour définir ce tableau de bord classique par défaut pour l'équipe.



4. Utilisez la liste déroulante **Filtrer par** pour rechercher les différentes catégories du contenu du tableau de bord classique.
5. Cliquez sur le bouton **Ajouter** en regard du contenu à ajouter.
  - Le contenu est ajouté dans les listes de petites et grandes colonnes.
  - Utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier l'ordre d'affichage du contenu du tableau de bord classique.
  - Pour supprimer le contenu du tableau de bord classique, mettez le contenu en surbrillance dans la liste des colonnes, puis cliquez sur le bouton moins. Vous pouvez également accéder à la liste des filtres dans la partie gauche de la page où le contenu est stocké, puis cliquer sur la flèche de suppression.
  - Cliquez sur **Effacer** pour effacer tout le contenu du tableau de bord.
6. Lorsque vous avez terminé d'ajouter le contenu du tableau de bord classique standard, cliquez sur **Enregistrer**. La liste des tableaux de bord classiques standard s'affiche et contient le nouveau tableau de bord que vous venez de créer.

Lorsqu'un utilisateur se connecte, sélectionne pour la première fois l'onglet Tableau de bord, et choisit l'option Tableau de bord classique, le tableau de bord classique standard s'affiche.

L'utilisateur peut ensuite décider de le définir par défaut pour qu'il s'affiche chaque fois qu'il clique sur l'onglet Mon tableau de bord. Il peut également définir un autre tableau de bord par défaut. S'il existe plusieurs tableaux de bord et qu'aucun d'entre eux n'est défini par défaut, le système affiche le premier tableau de bord figurant dans la liste déroulante.

## Personnalisation du tableau de bord de société classique

Le tableau de bord classique est une fonction existante disponible uniquement pour les clients effectuant la mise à niveau.

L'onglet Tableau de bord Société permet d'afficher une présentation de la gestion du statut d'un compte client.

Lorsque vous définissez un tableau de bord classique de société standard, il s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur l'onglet **Tableau de bord** dans le contexte d'une société. L'utilisateur peut alors personnaliser le tableau de bord Société en fonction de ses besoins.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Tableaux de bord classiques standard**. La liste des tableaux de bord existants s'affiche.
2. Cliquez sur **Tableau de bord Société** pour ajouter un nouveau tableau de bord Société.
3. Cliquez sur **Continuer**.
4. Utilisez la liste déroulante **Filtrer par** pour rechercher les différentes catégories du contenu du tableau de bord.
5. Cliquez sur le bouton **Ajouter** en regard du contenu à ajouter.

6. Lorsque vous avez terminé d'ajouter le contenu du tableau de bord de société, cliquez sur **Enregistrer**. La liste des tableaux de bord standard s'affiche.

# Personnalisation du système

---

- [Traductions et aide](#)
- [Gestionnaire de composants](#)
- [Entités](#)
- [Champs](#)
- [Écrans](#)
- [Listes](#)
- [Onglets](#)
- [Vues](#)
- [Accès externe](#)
- [Rapports de synthèse](#)
- [Prospects Web](#)
- [Profilage d'attribut clé](#)
- [Processus](#)
- [Notifications rapides et escalades](#)

# Traductions et aide

- [Modification de la langue de l'utilisateur](#)
- [Modification des traductions](#)
- [Ajout de nouvelles langues](#)
- [Champs Détails de la traduction](#)
- [Gestion de l'aide](#)

## Modification de la langue de l'utilisateur

Vous pouvez utiliser des langues différentes sur un même système.

La langue utilisée sur les écrans est définie pour chaque profil utilisateur. Pour modifier la langue de l'utilisateur :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Saisissez le nom de l'utilisateur et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien de l'utilisateur et sur **Modifier**.
4. Choisissez la langue requise dans **Langue**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification des traductions

Les traductions permettent d'adapter les noms de champ et les listes de sélection standard à la terminologie de votre société. Il existe trois méthodes de gestion des traductions. Choisissez la meilleure méthode à utiliser pour réaliser votre objectif :

- La [Traduction en ligne](#) permet de renommer les champs dans une ou plusieurs langues.
- La [Personnalisation des champs](#) permet de modifier les traductions des listes de sélection dans une langue.
- La [Liste des traductions](#) permet d'ajouter des traductions de listes de sélection dans plusieurs langues.

**Avertissement :** N'ajoutez pas ou ne supprimez pas d'enregistrements de traduction sur la page Traductions, car cela peut avoir des répercussions importantes sur votre système. Utilisez uniquement cette fonction si vous avez suivi une formation en développement.

Pour plus d'informations sur la modification du texte des légendes de didacticiel, reportez-vous à [Personnalisation du didacticiel affiché](#).

## Traduction en ligne

La traduction en ligne permet de renommer les champs dans une ou plusieurs langues. Pour activer le mode de traduction en ligne :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
2. Sélectionnez **Mode de traduction en ligne**. Tous les noms des champs pouvant être traduits dans ce mode s'affichent, suivis d'un caractère de soulignement et d'un astérisque.
3. Cliquez sur l'astérisque en regard du champ Légende. La page Traduction s'affiche dans une nouvelle fenêtre. **Contexte de légende** aide le traducteur à rester fidèle à la signification initiale du mot.
4. Entrez les nouvelles traductions et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
6. Désélectionnez **Mode de traduction en ligne**.

## Personnalisation des champs

La personnalisation des champs permet de modifier les traductions des listes de sélection dans une langue.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Communication | Champs**.
2. Cliquez sur **Sélection** dans la colonne **Type de champ** du champ à modifier.
3. Choisissez la sélection.
4. Saisissez la nouvelle traduction dans **Changer la traduction**. La langue appliquée par défaut est celle de l'utilisateur actif.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
6. Pour afficher la traduction, créez une tâche et cliquez sur **Action**.

## Liste des traductions

La liste des traductions permet d'ajouter des traductions de listes de sélection dans plusieurs langues. Cet exemple ajoute les traductions française, allemande et espagnole.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
2. Saisissez le nom de la liste de sélection dans le champ de langue actuel et cliquez sur **Rechercher**. Par exemple, pour rechercher l'élément de la liste de sélection En suspens quand la langue de l'utilisateur actuel est Anglais américain, saisissez *En suspens* dans **Traduction américaine**.
3. Cliquez sur **Rechercher**.

4. Cliquez sur l'élément de liste de sélection approprié. Par exemple, pour ajouter des traductions pour l'élément de liste de sélection En suspens dans le champ Statut des communications, cliquez sur **En suspens** pour la famille de légende Comm\_Status.
5. Cliquez sur **Modifier**.
6. Saisissez les traductions.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. La traduction s'applique immédiatement.

## Ajout de nouvelles langues

Une installation standard prend en charge sept langues simultanément. Vous pouvez ajouter de nouvelles langues qui font partie de la liste de sélection Langue de l'utilisateur et de la page Détails de la traduction.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
2. Cliquez sur **Ajouter nouvelle langue**.
3. Entrez les informations sur la nouvelle langue (saisissez de préférence le code ISO comme code de langue).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs Détails de la traduction

**Avertissement :** N'ajoutez pas ou ne supprimez pas d'enregistrements de traduction sur la page Traductions, car cela peut avoir des répercussions importantes sur votre système. Utilisez uniquement cette fonction si vous avez suivi une formation en développement.

Le tableau suivant décrit les champs standard de la page Détails de la traduction.

Champ	Description
Code de légende	Code système stocké, différent de celui que l'utilisateur voit à l'écran. Par exemple, LetterOut. Celui-ci reste identique, quelle que soit la traduction. Il est configuré lors de la définition des choix de sélection. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Champs</a> .
Famille de légende	La famille de légende permet de regrouper les codes. Par exemple, les codes LetterOut, LetterIn, PhoneOut, PhoneIn appartiennent tous à la famille de légendes Comm_Action.
Type de famille de légendes	Type de famille des légendes Le type de famille d'une liste de sélection peut être, par exemple, Choix.
Ordre de légende	Ordre d'apparition de la légende dans la liste de sélection.

Champ	Description
Contexte de légende	Permet de saisir du texte libre dans une légende personnalisée pour l'expliquer. Vous pouvez ainsi apporter des informations contextuelles utiles aux traducteurs qui connaissent moins le système.
Traduction américaine	Traduction du code de légende en anglais des États-Unis.
Traduction britannique	Traduction du code de légende en anglais du Royaume-Uni.
Traduction française	Traduction du code de légende en français.
Traduction allemande	Traduction du code de légende en allemand.
Traduction espagnole	Traduction du code de légende en espagnol.
Traduction hollandaise	Traduction du code de légende en hollandais.
Traduction japonaise	Traduction du code de légende en japonais.

## Gestion de l'aide

- [Installation des fichiers d'aide localement](#)
- [Basculement entre l'aide locale et l'aide Web](#)
- [Personnalisation des liens d'aide](#)
- [Ajout de l'aide des champs](#)
- [Personnalisation du didacticiel affiché](#)

### Installation des fichiers d'aide localement

Par défaut, les fichiers d'aide ne sont pas installés avec Sage CRM. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton **Aide**, Sage CRM affiche les fichiers d'aide hébergés sur les serveurs Web dédiés. Pour accéder à ces fichiers d'aide, les ordinateurs clients doivent accéder à Internet. Vous pouvez modifier ce comportement par défaut à tout moment en installant des fichiers d'aide localement sur votre serveur Sage CRM.

Par exemple, il est nécessaire d'effectuer cette action si :

- Les ordinateurs clients dans votre environnement ont un accès limité ou pas d'accès à Internet.
- Vous souhaitez personnaliser les fichiers d'aide Sage CRM.

Si votre environnement comprend plusieurs serveurs Sage CRM, vous devez installer les fichiers d'aide uniquement sur l'un d'entre eux. Les autres serveurs Sage CRM auront automatiquement accès aux fichiers d'aide une fois ceux-ci installés.

Après avoir installé les fichiers d'aide localement, vous pouvez toujours recommencer à utiliser l'aide hébergée sur les serveurs Web.

Pour installer les fichiers d'aide :

1. Téléchargez le fichier de configuration de l'aide Sage CRM 2017 R2.

Ce fichier est disponible sur la [Sage CRM communauté des partenaires](#). Le format du nom du fichier est le suivant :

**SageCRM\_<NuméroVersion>\_HelpSetup.exe**

où <NuméroVersion> est la version Sage CRM qui correspond à la configuration.

2. Copiez le fichier de configuration de l'aide sur le serveur Sage CRM sur lequel vous souhaitez installer l'aide.
3. Exécutez le fichier et suivez l'assistant de configuration. Il vous sera demandé de saisir vos informations de connexion administratives pour la base de données Sage CRM.

Les fichiers d'aide Sage CRM sont installés aux emplacements suivants :

Aide	Emplacement sur un serveur Sage CRM
Aide utilisateur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur un système 32 bits : <b>%ProgramFiles%\Sage\CRM\&lt;InstallName&gt;\WWWRoot\Help\ &lt;Language&gt;Main Menu</b></li><li>• Sur un système 64 bits : <b>%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\&lt;InstallName&gt;\WWWRoot\Help\ &lt;Language&gt;Main Menu</b></li></ul>
Aide de l'Administrateur système	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur un système 32 bits : <b>%ProgramFiles%\Sage\CRM\WWWRoot\Help\ &lt;Language&gt;Administration</b></li><li>• Sur un système 64 bits : <b>%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\WWWRoot\Help\ &lt;Language&gt;Administration</b></li></ul>

Dans le tableau ci-dessus :

- **<InstallName>** est le nom de l'installation que vous avez spécifié quand vous avez installé Sage CRM.
- **<Language>** est la langue des fichiers d'aide, par exemple, ANG, ALL, ES, ou FR.

Les fichiers d'aide locaux contiennent une aide contextuelle à laquelle les utilisateurs peuvent accéder en cliquant sur le bouton **Aide** dans l'IU Sage CRM. La langue de l'aide contextuelle qui s'affiche dépend des préférences de langue de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez [Configuration d'un nouvel utilisateur](#). Si le fichier d'aide dans la langue choisie par l'utilisateur n'a pas été installé, l'aide s'affiche dans la langue par défaut du système.

Après avoir installé les fichiers d'aide, vous pouvez modifier les fichiers ou les remplacer entièrement.

L'aide Sage CRM est créée avec Madcap Flare. Si vous possédez les compétences et les licences nécessaires pour créer un projet d'aide personnalisé qui reflète la structure des fichiers d'aide Sage CRM, vous pouvez remplacer partiellement ou en totalité l'aide Sage CRM standard par votre projet personnalisé.



Vous pouvez également créer une aide en utilisant l'outil de création d'aide de votre choix et remplacer partiellement ou en totalité l'aide Sage CRM standard.

Si vous utilisez un projet personnalisé, vérifiez les points suivants :

- Le fichier initial par défaut de l'*aide utilisateur* et de l'*aide de l'Administrateur système* s'appelle **Default.htm** et se trouve dans le dossier correspondant (**Menu principal** ou **Administration**) spécifié dans le tableau ci-dessus. Sage CRM cherche ce fichier si aucun lien contextuel n'a été défini.
- Les fichiers de contenu d'aide sont des fichiers HTML qui se trouvent dans le dossier correspondant (**Menu principal** ou **Administration**). Seuls les fichiers répondant à ces critères peuvent être sélectionnés depuis l'outil de traduction en ligne pour configurer les liens de l'aide contextuelle. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Personnalisation des liens d'aide](#).

**Remarque :** Il est recommandé de sauvegarder les fichiers d'aide locaux avant de les modifier. Sage CRM est fourni avec de nouveaux fichiers d'aide et des liens contextuels pour chaque version. Les fichiers d'aide locaux personnalisés et les liens sont conservés lors des mises à niveau.

## Basculement entre l'aide locale et l'aide Web

Lorsque les fichiers d'aide sont installés localement sur votre serveur Sage CRM, vous pouvez sélectionner les fichiers d'aide auxquels les utilisateurs et les administrateurs peuvent accéder quand ils cliquent sur le bouton **Aide**.

Les options possibles sont :

- Fichiers d'aide locaux installés sur votre serveur Sage CRM.
- Fichiers d'aide hébergés sur les serveurs Web dédiés.

Pour sélectionner les fichiers d'aide à afficher :

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans **Utiliser les fichiers d'aide locaux**, sélectionnez une valeur. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs de comportement du système](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Personnalisation des liens d'aide

Dans Sage CRM, chaque mode représente un lien d'aide unique. Par exemple, le lien d'aide sur la page Généralités de la société en mode affichage est différent du lien d'aide en mode d'édition. Cela signifie que vous pouvez définir un lien d'aide spécifique à l'affichage, à la modification ou à la suppression de l'enregistrement.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
2. Sélectionnez **Mode de traduction en ligne**.
3. Ouvrez la page sur laquelle vous souhaitez modifier le lien d'aide existant.
4. Cliquez sur le bouton d'action **Aide**. La liste des fichiers d'aide existants s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigation. Le fichier d'aide actuellement lié à la page est mis en surbrillance dans la liste. La liste de fichiers affichée ici est filtrée pour afficher tout fichier \*.HTM qui figure dans  
**..WWWRoot\HELP\EN\Main Menu\Content\User** ou dans  
**..WWWRoot\HELP\EN\Administration\Content\Administrator**. Pour lier la page à une page d'aide personnalisée, vérifiez que la page d'aide est enregistrée dans un de ces dossiers.
5. Sélectionnez le fichier d'aide et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**, et décochez **Mode de traduction en ligne**. Si l'utilisateur clique sur le bouton Aide de la page sur laquelle le lien a été modifié, la nouvelle page d'aide s'affiche.

## Ajout de l'aide des champs

L'aide des champs affiche des info-bulles pour les champs lorsque vous les survolez. L'info-bulle d'un champ s'affiche dans tous les écrans en mode édition où le champ apparaît. Cela inclut aussi les écrans de recherche où le champ est présent. L'info-bulle n'est pas accessible sur les appareils tactiles.

1. Identifiez le nom du champ où vous souhaitez que l'aide de champs apparaisse. Par exemple, pers\_suffix.
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez une nouvelle traduction. Le code de légende doit correspondre au nom de la colonne. Par exemple, avec **pers\_suffix**, la famille de légendes doit être **ColHelpText**, et le type de famille de légendes, **Balises**.
5. Entrez le texte de l'info-bulle du champ dans les champs de traduction.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. Un point d'interrogation s'affiche en regard du champ. Passez la souris sur le point d'interrogation pour faire apparaître l'aide.

## Personnalisation du didacticiel affiché

Le didacticiel s'affiche dans un panneau sur les écrans Sage CRM. Il fournit des informations générales et des conseils sur les écrans aux utilisateurs. Vous pouvez ajouter des commentaires, modifier les légendes existantes ou copier du texte initialement prévu pour un écran et l'utiliser dans un contexte différent.

1. Activez les légendes de didacticiel dans **<Mon Profil> | Administration | Système | Comportement système | Autoriser le didacticiel dans CRM**.
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
3. Sélectionnez **Modification des légendes de didacticiel en ligne**. Un nouveau lien **Ajouter/modifier le texte du didacticiel** apparaît en haut de chaque écran. Ce lien permet d'ajouter ou de modifier le texte du didacticiel sur l'écran en cours.

4. Ouvrez l'écran sur lequel vous voulez ajouter le nouveau texte de didacticiel.  
Par exemple, cliquez sur **Nouveau | Société**. Entrez un nom dans **Nom de la société**, puis cliquez sur **Entrer les détails de la société**.
5. Cliquez sur **Ajouter/modifier le texte du didacticiel** en haut de chaque écran. La page Didacticiel écran apparaît dans une nouvelle fenêtre.
6. Sélectionnez **Créer un nouveau texte de didacticiel écran**.
  - Pour réutiliser le texte d'un autre écran, sélectionnez **Réutiliser le texte du didacticiel écran existant**. Toutes les modifications que vous effectuez sur le texte du didacticiel apparaissent sur tous les autres écrans qui utilisent ce texte.
  - Pour réutiliser le texte d'un autre écran, sélectionnez **Cloner le texte du didacticiel écran existant**. Toutes les modifications effectuées sur le texte du didacticiel n'apparaissent *pas* sur les autres écrans.
7. Saisissez le texte à afficher dans le didacticiel écran et cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez utiliser les commandes standard HTML Gras et Listes à puces pour personnaliser l'apparence du texte du didacticiel écran. La légende de didacticiel mise à jour s'affiche en haut de l'écran.
8. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
9. Désélectionnez **Modification des légendes de didacticiel en ligne**. Le lien hypertexte **Ajouter/modifier le texte du didacticiel** est supprimé de tous les écrans.

## Gestionnaire de composants

- [Présentation du gestionnaire de composants](#)
- [Chargement et installation des composants](#)

## Présentation du gestionnaire de composants

Le gestionnaire de composants permet aux personnalisations réalisées sur un système Sage CRM d'être enregistrées et transférées vers un autre système Sage CRM. Elle permet aux développeurs Sage CRM de conditionner et de réutiliser les personnalisations spécifiques à l'implémentation dans les mises en œuvre futures.

Le module Extensibility CRM est nécessaire à l'enregistrement des modifications et à la création des composants. Pour plus d'informations sur l'enregistrement et la création de composants, consultez l'*aide du développeur* sur le [centre d'aide Sage CRM](#).

Les composants qui vous sont fournis peuvent contenir des détails complets dans les domaines suivants :

- Personnalisation des champs.
- Sécurité des champs, lorsque la mise à jour s'applique à « Tous les utilisateurs ».
- Personnalisation des écrans, y compris la création de scripts au niveau des champs et le contenu personnalisé.

- Personnalisation des vues.
- Personnalisation des listes.
- Personnalisation des onglets, notamment les menus du système et les boutons de menu.
- Personnalisations des blocs, notamment les blocs Tableau de bord.
- Connexions à des tables et à des bases de données.
- Personnalisation des scripts de table.
- Traductions, notamment le mode de traduction en ligne, la méthode de personnalisation des champs et de la liste des traductions.
- Rapports (création de rapports et modification de rapports existants).
- Personnalisation de la plupart des processus.
- Groupes de boutons.
- Tableaux de bord interactifs.

Les fichiers de script de personnalisation, tels que les pages ASP, seront inclus automatiquement s'ils sont référencés directement (par exemple, par un onglet nouvellement créé). Toutefois, lorsqu'une page ASP est mise à jour ou qu'un fichier désigné indirectement est ajouté (par exemple, un « fichier include » dans une page ASP), ces fichiers doivent être copiés manuellement vers le dossier du composant. Pour plus d'informations, consultez l'*aide du développeur* sur le [centre d'aide Sage CRM](#).

## Chargement et installation des composants

Les étapes suivantes décrivent le chargement et l'installation des composants :

- [Préparation de l'installation des composants](#)
- [Chargement des composants](#)
- [Installation des composants](#)

### Préparation de l'installation des composants

Avant d'installer un composant, notez les points suivants :

- Assurez-vous que le composant à installer est au format ZIP.
- Les fichiers ZIP qui vous sont fournis peuvent contenir plusieurs composants. Lorsque vous téléchargez un fichier ZIP contenant plusieurs composants, ces composants sont tous disponibles pour l'installation.
- Copiez le fichier ZIP du composant vers un emplacement facilement accessible.

**Conseil :** Par défaut, vous ne pouvez installer un composant qu'une seule fois. Pour permettre plusieurs installations d'un composant, ouvrez le fichier `ecf` et affectez à `multipleinstalls` la valeur `Y`.

## Chargement des composants

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Gestionnaire de composants**. La page Composants s'affiche. Si des composants ont déjà été installés sur votre système, ils s'affichent sur cette page.
2. Dans le panneau **Ajouter un composant**, recherchez le fichier ZIP du composant et cliquez sur **Ouvrir**.
3. Cliquez sur **Charger un nouveau composant**. Le composant est ajouté à la liste Composants disponibles. Cette dernière affiche tous les composants qui ont été chargés sur le serveur et que vous pouvez installer. La liste des composants disponibles contient les descriptions des composants, sauf si aucune description n'est disponible, auquel cas le nom du composant est affiché.

## Installation des composants

1. Sur l'onglet Composants, sélectionnez le composant à installer dans la liste Composants disponibles.  
Le bouton **Afficher les détails** permet de consulter des informations supplémentaires sur le composant avant son téléchargement, par exemple la version dans laquelle il a été créé, et la description détaillée du composant.
2. Cliquez sur le bouton **Installer le composant** pour installer le composant.  
L'étape suivante dépend des paramètres spécifiés lors de la création du composant. Les paramètres offrent la possibilité de choisir le mode d'installation des composants.
  - Si des paramètres ont été spécifiés, la page Paramètres, étape 1 de 2 s'affiche avec un certain nombre de champs. Renseignez les champs et cliquez sur le bouton Installer le composant pour continuer l'installation du composant. Il se peut que l'écran Paramètres, étape 1 de 2 soit aussi affiché sans champ, mais avec des informations sur le composant que vous installez.
  - Si aucun paramètre n'est spécifié, un message s'affiche pour vous informer que les paramètres n'ont pas été définis dans le fichier ECF.
  - **Appliquer toutes les modifications** utilise par défaut Oui. Cela permet de remplacer les personnalisations existantes en installant les composants précédents. Dans la plupart des cas, ce menu déroulant doit être défini sur Oui. Sélectionnez Non pour conserver les modifications apportées aux mêmes objets par l'un des composants précédents. Pour plus d'informations, consultez l'*aide du développeur* sur le [centre d'aide Sage CRM](#).
  - **Aperçu de l'installation** : permet de visualiser le script à exécuter lorsque le composant est installé, ainsi qu'une prévision concernant la réussite de chaque étape. Sur la page Aperçu de l'installation, étape 2 sur 2, vous pouvez exporter le script vers un fichier CSV pour procéder à un examen plus approfondi.
3. Cliquez sur **Installer le composant** pour continuer. Si l'option **Appliquer toutes les modifications** est définie sur Oui, une boîte de dialogue s'affiche pour vous avertir que les modifications provenant des composants précédents seront remplacées.
4. Cliquez sur **OK** pour continuer. Le gestionnaire de composants démarre l'installation des scripts.  
L'opération comprend :

- le chargement des nouvelles informations ;
- la recréation des vues ;
- le rechargement des métadonnées.

Le processus d'installation peut prendre quelques minutes. La progression de l'installation s'affiche.

- Une fois le composant installé, vous pouvez sélectionner **Afficher le fichier journal** pour afficher des informations détaillées sur l'installation. Vous pouvez également afficher le fichier journal depuis **<Mon profil> | Administration | Système | Consignation**.
- Cliquez sur **Continuer**. L'onglet Composants s'affiche, et le composant que vous avez installé s'affiche dans la liste des composants installés.

# Entités

- [Création d'une entité personnalisée](#)
- [Modification d'une entité personnalisée](#)
- [Mise à disposition des entités personnalisées pour la réaffectation](#)
- [Activation de la déduplication pour une entité personnalisée](#)
- [Modification du logo d'une entité personnalisée](#)
- [Création d'une vue de rapport pour une entité.](#)

## Création d'une entité personnalisée

Vous pouvez créer des entités personnalisées dans votre environnement Sage CRM. Pour ce faire,, vous devez télécharger, installer et utiliser l'assistant de personnalisation avancée. Cet assistant est distribué en tant que composant facultatif Sage CRM. Il vous aide à configurer les différents paramètres de votre entité personnalisée.

- Téléchargez le fichier d'assistant de personnalisation avancée .zip dans la [communauté partenaire CRM Sage](#).  
Veillez à télécharger l'assistant correspondant à votre version de Sage CRM.  
Vous pouvez chercher et télécharger l'assistant de personnalisation avancée (appelé auparavant Assistant d'entité principale) dans la [communauté partenaire CRM Sage](#).
- Pour accéder à la communauté partenaire, vous devez être soit un partenaire commercial de Sage CRM, soit membre du programme développeur Sage CRM. Pour plus d'informations sur la participation au programme, lisez [Participer au programme de développement CRM](#).
- Dans Sage CRM, installez et démarrez l'assistant de personnalisation avancée :
  - Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
  - Accédez à **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Gestionnaire de composants**.

- c. Sous **Ajouter un composant**, spécifiez le fichier d'assistant de personnalisation avancée .zip que vous avez téléchargé dans l'étape 1 de cette procédure.
  - d. Cliquez sur **Charger un nouveau composant**.
  - e. Sous **Composants disponibles**, cliquez pour sélectionner **Assistant de personnalisation avancée**, puis sur **Installer le composant**. Une fois installé, l'assistant de personnalisation avancée apparaît toujours sous **Composants disponibles**. Cela vous permet d'utiliser l'assistant afin de créer des entités personnalisées plus tard.
4. Dans les paramètres de composant, Écran de l'étape 1 sur 2, spécifiez les paramètres de l'entité créée.  
Pour plus d'informations sur ces paramètres, consultez [Paramètres d'entité](#).  
Vous pouvez cliquer éventuellement sur **Prévisualiser l'installation** pour afficher les paramètres d'entité configurés et les exporter vers un fichier CSV (valeurs séparés par une virgule).
  5. Ensuite, cliquez sur **Installer le composant** et attendez la fin de la création d'entité.  
Lors de cette étape, les éléments d'écran suivants sont créés :
    - Champs nom et statut
    - Écrans de recherche, de saisie, de généralités et de contenu original
    - Grille pour la nouvelle entité
    - Groupe d'onglets avec un onglet contenant un écran de résumé personnalisé

Les autres éléments d'écran dépendent de la manière dont vous avez configuré les paramètres d'entité dans l'étape 3 de cette procédure.
  6. Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur **Continuer** pour terminer la création d'entité.

## Paramètres d'entité

Paramètre	Description
Nom d'entité	<p>Entrez le nom de la nouvelle entité personnalisée à créer.</p> <p>Le nom identifie les choses suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le tableau d'entité dans la base de données Sage CRM.</li><li>• La légende d'entité dans l'interface utilisateur Sage CRM.</li></ul> <p>Le nom que vous entrez doit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contenir au maximum 26 caractères</li><li>• Être différent des noms de tableaux déjà présents dans la base de données Sage CRM.</li></ul>
Préfixe de colonne de l'entité	<p>Entrez le préfixe de quatre lettres à ajouter aux noms de colonnes du tableau de l'entité.</p> <p>N'utilisez pas le caractère de soulignement. Le préfixe doit suivre les règles d'identifiant applicables configurées sur le serveur de base de données.</p>

Paramètre	Description
Balise avec nom de composant	<p>Permet de modifier le script et de personnaliser les nouvelles entités. La valeur dans le champ de texte a le format suivant :</p> <p><i>&lt;NomEntité&gt;_Composant</i></p> <p>Un nouveau composant avec ce nom est ajouté aux <b>Composants existants</b>. Lorsque vous créez une entité personnalisée, vous pouvez sélectionner ce composant et cliquer sur <b>Prévisualiser le script</b> pour voir les changements impliqués en créant l'entité.</p> <p>Vous pouvez configurer ce composant comme composant d'enregistrement en cours et personnaliser l'entité. Par exemple, vous pouvez scripter toute la personnalisation.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez Personnalisations de scripts dans l'<i>aide du développeur</i> du <a href="#">centre d'aide Sage CRM</a>.</p>
Ajouter à Mon CRM	<p>Lorsque l'option est sélectionnée, vous créez une liste personnalisée et un onglet personnalisé dans la zone de travail <b>Mon CRM</b>. Affiche la liste de nouveaux enregistrements d'entités associés à un utilisateur.</p>
Ajouter à la recherche	<p>Lorsque l'option est sélectionnée, l'entité personnalisée est disponible dans la recherche de Sage CRM.</p> <p>Si vous cochez cette case, vous créez un écran de recherche personnalisé et la liste de résultats de recherche correspondante.</p>
Ajouter à l'Équipe Sage CRM	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez une liste personnalisée, une page ASP affichant la liste et un onglet personnalisé pour la zone de travail <b>Équipe CRM</b>. Affiche la liste de tous les nouveaux d'entité associés à une équipe.</p>
Sociétés	<p>Lorsque vous ne la sélectionnez pas, vous créez un onglet société et ajouter la liste de sociétés personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets. Cela permet d'afficher la liste de sociétés associées à tous les nouveaux enregistrements d'entité, et de lier les sociétés existantes à la nouvelle entité en utilisant un bouton <b>Lier</b>.</p> <p>Pour définir la déduplication des sociétés dans ce scénario, consultez <a href="#">Activation de la déduplication pour une entité personnalisée</a>.</p>
Comptes	<p>Lorsque vous sélectionnez l'option, vous créez un onglet Compte et ajouter la liste de comptes personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets. Cela permet d'afficher la liste des comptes associés à tous les nouveaux enregistrements d'entité, et de lier les comptes existants à la nouvelle entité en utilisant un bouton <b>Lier</b>.</p> <p>Cette case à cocher est uniquement disponible si l'intégration est installée.</p>
Détenu par les sociétés	<p>Lorsque vous sélectionnez l'option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Société. Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'une société.</p>



Paramètre	Description
Autoriser l'accès au Service Web	Lorsque vous sélectionnez l'option, vous activez la nouvelle entité pour les Services Web. Pour plus d'informations, consultez les services web dans l' <i>aide du développeurs</i> du <a href="#">centre d'aide Sage CRM</a> .
Contacts	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un onglet Contact et ajoutez la liste de contacts personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets.</p> <p>Cela permet d'afficher la liste de tous les contacts associés à tous les nouveaux enregistrements d'entités, et de lier les contacts existants à la nouvelle entité en utilisant un bouton <b>Lier</b>.</p> <p>Pour définir la déduplication des sociétés dans ce scénario, consultez <a href="#">Activation de la déduplication pour une entité personnalisée</a>.</p>
Détenu par les contacts	<p>Lorsque vous sélectionnez l'option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Contact.</p> <p>Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'un contact.</p>
Permettre l'accès en lecture seule SData	Lorsque vous sélectionnez l'option, vous activez la nouvelle entité pour les SData. Pour plus d'informations, consultez SData dans l' <i>aide du développeur</i> du <a href="#">centre d'aide Sage CRM</a> .
Opportunités	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez crée un onglet Opportunités et ajoutez la liste d'opportunités personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets.</p> <p>Cela permet d'afficher toutes les opportunités de tous les nouveaux enregistrements d'entité.</p>
Prospects	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un onglet Prospect et ajoutez la liste de prospects personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets.</p> <p>Cela permet d'afficher tous les prospects de tous les nouveaux enregistrements d'entité.</p>
Détenu par les prospects	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Prospects.</p> <p>Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'un prospect.</p>
Tickets	<p>Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un onglet tickets et ajoutez la liste de tickets personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets.</p> <p>Cela permet d'afficher les tickets associés de tous les nouveaux enregistrements d'entité.</p>

Paramètre	Description
Détenu par les tickets	Lorsque l'option est sélectionnée, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Tickets. Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'un ticket.
Communications	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un onglet Communications et ajoutez la liste de communications personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets. Cela permet d'afficher les communications associées de tous les nouveaux enregistrements d'entité. Cochez cette case pour fusionner des messages via le contexte de la nouvelle entité.
Bibliothèque	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un onglet Bibliothèque et ajoutez la liste de bibliothèques personnalisée correspondante dans le groupe d'onglets. Cela vous permet d'afficher la liste de toutes les bibliothèques associées de tous les nouveaux enregistrements d'entité. Cochez cette case pour fusionner des messages via le contexte de la nouvelle entité.
Détenu par les commandes	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Commandes. Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'une commande.
Détenu par les devis	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Devis. Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'un devis.
Processus	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez processus pour l'entité personnalisée et activez les règles de processus par défaut de la nouvelle entité.
Progression du processus	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un tableau de progressions pour le tableau de l'entité personnalisée et vous ajoutez des notes progression pour les nouveaux enregistrements d'entité personnalisée.
Déduplication	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez un écran de déduplication pour la nouvelle entité afin de pouvoir configurer les règles de déduplication dans Sage CRM. Pour configurer un écran de déduplication pour une nouvelle entité Contacts de Sociétés, consultez <a href="#">Activation de la déduplication pour une entité personnalisée</a> .

Paramètre	Description
Pour Point Net	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous créez une entité pour laquelle vous pouvez écrire un module .NET au lieu d'utiliser des pages ASP. L'entité est créée avec des métadonnées de manière habituelle, mais comme des pages ASP ne sont pas créées, vous devez utiliser .NET DLL pour personnaliser l'entité.
Détenu par les comptes	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Compte. Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'un compte. Cette case à cocher est uniquement disponible si l'intégration est installée.
Détenu par les opportunités	Lorsque vous sélectionnez cette option, vous ajoutez un onglet personnalisé dans le groupe d'onglets Opportunités. Cet onglet personnalisé affiche la liste des nouveaux enregistrements d'entités d'opportunité.

## Fichiers ASP et métadonnées générés pour les entités personnalisées

Lorsque vous utilisez l'assistant de personnalisation avancée pour créer une entité personnalisée, l'assistant peut générer :

- [Fichiers ASP](#)
- [Métadonnées](#)

### Fichiers ASP

L'assistant de personnalisation avancée génère des fichiers ASP personnalisés pour l'entité personnalisée selon les paramètres de composant que vous avez configurés pour l'entité.

Ces fichiers ASP sont stockés dans l'un des emplacements suivants :

- **Sur un système 32 bits (x86) :**  
%ProgramFiles%\Sage\CRM\<InstallName>\WWWRoot\CustomPages\<NomEntité>
- **Sur un système 64 bits (x64) :**  
%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\<InstallName>\WWWRoot\CustomPages\<NomEntité>

Nom de fichier	Description
<Société><NomEntité>.asp	<p>Liste les nouveaux enregistrements d'entité détenus par une entité.</p> <p>Par exemple, Société, si vous sélectionnez <b>Détenu par les sociétés</b> sur l'écran de paramètres de composant.</p> <p>Un fichier semblable peut être généré pour Contacts, Prospects, Opportunités, Tickets, Comptes, Devis, et Commandes.</p>
<NomEntité><Contact>.asp	<p>Affiche les contacts de la nouvelle entité si vous sélectionnez <b>Contacts</b> sur l'écran de paramètres composant.</p> <p>Un fichier semblable peut être généré pour Communications, Ticket, Prospect, Opportunité, Société, Bibliothèque, et Comptes.</p>
<NomEntité>Channel.asp	<p>Liste les nouveaux enregistrements d'entité associés à une Équipe dans la zone <b>Équipe Sage CRM</b>, si vous sélectionnez <b>Ajouter à l'Équipe Sage CRM</b> sur l'écran de paramètres composant.</p>
<NomEntité>Summary.asp	<p>Fourni la page généralités des nouveaux enregistrements d'entités.</p>
<NomEntité>Find.asp	<p>Permet de rechercher les nouveaux enregistrements d'entité si vous sélectionnez <b>Ajouter à la recherche</b> sur l'écran de paramètres de composant.</p>
<NomEntité>ToDo.asp	<p>Liste les nouveaux enregistrements d'entité associés à un utilisateur dans la zone <b>Mon CRM</b>, si vous sélectionnez <b>Ajouter à mon CRM</b> sur l'écran de paramètres composant.</p>
<NomEntité>Dedupe.asp	<p>Affiche l'écran de déduplication si vous sélectionnez <b>Déduplication</b> sur l'écran de paramètres composant.</p> <p>Si <b>Déduplication</b> est débloqué, le fichier vous redirige vers &lt;NomEntité&gt;New.asp.</p>
<NomEntité>Conflict.asp	<p>Liste les conflits trouvés par le groupe d'entrée de déduplication.</p>
<NomEntité>Library.asp	<p>Vous permet de lier des objets de la bibliothèque à la nouvelle entité.</p>

Nom de fichier	Description
<NomEntité><Société>Link.asp	Permet de créer des liens entre les enregistrements d'entités et les autres sociétés ou contacts.
<NomEntité>New.asp	Permet de créer des enregistrements d'entité.
<NomEntité>WF.asp	Permet de créer un processus pour la nouvelle entité.
<NomEntité>ProgressList.asp	Permet de faire progresser l'enregistrement de la nouvelle entité.

## Métadonnées

L'assistant d'entité principale génère des métadonnées pour la nouvelle entité principale selon les paramètres de composant que vous avez configurés pour l'entité. Vous pouvez afficher les métadonnées dans le gestionnaire d'entreprise (par exemple, dans le tableau Custom\_Tables) et dans Sage CRM (**<Mon Profil> | Administration | Personnalisation | <Entité>**).

Métadonnées	Description
<NomEntité>SearchBox	Écran de saisie utilisé pour la recherche active et la recherche de nouvelles entités.
<NomEntité>NewEntry	Écran de saisie utilisé pour créer des enregistrements d'entité.
<NomEntité>BoxDedupe	Écran de déduplication pour l'entité personnalisée, si l'option de déduplication a été activée dans l'écran Informations de paramètres.
<NomEntité>TopContent	Espace de contexte pour les nouveaux enregistrements d'entité.
<NomEntité>SummaryScreen	Écran récapitulatif des nouveaux enregistrements d'entité
<NomEntité>SearchBox	Écran de recherche des nouveaux enregistrements d'entité.
<NomEntité>Grid	Grille utilisée pour la recherche active et la recherche de nouvelles entités.
<NomEntité>UsersGrid	Grille utilisée pour dresser la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'un utilisateur.

Métadonnées	Description
<NomEntité>ChannelGrid	Grille utilisée pour dresser la liste des nouveaux enregistrements d'entité d'une équipe.
MainEntity<NomEntité>Grid	Grille utilisée pour dresser la liste des nouveaux enregistrements d'une entité principale si l'option Détenue par <EntitéPrincipale> a été activée dans l'écran Informations de paramètres.
<NomEntité>	Groupe d'onglets de la nouvelle entité.

## Exemple : Création d'une entité personnalisée Projet

Cet exemple montre comment créer une entité nommée Projet.

L'entité Projet

- Appartient à l'entité Société.
  - Des contacts ou tickets peuvent lui être associés.
  - Disponible dans les espaces de travail **Mon CRM** et **Équipe CRM**.
  - Consultable dans Sage CRM.
  - Processus disponible.
1. Installez et démarrez l'assistant de personnalisation avancée.  
Pour des instructions pas à pas, consultez [Création d'une entité personnalisée](#).
  2. Dans les paramètres de composant, écran Étape 1 sur 2, utilisez les options requises suivantes :
    - **Nom d'entité.** Inscrivez *Projet*. La nouvelle base de données Projet est créée dans Sage CRM. Le mot « composant » est ajouté au nom de l'entité et Projet\_Composant est automatiquement entré dans **Balise avec nom de composant**.
    - **Préfixe de colonne de l'entité.** Inscrivez *proj*. Ce préfixe identifie le champs standard créé pour la nouvelle entité. Par exemple, l'entité Projet comportera des informations relatives au responsable de projet, dont le nom pourrait être enregistré dans un champ appelé « proj\_manager ». Le caractère de soulignement ( ) est automatiquement inséré dans le nom de champ.
  3. Cochez les case facultatives suivantes :
    - **Détenu par les sociétés.** Indique que chaque projet créé doit être associé à une société.
    - **Contact.** Permet aux utilisateurs d'associer des contacts aux enregistrements de Projet.
    - **Tickets.** Permet aux utilisateurs d'associer des tickets aux enregistrements Projet.
    - **Ajouter à Mon CRM.** Rend les enregistrements de Projet disponibles dans l'espace de travail **Mon CRM**.
    - **Ajouter à l'équipe CRM.** Rend les enregistrements de Projet disponibles dans l'espace de travail **Équipe CRM**.

- **Ajouter à la recherche.** Permet aux utilisateurs de rechercher des enregistrements Projet dans Sage CRM.
  - **Processus.** Rend l'écran de processus disponible pour les enregistrements Projet.
  - **Avancement du processus.** Rend l'écran d'avancement du processus disponible pour les enregistrements Projet.
4. Cliquez sur **Installer le composant**. Lorsque le composant est installé, l'entité Projet devient disponible dans **<Mon Profil> | Administration | Personnalisation**.

## Modification d'une entité personnalisée

Pour modifier des écrans, champs, listes et onglets d'entité personnalisée créés par l'assistant de personnalisation avancée, accédez à **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité>**.

En fonction des options choisies dans l'écran Informations de paramètres, le tableau de progression d'une entité peut être également disponible. Par exemple, ProjectProgress. Il peut être personnalisé de la même manière qu'un tableau de progression normal.

## Mise à disposition des entités personnalisées pour la réaffectation

Lorsqu'une entité personnalisée est mise à disposition pour la réaffectation, les administrateurs et les gestionnaires d'informations peuvent réaffecter à un autre utilisateur ou une autre équipe d'utilisateurs les enregistrements d'entité associés à un utilisateur.

Lorsque vous créez une entité personnalisée, elle apparaît automatiquement dans la page Réaffecter les enregistrements d'utilisateur. Le champ **Statut** (proj\_status) qui est utilisé comme filtre est automatiquement ajouté au nouveau tableau.

Pour préparer l'entité personnalisée à la réaffectation, l'administrateur doit éditer ou ajouter les valeurs nécessaires du champ **Statut**, comme suit :

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité> | Champs**.
3. Dans la colonne **Légende du champ**, recherchez **Statut**.
4. Dans la colonne **Type de champ**, cliquez sur **Sélection** pour la légende du **Statut**.
5. Sur l'écran qui s'ouvre, modifiez ou ajoutez des valeurs dans la liste de **Sélection** appropriée. Ce sont les valeurs qui peuvent être sélectionnées pour l'entité dans le champ **Statut**. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation des champs dans l'*aide de l'administrateur système*.
6. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer..**

# Activation de la déduplication pour une entité personnalisée

Si l'entité personnalisée est associée à des sociétés ou des contacts et que vous souhaitez afficher une page de déduplication lorsque vous créez une société ou un contact dans une entité personnalisée, procédez comme suit :

- Pour activer la déduplication si l'entité est associée à des sociétés, ouvrez **<NomEntité>Company.asp** et passez l'action de 140 à 1200.
- Pour activer la déduplication si l'entité est associée à des contacts, ouvrez **<NomEntité>Person.asp** et passez l'action de 141 à 1201.

De

```
CRM.URL(141)+"&Key-1="+iKey_  
CustomEntity+"&PrevCustomURL="+List.prevURL+"&E=Accounts", 'Person',  
'insert'));
```

vers

```
CRM.URL(1201)+"&Key-1="+iKey_  
CustomEntity+"&PrevCustomURL="+List.prevURL+"&E=Accounts", 'Person',  
'insert'));
```

**Conseil :** Pour plus d'informations sur l'URL, consultez [Url\(Action\)](#) dans l'*aide du développeur* du [centre d'aide Sage CRM](#).

## Modification du logo d'une entité personnalisée

Chaque entité personnalisée a un petit et un grand logo. Sur un serveur Sage CRM, ces logos sont stockés dans des fichiers .gif créés automatiquement pour chaque entité personnalisée. Les noms des fichiers .gif sont basés sur les noms d'entités correspondants, comme suit :

- **<NomEntité>.gif**
- **small\_<NomEntité>.gif**

Lorsque le nom actuel dans Sage CRM est **Contemporain**, les emplacements par défaut de ces fichiers sont les suivants :

- **Sur un système 32 bits (x86) :**  
%ProgramFiles%\Sage\CRM\CRM\WWWRoot\Themes\Img\Ergonomic\Icons  
%ProgramFiles%\Sage\CRM\CRM\WWWRoot\Themes\Img\Ergonomic\Icons\Summary



- **Sur un système 64 bits (x64) :**

%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM\WWWRoot\Themes\Img\Ergonomic\Icons

%ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM\WWWRoot\Themes\Img\Ergonomic\Icons\Summary

Pour modifier les logos par défaut d'une entité, créez des fichiers de logos .gif personnalisés, nommez-les selon le modèle ci-dessus, puis copiez les fichiers vers l'emplacement approprié pour remplacer les fichiers de logo d'origine qui s'y trouvent.

## Création d'une vue de rapport pour une entité.

Vous pouvez ajouter une vue de rapport pour une entité et sélectionner les tableaux et colonnes à inclure dans un rapport. Par exemple, une vue de rapport d'entité Projet peut afficher tous les tickets associés au projet, la personne qui a consigné les tickets, le statut du ticket, la priorité du ticket, et la description du ticket.

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Rendez-vous dans **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité>**.  
L'entité doit correspondre à la table de base de données principale référencée dans la vue.
3. Cliquez sur l'onglet **Champs** pour afficher les colonnes de l'entité que vous pouvez inclure dans la vue.  
Chaque entité a aussi un identifiant caché utilisé pour les jointures SQL.

Table	Code unique
Projet	proj_projectid
Tickets	case_caseid

4. Cliquez sur l'onglet **Vues**, puis sur **Nouvelle**.
5. Utilisez les options suivantes :
  - **Nom de la vue.** Entrez un nom pour la vue. Le nom doit commencer par la lettre **v** et être correspondre à un seul mot, sans espace. Exemple : *vTicketVueProjet*
  - **Vue de rapport.** Cochez cette case pour rendre la vue disponible lorsque vous créez un rapport.
  - **Description.** Entrez la description explicite de la vue.
  - **Traduction.** Entrez la traduction pour la vue. C'est ce que voit l'utilisateur à l'écran lorsque la vue est sélectionnée dans la liste déroulante.
  - **Script de la vue.** Entrez ou éditez le script dans ce champs de texte si nécessaire.
6. Entrez une requête SQL pour la nouvelle vue. Les colonnes de **SELECT** sont incluses dans le rapport.

```
CREATE VIEW vProjectCaseView
AS
SELECT proj_name, case_caseid, case_openedby, case_priority, case_
```

```
status, case_description
FROM PROJECT
INNER JOIN cases
ON proj_projectid = case_projectid
Script SQL pour la nouvelle vue rapport
```

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

La nouvelle vue est listée dans la Vue source dans les Options de rapport, page Étape 1 sur 2 lorsque vous créez un rapport.

# Champs

- [Création d'un champ](#)
- [Modification d'un champ](#)
- [Suppression d'un champ](#)
- [Utilisation de la sécurité des champs](#)
- [Personnalisation des mappages](#)

## Création d'un champ

Vous pouvez créer un champ et l'ajouter à un écran. Par exemple, pour suivre la relation globale d'un client avec votre société, vous pouvez ajouter un champ Relation à la table Société.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Champs**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les [Propriétés des champs](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous avez créé un champ de sélection, l'écran Gestion des choix de consultation s'affiche, et vous pouvez créer des valeurs pour la liste de sélection.
  - a. Entrez le code et la traduction d'une valeur de liste et cliquez sur **Ajouter**. Le code doit être unique et contenir du texte et non pas des chiffres.
  - b. Pour modifier la position d'une valeur dans la liste, sélectionnez la valeur et utilisez les flèches **Haut** et **Bas** pour la repositionner.
  - c. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Ajoutez le champ à l'écran pertinent. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'un champ à un écran](#).

## Propriétés des champs

Les tableaux ci-dessous décrivent les champs standard de l'écran Modifier les propriétés de champs de la base de données, les champs non standard affichés en fonction du type d'entrée que vous avez sélectionné, ainsi que les différents types d'entrée.

### Champs standard

Champ	Description
Type d'entrée	Définit le mode de saisie des informations dans le champ. Des champs supplémentaires s'affichent dans l'écran Modifier les propriétés de champ de la base de données en fonction du type d'entrée que vous spécifiez. Pour plus d'informations, reportez-vous au tableau ci-dessous.
Nom de colonne	Nom du champ dans la base de données. La convention d'appellation est la suivante : abréviation-table_nom-champ (relation_soc, par exemple). N'utilisez pas de caractères étendus dans le nom de la colonne.
Légende	Nom du champ à l'écran. Par exemple, Relation.
Longueur max	Longueur maximale du champ.
Largeur d'entrée	Largeur du champ.
Par défaut	Entrée par défaut du champ. Si la valeur de <b>Type d'entrée</b> est <b>Sélectionner recherche avancée</b> , vous pouvez définir la <b>Valeur par défaut</b> pour effectuer une recherche dans l'entité, la personne, la société actuelles ou l'entité personnalisée. Par exemple, si votre entité de recherche est Opportunité et que vous voulez que la recherche n'affiche que les opportunités dans le contexte de société actuel, définissez la <b>valeur par défaut</b> sur <b>Recherche avec société actuelle</b> . Si vous laissez ce champ vide, la recherche ne filtre pas le contexte actuel.
Exclure de la recherche rapide	La fonction Recherche rapide permet de rechercher simultanément des termes clés dans tous les enregistrements suivants : société, contact, ticket, opportunité, prospect, solution, communication, commande, devis et entité personnalisée. Elle recherche les champs Texte, E-mail et URL. Vous pouvez exclure un champ d'entité individuelle de recherche rapide pour limiter la plage de résultats, réduire la taille de l'index et les exigences de RAM et accélérer le renvoi des résultats. Vous pouvez également exclure une entité de recherche rapide. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Configuration de la recherche rapide</a> .

### Champs non standard

Champ	Description
Type de consultation	<p><b>Créer une consultation</b> : vous devez créer une liste de valeurs du champ de sélection.</p> <p><b>Utiliser la consultation existante</b> : Vous pouvez utiliser une liste existante de valeurs du champ de sélection.</p>
Largeur de consultation px	Largeur de la liste de sélection.
Hauteur de la sélection	Hauteur de la liste de sélection. Par exemple, définissez la valeur zéro pour créer une liste de sélection déroulante lorsque le nombre de valeurs de sélection est supérieur à zéro. Définissez la valeur 10 pour créer une liste de sélection déroulante lorsque le nombre de sélections est supérieur à 10. Si ce champ a la valeur 10 et que la liste ne possède que trois entrées, la liste de sélection s'affiche comme une longue liste, plutôt qu'une liste déroulante.
Rechercher SQL	<p>Une clause de filtre SQL appliquée à la recherche. Par exemple, pour créer un champ qui permet de ne sélectionner que des opportunités de type Consultation, entrez <i>type_oppo</i> = 'Consultation' pour limiter les résultats disponibles.</p> <p>Si les champs <b>Valeur par défaut</b> et <b>Rechercher SQL</b> sont tous les deux vides, aucune restriction n'est appliquée, et un utilisateur peut sélectionner tout enregistrement renvoyé.</p>
Entité de recherche	<p>Entité par défaut que les champs Sélectionner recherche avancée recherchent.</p> <p>Vous pouvez personnaliser les valeurs par défaut d'entité de recherche dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Traductions</b>. Pour remplacer Description dans le champ de recherche par défaut d'entité Ticket par Code référence, par exemple, remplacez dans <b>SS_ViewFields</b> la traduction <b>Case_Description</b> par <b>Case_Referenceld</b>.</p>
Champ de vue	Colonnes supplémentaires qui s'affichent dans les résultats de la recherche Sélectionner recherche avancée. Par exemple, un champ Contact peut également répertorier le numéro de téléphone professionnel associé.
Champs liés	<p>Entité que le champ Sélectionner recherche avancée peut rechercher, outre l'entité de recherche par défaut.</p> <p>Par exemple, pour permettre à l'utilisateur de choisir un ticket ou une opportunité dans le champ Sélectionner recherche avancée (SSA, Search Select Advanced), créez un champ SSA pour Ticket et un autre champ SSA pour Opportunité. Liez le ticket au champ SSA Opportunité et ajoutez ce champ à l'écran.</p> <p>À titre d'exemple dans Sage CRM, reportez-vous au champ <b>Au sujet de</b> dans l'entité Communication. Il permet à l'utilisateur d'effectuer une recherche de sélection avancée dans les opportunités ou les tickets.</p>

Champ	Description
Champs de restriction	<p>Champ qui limite les valeurs recherchées du champ Sélectionner recherche avancée actuel.</p> <p>Utilisez ce champ s'il existe une relation entre cette entité et un autre champ SSA dans le même tableau. Par exemple, si la valeur de <b>Restriction</b> est <b>Société</b> pour un champ SAS Contact, lorsque l'utilisateur ajoute un nouveau ticket et sélectionne la société, le champ Contact SSA contient uniquement les personnes de la société. Cela fonctionne, car il existe une relation entre Contact et Société par laquelle un contact appartient à une société.</p>
Champs liés	<p>Champs remplis selon la valeur sélectionnée par l'utilisateur dans le champ SSA. Si un champ Téléphone est ajouté, par exemple, comme champ lié à un champ SSA Contact, le champ Téléphone est rempli avec le numéro de téléphone du contact sélectionné dans le champ Contact.</p> <p>Vous devez déclarer le champ lié sous la forme « Select Field=Form Field ».</p> <p>Par exemple, pour sélectionner le contrat de service par défaut d'une société dans l'écran Tickets, créez le champ ColP_LinkedField. Le champ SSA « Case_primarycompanyid » est déclaré avec la valeur de champ lié comme « Comp_SLAIID=Case_SLAIID » où Comp_SLAIID est le champ utilisé dans la sélection et Case_SLAIID est le champ réel dans le formulaire. En sélectionnant une société à l'aide de SSA, le contrat de service par défaut est automatiquement sélectionné dans la liste déroulante Contrat de service affichée à l'écran.</p> <p>Vous pouvez lier plusieurs champs à l'aide d'une virgule pour séparer chaque champ. Il existe des restrictions : n'utilisez pas un point-virgule pour séparer les champs, car cela rompt la fonctionnalité. Et ne liez pas à un champ utilisé dans la clause WHERE de la vue, car la liste déroulante serait vide.</p>
Rechercher dans tous les champs de vue	Permet de rechercher dans toutes les colonnes répertoriées dans <b>Champ de vue</b> .

## Types d'entrée

Type d'entrée	Description
Texte avec case de recherche	Champ de texte qui possède des cases d'option lorsqu'il est utilisé dans un écran de recherche ou comme champ de recherche dans un rapport ou un groupe. Les traductions des boutons radio sont A une valeur de, Est vide ou Les deux. Vous pouvez personnaliser les traductions des boutons radio dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Traductions</b> .
Produit	Liste des produits. Vous configurez les produits dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Entités secondaires   Produits</b> . Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Produits</a> .
Sélection intelligente	Liste de sélection renseignée avec des sélections prédéfinies. Si le nombre d'entrées de la liste de sélection est supérieur à la hauteur de sélection, l'utilisateur peut procéder à une recherche, puis à une sélection. N'utilisez ce type d'entrée que lorsque le nombre d'entrées de la liste est ingérable pour une sélection simple.
Multisélection	Liste de sélection qui permet de sélectionner plusieurs options. Vous pouvez ajouter des champs multisélection à tous les types d'écran, et les utiliser dans les rapports et groupes. Sage CRM traite plusieurs sélections comme opérateurs OU logiques. Si vous exécutez un rapport à l'aide de deux critères de recherche, les enregistrements qui répondent aux deux ou à l'un des deux critères OU sont renvoyés.
Date seulement	Champ Date. Un utilisateur peut saisir une date ou utiliser le calendrier. Vous pouvez définir une date système par défaut Date du jour plus delta minutes ou Date du jour. Les champs Date seulement ne varient pas en fonction des fuseaux horaires.
Devise	Un utilisateur peut entrer un montant et sélectionner une devise dans une liste. Vous définissez la liste de devises dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Gestion de données   Devise</b> . Les valeurs des devises ne doivent pas dépasser 15 chiffres (y compris les virgules et les décimales).
Sélectionner recherche avancée	Permet de rechercher des enregistrements dans un écran de saisie. Un utilisateur peut saisir quelques lettres dans un champ, cliquer sur l'icône SSA et sélectionner une option depuis les liens hypertextes des résultats de la recherche au-dessous du champ. Par exemple, le champ SSA dans l'onglet Tickets dans le contexte d'une solution.
Minutes	Durée (en minutes) des tickets et opportunités lorsqu'ils passent d'une étape à une autre. Vous devez préciser les champs qui indiquent l'heure de début et l'heure de fin. Par exemple, <b>Durée</b> dans l'onglet Suivi du ticket.
Symboles de devises	Liste de toutes les devises dans le système.

Type d'entrée	Description
Sélection du groupe d'utilisateurs	Permet de sélectionner un groupe statique ou dynamique existant et de le lier à un enregistrement. L'enregistrement n'est pas ajouté au groupe.
Texte	Texte libre sur une seule ligne. Par exemple, <b>Nom de la société</b> .
Procédure stockée	Permet de lancer une procédure stockée.
Case à cocher	Case à cocher. Par exemple, <b>Privé</b> dans l'écran de saisie Communications. Lorsqu'elle est utilisée dans un écran de recherche, la case à cocher unique est convertie en options de case de d'option : « A une valeur de », « Est vide » ou « Les deux ». Vous pouvez personnaliser les traductions de ces options dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Personnalisation   Traductions</b> .
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone. Valeur est affichée sous la forme d'un lien hypertexte. Les utilisateurs activés par CTI peuvent cliquer sur la valeur pour passer un appel sortant.
Texte multiligne	Texte libre composé de plusieurs lignes. Par exemple, <b>Détails du problème</b> dans l'écran de saisie Ticket.
Adresse e-mail	Lien pour envoyer un e-mail. Par exemple, <b>E-mail</b> dans l'écran Généralités du contact.
URL WWW	L'URL WWW. Par exemple, <b>Site Web</b> dans l'écran sa saisie Société.
Choix	Liste de sélection renseignée avec des sélections prédéfinies. Par exemple, <b>Action</b> dans l'écran de saisie Communications.
Sélection utilisateur	Liste d'utilisateurs. Par exemple, <b>Affecté à</b> dans l'écran de saisie Ticket.
Sélection équipe	Liste d'équipes. Par exemple, <b>Équipe</b> dans l'écran de saisie Opportunité.
Entier	Valeur numérique. Par exemple, <b>Certitude</b> dans l'écran de saisie Opportunité.
Numérique	Valeur monétaire. Par exemple, <b>Revenu généré</b> dans la table Opportunité. Les valeurs numériques ne doivent pas dépasser 15 chiffres (y compris les virgules et les décimales).
Date et heure	Calendrier et heure. Par exemple, <b>Date et heure</b> dans l'écran de saisie Communication.

# Modification d'un champ

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Champs**.
3. Pour modifier les valeurs d'un champ de sélection, cliquez sur **Sélection** dans **Type de champ**. L'écran Gestion des choix de consultation s'affiche.
  - a. Sélectionnez la valeur à modifier dans **Sélection** et entrez la nouvelle traduction dans **Changer la traduction**.
  - b. Entrez le nouveau code dans **Code**. Le code doit être unique et contenir du texte et non pas des chiffres.
  - c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
  - d. Pour modifier la position d'une valeur dans la liste, sélectionnez la valeur et utilisez les flèches **Haut** et **Bas** pour la repositionner.
  - e. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour modifier les propriétés de champs, cliquez sur le champ à modifier. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Propriétés des champs](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous avez remplacé la valeur **Type d'entrée** par un champ de sélection non basé sur la consultation, l'écran Gestion des choix de consultation s'affiche, et vous pouvez créer des valeurs pour la liste de sélection. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'un champ](#).

# Suppression d'un champ

Vous pouvez supprimer les nouveaux champs que vous avez ajoutés. Vous devez toutefois être vigilant lors de la mise à jour de la base de données. Assurez-vous que tous les utilisateurs sont déconnectés de Sage CRM lorsqu'une suppression de champ est effectuée et qu'une sauvegarde de la base de données est disponible. La suppression d'un champ est irréversible. En cas d'erreur, vous devez restaurer la sauvegarde de la base de données.

Si vous souhaitez procéder à d'importantes modifications de champs et d'écrans, il est recommandé de le faire au préalable sur un système de test avant de les implémenter dans votre environnement opérationnel. Si vous ne prenez pas cette précaution, le comportement du système risque d'être imprévisible.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité> | Champs**.
2. Cliquez sur le lien du nom de champ.
3. Cliquez sur **Supprimer**. Si le champ est utilisé dans des rapports, scripts, vues, groupes, escalades, notifications, processus, onglets SQL ou tableaux de bord, la suppression n'est pas autorisée. Si le champ n'est pas utilisé ailleurs dans le système, ou est utilisé dans des écrans, listes ou recherches,



le système demande de confirmer la suppression du champ.

4. Cliquez sur **Confirmer la suppression**.

## Utilisation de la sécurité des champs

- [Utilisation de la sécurité des champs](#)
- [Accès à la sécurité des champs](#)
- [Ajout de types de sécurité pour un champ](#)

### Utilisation de la sécurité des champs

La sécurité des champs permet de définir l'accès des utilisateurs aux champs associés à un écran. Il est, par exemple, possible de rendre un champ invisible pour certains utilisateurs, de permettre à d'autres de voir le contenu de ce champ sans le modifier, et d'accorder enfin à d'autres utilisateurs l'accès en lecture et en écriture. Il est également possible d'obliger un utilisateur à saisir une valeur dans un champ avant de soumettre le formulaire.

Vous pouvez compléter la sécurité des champs avec JavaScript en ajoutant du code dans les zones de scripts disponibles dans l'onglet Écrans, lors de la personnalisation d'une entité. Pour plus d'informations sur les scripts de champ, reportez-vous à [Utilisation de JavaScript dans les scripts au niveau Champs](#).

Les modifications de la sécurité des champs s'appliquent immédiatement et à tous les utilisateurs connectés. Il est inutile de réinitialiser IIS, d'actualiser les métadonnées ou de demander aux utilisateurs de se déconnecter puis de se reconnecter.

- Si vous utilisez la sécurité au niveau des champs pour limiter les droits, vous devez vérifier si d'éventuels conflits peuvent survenir. Assurez-vous, par exemple, qu'un utilisateur n'a pas l'obligation de saisir une valeur dans un champ pour lequel il ne dispose pas d'un accès en lecture.
- Si les cases des colonnes Accès en lecture et en écriture sont décochées, cela signifie qu'il y existe un *refus* par défaut des droits d'accès pour les types de sécurité concernés. Par exemple, si toutes les cases de la ligne Tous les utilisateurs sont décochées, cela signifie que l'accès en lecture et en écriture à ce champ est refusé à tous les profils, équipes, ou utilisateurs. Cependant, un utilisateur peut accéder au champ ou en modifier le contenu si un type de sécurité qui le concerne est ajouté à la liste et que les cases **Autoriser** correspondantes sont cochées.
- Si un utilisateur se voit refuser l'accès en lecture à un champ pour des raisons de sécurité, le contenu du champ est exclu des recherches par mot clé effectuées par *tous* les utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs de comportement du système](#).

### Accès à la sécurité des champs

Vous pouvez afficher les paramètres actuels de sécurité des champs pour une entité.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité>**.

2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Sécurité des champs** en regard du champ à examiner.
3. Les droits d'accès à ce champ pour « Tous les utilisateurs » sont définis par défaut. Une case **Autoriser** et **Refuser** est disponible pour l'accès en lecture et l'accès en écriture.

Lorsque vous cochez une case, vous pouvez également affecter les autres cases consécutives. Par exemple, lorsque vous cochez la case **Autoriser** dans la section Accès en écriture, la case **Autoriser** de la section Accès en lecture est automatiquement cochée. Lorsque vous cochez la case **Refuser** dans la section Accès en lecture, les cases de la section Accès en écriture ne sont plus disponibles, indiquant que l'accès en écriture n'est pas pertinent lorsqu'un champ n'est pas visible. De plus, la case **Obligatoire** qui indique qu'un champ doit contenir une valeur pour que le formulaire soit accepté, n'est pas non plus cochée dans cette situation : un champ qui n'est pas visible ne peut pas être marqué comme obligatoire.

## Ajout de types de sécurité pour un champ

Vous pouvez définir la sécurité des champs dans une entité pour tous les utilisateurs, un seul utilisateur, une équipe, un profil de sécurité, ou une combinaison de ces types de sécurité.

Par exemple, vous pouvez configurer de nouveaux types de sécurité pour l'utilisatrice Susan Maye et pour le profil du responsable des ventes dans le champ Contrat de service de la société. Le tableau suivant répertorie les types de sécurité qui peuvent avoir des conséquences sur le droit de Susan Maye d'afficher ou de modifier le champ Contrat de service :

Type de sécurité	Exemple
Tous	Tous
Profil	Profil du directeur des ventes
Équipe	Ventes directes
Utilisateur	Susan Maye

Susan Maye est membre de l'équipe Ventes directes et s'est vue affecter le profil Directeur des ventes. Susan Maye, en tant qu'utilisatrice individuelle, peut ainsi disposer d'un droit d'écriture pour le champ Contrat de service. Cependant, si le droit d'écriture est refusé à l'équipe Ventes directes ou au profil Directeur des ventes, les paramètres personnels de Susan Maye sont remplacés, et elle ne peut pas modifier la valeur contenue dans le champ Contrat de service. L'accès de Susan Maye au champ Contrat de service est défini en dernier lieu par les droits de « Tous », qui s'appliquent à tous les utilisateurs du système.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Sécurité des champs** en regard du champ à examiner.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Utilisateur** dans **Sélectionner le type de sécurité**, et mettez en surbrillance l'utilisateur pour lequel définir la sécurité des champs.

5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page Modifier la sécurité des champs apparaît avec le nouveau type de sécurité pour l'utilisateur individuel. Les cases **Autoriser** dans les colonnes Accès en lecture et Accès en écriture sont cochées par défaut.
6. Sélectionnez **Refuser** dans la colonne Accès en écriture pour restreindre l'accès de l'utilisateur à la lecture seule.
  - Si vous définissez l'accès en lecture et en écriture sur **Autoriser**, et que les droits de tous les utilisateurs sont définis sur **Refuser**, les droits de l'utilisateur sont également refusés, même s'ils sont affichés comme étant autorisés.
  - Si vous définissez l'accès en lecture et en écriture sur **Refuser**, et que les droits de tous les utilisateurs sont fixés sur **Autoriser**, les droits de l'utilisateur restent refusés. En effet, l'objet des types de sécurité est uniquement de *restreindre* les droits d'accès. En d'autres termes, bien que le type de sécurité A puisse refuser l'accès en lecture ou en écriture pour le type B, il ne peut pas lui permettre l'accès si cela a déjà été refusé au type B. Si l'accès en écriture de Susan Maye est déjà été défini sur Refuser, même si l'accès Tous les utilisateurs est défini sur Autoriser en lecture et en écriture, Susan Maye ne peut pas modifier la valeur du champ.
7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Profil** et sélectionnez le profil pour lequel vous voulez définir la sécurité des champs.
9. Cliquez sur **Enregistrer** et sur **Continuer** pour revenir à l'écran **Champs**.

## Personnalisation des mappages

- [Utilisation des mappages de prospects](#)
- [Mappages entre prospects et opportunités](#)
- [Mappage de prospects à des sociétés et contacts](#)
- [Utilisation des mappages de solutions](#)

### Utilisation des mappages de prospects

Il est possible de créer des mappages entre des champs de la table Prospect et des champs de la table Opportunité. Les mappages sont effectifs lorsque le prospect devient une opportunité.

Actuellement, un certain nombre de champs sont automatiquement convertis lorsqu'un prospect devient une opportunité (le champ Description, par exemple). Reportez-vous au tableau présenté à la fin de cette section sur les mappages par défaut.

Pour personnaliser les mappages entre Prospect et Opportunité, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Prospects | Champs**, et sur **Mappages**.

Il est également possible de créer des mappages entre des champs de la table Prospect et des champs des tables Société et Contact. Les mappages sont effectifs lorsque le prospect est associé à une société et qu'un enregistrement de société est créé.

Actuellement, un certain nombre de champs sont automatiquement convertis lorsqu'un prospect est associé à une nouvelle société. Par exemple, le nom de la société du dossier prospect est associé à la raison sociale. Reportez-vous au tableau présenté à la fin de cette section sur les mappages par défaut.

Les mappages Prospect à Opportunité peuvent être personnalisés en faisant correspondre le nom des champs avec le même préfixe. Les mappages Contact, Adresse et Téléphone doivent utiliser le même ensemble de champs encodés. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Mappage de prospects à des sociétés et contacts](#).

Si vous créez un mappage correspondant dans **<Mon profil> | Administration | Personnalisation**, le mappage système par défaut est remplacé.

Le tableau ci-après répertorie les mappages système par défaut.

<b>Champ Prospect</b>	<b>Associé à</b>
lead_description	oppo_description
lead_source	oppo_source
lead_mainproductinterest	oppo_product
lead_details	oppo_note
lead_waveitemid	oppo_waveitemid
lead_companyname	comp_name
lead_companywebsite	comp_website
lead_companyrevenue	comp_revenue
lead_companyemployees	comp_employees
lead_personlastname	pers_lastname
lead_personfirstname	pers_firstname
lead_personsalutation	pers_salutation
lead_persontitle	pers_title
lead_personemail	E-mail professionnel de la société (Emai_EmailAddress avec Emai_Type = 'Professionnel')
lead_personphonecountrycode	Code d'indicatif pays du numéro de téléphone professionnel de la société (Phon_Countrycode with phon_type 'professionnel')
lead_personphoneareacode	Indicatif du numéro de téléphone professionnel de la société (Phon_Areacode with phon_type 'professionnel')
lead_personphonenumber	Numéro de téléphone professionnel de la société (Phon_Number avec phon_type 'professionnel')
lead_personfaxcountrycode	pers_faxcountrycode

Champ Prospect	Associé à
lead_personfaxareacode	pers_faxareacode
lead_personfaxnumber	pers_faxnumber
lead_companyaddress1	addr_address1
lead_companyaddress2	addr_address2
lead_companyaddress3	addr_address3
lead_companyaddress4	addr_address4
lead_companycity	addr_city
lead_companypostcode	addr_postcode
lead_companystate	addr_state
lead_companycountry	addr_country

## Mappages entre prospects et opportunités

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Prospect | Champs**.
2. Cliquez sur **Mappages**. Les mappages que vous avez éventuellement déjà créés s'affichent dans une liste. Les mappages du système ne sont pas répertoriés.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez le **nom du champ personnalisé de prospect** source et le **champ d'opportunité mappé** cible à mapper. Vous ne pouvez mapper que des champs de même type. Par exemple, des champs de caractères ou des champs d'entiers.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Le mappage s'affiche dans la liste des mappages. Pour le modifier, sélectionnez le lien de hypertexte de mappage.
6. Poursuivez pour créer autant de mappages que vous le souhaitez.
7. Pour visualiser l'effet des mappages que vous avez créés, créez un prospect et convertissez-le en opportunité.

## Mappage de prospects à des sociétés et contacts

Pour mapper un champ de Prospect à une société, nommez le champ de la table Prospect lead\_companyXXXX et le champ de la table Société comp\_XXXX. Les types de champs ne doivent pas nécessairement être identiques. Cela s'applique si vous transférez des champs de l'espace Détails de la société vers la société.

Toutefois, vous devez utiliser les valeurs encodées suivantes lors du mappage entre Prospect et Contact.

- lead\_personlastname
- lead\_personfirstname
- lead\_persontitle
- lead\_personsalutation

Cela est également vrai pour les informations sur l'adresse :

- lead\_companyaddress1
- lead\_companyaddress2
- lead\_companyaddress3
- lead\_companyaddress4
- lead\_companycity
- lead\_companystate
- lead\_companycountry
- lead\_companypostcode

Ces champs sont mappés à l'adresse de la société.

Les champs relatifs au téléphone, à la télécopie et à l'e-mail sont tous configurés de façon à être mappés vers les champs correspondants standard. Seules les valeurs encodées peuvent être utilisées pour ces champs.

Finalement, pour que tout fonctionne correctement, le champ que vous transférez doit se trouver à la fois sur l'écran de saisie du dossier prospect et, par exemple, sur celui de la société. Par exemple, pour transférer des données de lead\_companyXXXX vers comp\_XXXX, comp\_XXXX doit se trouver sur l'écran de saisie de la société et sur l'écran du Dossier Prospect. Si elles n'apparaissent pas dans l'écran de saisie de la société, les données comp\_XXXX ne sont pas transférées.

Pour mapper un champ du prospect à la société :

1. Recherchez un champ dans la table de société qui n'est pas mappé au prospect. Par exemple, le nouveau champ comp\_relationship. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'un champ](#).
2. Notez le nom du champ. Par exemple, comp\_relationship.
3. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Prospect | Champs**.
4. Ajoutez un nouveau champ nommé *lead\_companyrelationship*. Vous devez activer le mappage au champ de société en sélectionnant comp\_relationship comme Famille de consultation.
5. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Prospect | Écrans**.
6. Cliquez sur l'écran **Société du prospect** et ajoutez le nouveau champ à l'écran.
7. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Écrans**.
8. Cliquez sur l'écran **de saisie Société** et ajoutez le nouveau champ à l'écran.

9. Créez un enregistrement de prospect et faites-le correspondre à une nouvelle société. Le nouveau champ et la sélection de champ sont reportés sur la page Société.

## Utilisation des mappages de solutions

Vous pouvez mapper des champs de la table Ticket à ceux de la table Solutions. Les mappages sont effectifs lorsqu'une solution est créée dans le contexte d'un ticket.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités secondaires | Solutions | Champs**.
2. Cliquez sur **Mappages**. Sinon, cliquez sur l'onglet **Mappages des champs**.
3. Sélectionnez les champs de ticket depuis lesquels vous voulez effectuer l'association et les champs de solution à associer. Par exemple, case\_description avec soln\_description.
4. Pour afficher le champ mappé dans l'écran de recherche lorsque vous liez une solution existante à un ticket, sélectionnez **Inclure dans la recherche**.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Lorsque vous avez terminé de mapper les champs, cliquez sur **Continuer**.
7. Pour afficher vos mappages, ouvrez un ticket, puis cliquez sur l'onglet **Solutions** et sur **Nouvelle solution**. Les mappages des champs que vous avez créés s'affichent sur la page **Détails de la solution**.

## Écrans

- [Ajout d'un champ à un écran](#)
- [Ajout d'une case à cocher à un écran](#)
- [Modification d'une disposition d'écran](#)
- [Personnalisation intégrée de l'écran](#)
- [Champs Gérer la définition d'écran](#)
- [Personnalisation avancée des écrans](#)

## Ajout d'un champ à un écran

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Écrans**.
3. Cliquez sur l'écran à personnaliser.
4. Sélectionnez le nouveau champ dans **Champ**.

5. Définissez la position, la hauteur et la largeur, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs Gérer la définition d'écran](#). Le nouveau champ apparaît dans la liste Contenu de l'écran.
6. Mettez le nouveau champ en surbrillance et utilisez les flèches Haut et Bas pour le déplacer dans la liste **Contenu de l'écran**. Positionnez le nouveau champ en regard du champ qui doit le précéder ou le suivre.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajout d'une case à cocher à un écran

Cet exemple ajoute un nouveau type d'adresse à l'écran Adresse. Il ne nécessite *pas* de créer un champ. Il n'existe aucun champ appelé **Type** dans la table Personne ou Adresse. Ces informations sont conservées dans une table spécifique de liens.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**. La page Recherche de traductions s'affiche.
2. Entrez la traduction d'un type d'adresse existant dans **Traduction** et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien du code de légende.
4. Notez les détails et cliquez sur **Annuler**. Vous retournez à la page Recherche de traductions.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Créez une traduction pour le nouveau type d'adresse appelé Livraison, en vous assurant que la famille de légendes est **Link\_CompAddr** et que le type de famille de légendes est **Liens**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. La nouvelle case Type d'adresse s'affiche dans l'écran Adresse.

Pour ajouter une nouvelle case à cocher Type de contact à l'écran Contact, suivez la même procédure en utilisant **Link\_CompPers**. Vous pouvez ajouter de nouveaux types d'e-mail et de téléphone de la même façon, à l'aide des familles de légendes : **Link\_CompPhon**, **Link\_PersPhon**, **Link\_CompEmail** et **Link\_PersEmail**.

## Modification d'une disposition d'écran

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité> | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser** en regard de l'écran à personnaliser.
3. Pour ajouter un nouveau champ à l'écran, ajoutez-le à la liste **contenu de l'écran**.
4. Pour modifier la position d'un champ existant dans l'écran, sélectionnez le champ dans la liste **Contenu de l'écran**, puis utilisez les flèches Haut et Bas pour le repositionner.
5. Pour positionner un champ sur une nouvelle ligne, modifiez la position affichée à l'écran du champ.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.



# Personnalisation intégrée de l'écran

Utilisez la personnalisation intégrée de l'écran pour afficher rapidement un écran avant et après l'avoir personnalisé. Cette méthode est également utile pour identifier le nom d'un écran.

Cet exemple personnalise le volet **Détails** dans l'onglet Nouveau rendez-vous d'un un contact.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Contact**.
2. Cliquez sur l'onglet **Écrans**, puis sélectionnez **Personnalisation intégrée**.
3. Ouvrez l'écran à personnaliser. Par exemple, cliquez sur **+ | Nouveau rendez-vous**.  
Dans l'écran qui s'ouvre, le lien **Personnaliser l'écran** s'affiche dans chaque volet personnalisable.
4. Pour modifier le volet **Détails**, cliquez sur **Personnaliser l'écran** dans le volet **Détails**.
5. Effectuez vos modifications de personnalisation. Par exemple, placez les listes **Statut**, **Priorité** et **Territoire** sur des lignes distinctes, les unes en dessous des autres.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. L'écran que vous avez personnalisé est actualisé pour afficher le volet **Détails**.
7. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Contact | Écrans** et effacez **Personnalisation intégrée** pour revenir en mode normal.

## Champs Gérer la définition d'écran

Le tableau ci-après décrit les champs standard de la page Gérer la définition d'écran. Pour plus d'informations sur JavaScript et la bibliothèque de fonctions API côté client de Sage CRM, reportez-vous à [Personnalisation avancée des écrans](#).

Champ	Description
Champ	Liste des champs pouvant être ajoutés à l'écran.
Position	Position sur l'écran. Sélectionnez Nouvelle ligne ou Ligne identique dans la liste.
Lien hypertexte vers	Crée un lien vers un autre écran.
Hauteur	Hauteur du champ à l'écran, en nombre de lignes.
Largeur	Largeur du champ à l'écran, en nombre de colonnes.
Script de création	Vous pouvez saisir du code JavaScript exécuté sur le serveur lors de la création du formulaire d'entrée.

Champ	Description
Script OnChange	Vous pouvez saisir un script Java. Il sera exécuté sur le client lorsque l'utilisateur modifiera les informations de la page. Vous pouvez saisir du code JavaScript générique ou la bibliothèque de fonctions API côté-client de Sage CRM.
Script de validation	Vous pouvez saisir du code JavaScript exécuté sur le serveur lorsque l'utilisateur clique sur <b>Enregistrer</b> .
Contenu personnalisé	Vous pouvez saisir du code JavaScript générique ou HTML ou la bibliothèque de fonctions API côté client de Sage CRM.

# Personnalisation avancée des écrans

- [Présentation](#)
- [Personnalisation des écrans avec l'API côté client](#)
- [Ajout de code HTML et JavaScript générique au contenu personnalisé](#)
- [Utilisation de JavaScript dans les scripts au niveau Champs](#)
- [Ajout de scripts au niveau des champs en utilisant du JavaScript](#)

## Présentation

Vous pouvez changer la manière dont les champs se comportent sur un écran.

- **Sécurité des champs.** Une méthode sans code permettant de sécuriser les droits d'accès aux champs sur l'ensemble des écrans.
- **Scriptage à l'aide de l'API côté client de Sage CRM.** Un ensemble simple et efficace de fonctions côté client avec mise à niveau (upgrade-proof) pouvant être appelées à partir du champ Script de modification associé à un champ ou via le champ Contenu de Personnalisation associé à un écran ou à une liste. Cet ensemble puissant permet surtout de modifier l'apparence des champs sur un écran afin d'accélérer et de faciliter la saisie. Une connaissance conceptuelle basique en programmation est utile, mais pas essentielle. Les scripts utilisant l'API côté client peuvent être conservés dans un même emplacement dans le dossier WWWROOT\JS\CUSTOM de votre installation Sage CRM. La gestion et la mise à jour des scripts de cette manière offre des avantages significatifs en termes de temps et de qualité par rapport à l'ajout de scripts à des champs ou à des écrans individuels. Il s'agit de la méthode recommandée pour créer des scripts côté client dans Sage CRM. Quelques exemples simples sont inclus dans l'aide du *Guide de l'administrateur système*. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [centre d'assistance Sage CRM](#).
- **Création de scripts en utilisant du code JavaScript générique.** Ajoutez du code JavaScript (côté client et côté serveur) aux champs d'un écran pour, par exemple, affiner les conditions d'accès aux champs ou valider la valeur d'un champ dans un formulaire. Avec le module Extensibility, vous pouvez avoir accès au modèle Objet/Bloc CRM complet, notamment aux propriétés et aux méthodes de chaque champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [centre d'assistance Sage CRM](#). Les personnalisations ajoutées à l'aide de cette méthode doivent être minutieusement vérifiées durant un test de mise à niveau, et il peut être nécessaire de les modifier pour qu'elles fonctionnent afin dans les versions futures. De bonnes connaissances de JavaScript sont essentielles. Vous pouvez appliquer du code JavaScript générique et/ou l'API côté client de Sage CRM aux actions de workflow répertoriées ci-dessous.
  - Définir une valeur de colonne
  - Afficher le champ pour l'amendement
  - Réinitialiser la valeur d'une colonne

## Personnalisation des écrans avec l'API côté client

Les fonctions de l'API côté client de Sage CRM sont des fonctions de personnalisation pour les trois principales zones d'écran et de personnalisation de liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [centre d'assistance Sage CRM](#).

- **Les fonctions au niveau des champs** : permettent de modifier la manière dont des champs spécifiques se comportent sur une page. Par exemple, elles permettent de définir une couleur de fond ou de masquer un champ.
- **Les fonctions au niveau des pages** : permettent de modifier la manière dont les parties de l'écran se comportent. Par exemple, elles permettent de définir un message d'erreur ou d'ajouter le bouton Imprimer sur un écran.
- **Les fonctions avancées** : peuvent être utilisées en association avec les autres appels API, par exemple pour comparer des dates.

**Remarque** : La création de scripts côté client est un outil qui permet de personnaliser facilement l'apparence des écrans et des listes CRM pour l'adapter aux habitudes des travail des utilisateurs. Il ne s'agit pas d'une alternative à la validation ou à la sécurité des données sur le système. Celles-ci doivent continuer à être gérées par les fonctions de sécurité existantes de Sage CRM.

Vous pouvez ajouter des fonctions dans les zones suivantes :

- **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales ou entités secondaires | <Entité> | Écrans | Script OnChange**. Utilisez ce champ si vous souhaitez que l'événement ne se produise que lorsqu'un champ spécifique est modifié. Par exemple, affichez un message d'alerte à l'attention de l'utilisateur lorsque le nom de la société est modifié. Toutefois, il peut être plus simple d'ajouter l'ensemble du code pour un écran dans le champ Contenu de personnalisation, puis de faire référence à une fonction spécifique à partir du champ Script de modification associé à un champ.
- **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales ou entités secondaires | <Entité> | Écrans | Contenu personnalisé**. Le code est activé lorsque l'ensemble de l'écran est en mode Édition (ou Affichage). Le code du champ Contenu de personnalisation doit être placé entre des balises `<script></script>`.
- **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales ou entités secondaires | <Entité> | Listes | Contenu personnalisé**. Le code est activé lorsque la liste ou la grille est affichée.
- Dans un fichier .JS externe du dossier `..WWWROOT\JS\CUSTOM` de votre installation. Les fichiers Javascript placés dans ce dossier sont automatiquement inclus dans la plupart des écrans CRM, mais pas dans le tableau de bord interactif ni dans l'écran de connexion. Cela signifie que vous pouvez placer toutes vos fonctions personnalisées dans un fichier .JS centralisé. Ensuite, afin d'appliquer le code à une zone particulière de CRM, il suffit de faire référence à la fonction de l'un des emplacements mentionnés ci-dessus. Cela facilite la gestion des personnalisations depuis un emplacement central avec un nombre limité de modification des écrans CRM.

Vous devez suivre ces instructions de base.

- Si vous ajoutez le code à **Contenu personnalisé**, il doit être entouré de balises `<script></script>`, au format suivant :

```
<script>
crm.ready(function()
{
// Ajoutez votre script ici
});
</script>
```

- Si vous ajoutez le code au **Script OnChange**, il n'est pas nécessaire de l'entourer de balises `<script></script>`.
- Utilisez des guillemets simples dans le champ Script de modification. Cela s'applique également au champ Script de modification des actions de personnalisation de processus, Définir la valeur de colonne, Réinitialiser la valeur de colonne et Afficher le champ pour l'amendement.
- Si vous voulez tester l'exemple de code, supprimez le formatage des caractères qui interférerait avec le code avant de le coller dans CRM. Une bonne pratique consiste à coller le code dans le Bloc-notes ou dans un éditeur de texte similaire avant de le copier et de le coller pour l'utiliser avec Sage CRM.
- Vérifiez que le premier caractère de la fonction API côté client est en minuscules. Par exemple, `crm.markRequiredFields`.

## Ajout d'effets de texte à des champs

Cet exemple ajoute des effets attributs de gras et d'italique aux deux champs de l'écran Saisie de société.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté de **Écran Saisie de société**.
3. Ajoutez le script suivant à contenu personnalisé :

```
<script>
crm.ready(function()
{
crm('comp_name').bold().highlight();
crm('comp_type').italic().underline();
});
</script>
```

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Mettre en évidence tous les champs obligatoires

Cet exemple met en évidence en rose tous les champs obligatoires de l'écran Saisie de société.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté de **Écran Saisie de société**.

3. Ajoutez le script suivant au **Contenu personnalisé** :

```
<script>
crm.ready(function()
{
  crm.markRequiredFields('pink');
});
</script>
```

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajout d'un bouton Imprimer à une page

Cet exemple ajoute un bouton Imprimer à l'écran récapitulatif de prospect.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Prospect | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon située à côté de **Écran Personnalisation de prospect**.
3. Ajoutez le script suivant à **Contenu personnalisé** :

```
<script>
crm.ready(function()
{
  crm.addButton('print');
});
</script>
```

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification d'une valeur de champ basée sur une autre valeur de champ

Cet exemple change l'équipe affectée à une Opportunité selon le type d'opportunité. Il est similaire à l'exemple de scriptage de champ [Script OnChange](#), mais il utilise l'API côté client et met en évidence **Équipe** en rose pour informer l'utilisateur du changement.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Opportunité | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon située à côté de **Écran Détails de l'opportunité**.
3. Sélectionnez **Opportunité : Type** dans le panneau Contenu de l'écran.
4. Ajoutez le script suivant au **Script OnChange**. La première partie du script vérifie que le champ channelid est présent à l'écran.

```
if(crm('oppo_type').val() == 'Mix')
{
  crm('oppo_channelid').val(4);
}
else if(crm('oppo_type').val() == 'Consulting')
{
```

```

crm('oppo_channelid').val(3);
}
else
{
crm('oppo_channelid').val(2);
}
crm('oppo_channelid').highlight('pink');

```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une nouvelle opportunité et sélectionnez **Conseil** dans la liste Type. Une valeur d'équipe, en l'occurrence Service clients, remplit automatiquement le champ Équipe. Si vous remplacez le type d'opportunité par Mixte, une valeur d'équipe différente (ici, Marketing) est insérée automatiquement dans le champ Équipe en rose.

## Affichage d'un message à l'utilisateur si une case n'est pas cochée

Cet exemple affiche un message à l'attention de l'utilisateur si la case Refus de l'e-marketing n'est pas cochée.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon à côté de **Écran Saisie de société**.
3. Sélectionnez **comp\_optout** dans le panneau Contenu de l'écran.
4. Ajoutez le script suivant au **Script OnChange**.

```

if (crm('comp_optout').val() == false)
{
crm.infoMessage('Cette société ne reçoit pas les communications E-
marketing');
}
else
{
crm.infoMessage(false);
}

```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une nouvelle société et laissez la case **Se désabonner des communications e-marketing** cochée. Un message s'affiche à l'attention de l'utilisateur.

## Ajout de code HTML et JavaScript générique au contenu personnalisé

Vous pouvez non seulement ajouter des personnalisations de script à l'aide de l'API côté client dans le champ Contenu personnalisé, vous pouvez également ajouter du contenu HTML et Javascript générique à une page individuelle. Par exemple, vous pouvez utiliser **Contenu personnalisé** pour ajouter du texte

HTML afin de créer un lien en haut d'un écran, ou encore pour générer un bouton JavaScript qui affiche une boîte de dialogue d'alerte.

Le contenu personnalisé est généré en début de page. Ainsi, tout ce que vous créez s'affiche en premier dans l'écran ou le panneau.

Par exemple, ajoutez le texte HTML suivant au champ Contenu personnalisé de l'écran récapitulatif de société. Ce code génère un bouton permettant d'ouvrir une page Web sur laquelle vous pouvez rechercher des informations sur la société. Le bouton s'affiche dans la partie supérieure gauche du panneau récapitulatif de la société.

```
<input type=button value="Company Information" name=Test  
onclick="window.open('http://www.sagecrm.com') ">
```

Lorsque vous affichez un écran récapitulatif d'enregistrement associé, le nouveau bouton apparaît dans le panneau Société.

## Utilisation de JavaScript dans les scripts au niveau Champs

Vous utilisez la syntaxe JavaScript conventionnelle dans l'environnement de Scripts Sage CRM au niveau des champs. Toutefois, vous n'avez pas besoin d'inclure les balises de script `<script></script>` ou `<% %>`. Vous pouvez utiliser des scripts JavaScript côté serveur et côté client.

La taille du script que vous pouvez entrer dans les champs Créer, Valider et OnChange n'est pas limitée, bien qu'en ce qui concerne les scripts plus volumineux, il peut s'avérer plus facile de les inclure dans une page ASP du dossier `..WWWRoot\CustomPages` de votre installation de Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [centre d'assistance Sage CRM](#).

### Côté serveur

- Script de création Ce script est exécuté sur le serveur à la création de l'écran.
- Script de validation. Ce script est exécuté sur le serveur lorsque l'utilisateur clique sur **Enregistrer** à l'écran.

### Côté client

Un script OnChange s'exécute dans le navigateur dès qu'un utilisateur modifie le champ auquel le script est associé.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales ou Entités Secondaires | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Écrans**.
3. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté de l'écran contenant le champ auquel vous souhaitez associer le script.
4. Entrez les scripts OnChange dans les champs **CreateScript**, **OnChangeScript** et **ValidateScript**.

Il existe une différence de syntaxe entre les scripts client et les scripts serveur. En effet, les scripts serveur ont accès aux champs et propriétés de l'objet CRM en cours, tandis que les scripts client ont accès au



modèle d'objet de document HTML (DOM). Pour plus d'informations sur l'objet CRM, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [centre d'assistance de Sage CRM](#).

## Objets accessibles dans les scripts CRM

Type de script	Objets disponibles
Script de création	Modèle d'objet CRM, propriétés et méthodes (contexte actuel). Objet <code>CurrentUser</code> et propriété <code>Value</code> (valeur soumise par l'utilisateur).
Script de validation	Modèle d'objet CRM, propriétés et méthodes (contexte actuel). Objet <code>CurrentUser</code> et propriété <code>Value</code> , ainsi que la propriété <code>Valid</code> et la méthode <code>ErrorStr</code> .
Script <code>OnChange</code>	Propriétés et méthodes DOM HTML, ainsi que l'objet <code>CurrentUser</code> et la propriété <code>Value</code> . <code>CurrentUser</code> et <code>Value</code> sont les seules propriétés de l'objet CRM que vous pouvez référencer côté client.

### JavaScript côté serveur (création, validation)

Les scripts côté serveur sont exécutés sur le serveur Sage CRM. JavaScript côté serveur étend le langage de base en fournissant les objets nécessaires à l'exécution du code JavaScript sur un serveur. Par exemple, les extensions côté serveur permettent à une application de communiquer avec une base de données relationnelle, de garantir la continuité des informations entre les appels de l'application ou de manipuler les fichiers sur un serveur.

Dans les scripts côté serveur, vous pouvez faire référence au modèle d'objet CRM complet ; ainsi, vous faites directement référence aux entrées dans le contexte actuel. Comme ces scripts sont exécutés sur le serveur, votre utilisation est limitée aux actions qui n'envoient aucune information au client.

Les scripts de création sont associés aux champs de l'écran sur lesquels ils doivent être exécutés lorsque l'écran est créé. Ces scripts sont généralement utilisés pour définir automatiquement des champs en fonction des informations fournies.

Le script de validation a également accès aux propriétés suivantes :

- `Valid` : a la valeur `false` pour marquer l'entrée en cours comme non valide.
- `ErrorStr` : renvoie la chaîne incorrecte dans le contenu erroné (barre rouge en haut de l'écran).
- `Values` : contient la valeur que l'utilisateur soumet.

### JavaScript côté client (`OnChange`)

Les scripts client sont chargés et exécutés dans le navigateur de l'utilisateur. JavaScript côté client étend le langage de base en fournissant les objets nécessaires au contrôle du navigateur et de son objet DOM. Par exemple, les extensions côté client permettent à une application de placer des éléments dans un formulaire HTML et de répondre aux événements utilisateur (par exemple, clics de la souris, saisie dans un formulaire et navigation dans les pages).

Les scripts de modification sont associés aux champs que l'utilisateur va modifier (et non pas aux champs sur lesquels vous souhaitez que la modification porte). Les propriétés disponibles sont identiques à celles du modèle DOM HTML. L'objet `CurrentUser` est disponible côté client dans les écrans générés par le système.

Si vous affichez le code source de la page HTML, vous pouvez visualiser toutes les modifications apportées aux objets Sage CRM.

## Ajout de scripts au niveau des champs en utilisant du JavaScript

Vous pouvez afficher les propriétés des champs individuels que vous pouvez utiliser dans Créer et valider des scripts via **<Mon profil> | Administration | Personnalisation**. Vous devez sélectionner l'entité sur la page d'accueil Personnalisation, puis l'onglet Champs.

Cliquez sur le lien hypertexte du nom de champ pour afficher certaines des propriétés auxquelles vous avez accès et que vous pouvez modifier en utilisant JavaScript. La propriété la plus importante est le nom du champ, dans ce cas, « `comp_relationship` », qui permet d'accéder au champ et à ses propriétés dans le code.

Vous pouvez également définir les droits d'accès au champ à l'aide de la fonction Sécurité des champs, accessible dans l'onglet Champs d'une entité.

L'écran Modifier la sécurité des champs permet d'utiliser des cases à cocher pour indiquer si des types de sécurité (un utilisateur individuel, une équipe, un profil de sécurité ou « Tout le monde ») bénéficient d'un accès en lecture/écriture à un champ.

Le code JavaScript écrit par un administrateur ne peut pas autoriser l'accès en lecture ou en écriture à un utilisateur s'il est refusé sur cet écran.

Les scripts de champ doivent utiliser un guillemet simple (') et non pas des guillemets doubles ("). Par exemple, `case_channelid=rec('user_primarychannelid')`; plutôt que `case_channelid=rec("user_primarychannelid")`. Les guillemets doubles (") dans les scripts de champs peuvent provoquer des problèmes lors de l'installation des composants scriptés.

## Exemples de scripts de création

### Exemple 1

Vous pouvez ajouter un script de création qui affecte automatiquement le statut Aucun à la société lorsqu'un utilisateur dont l'équipe principale est l'équipe des ventes directes, crée une société. Vous devez associer les scripts de création aux champs sur lesquels ils doivent agir.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société**.
2. Cliquez sur l'onglet **Écrans**. La liste des écrans personnalisables pour l'entité Société apparaît.
3. Cliquez sur Écran Saisie de société.
4. Sélectionnez **Company: Statut**.
5. Entrez le script suivant dans **CreateScript**. Ce script suppose que le code `primarychannelid` (code de l'équipe principale) de l'équipe des ventes directes est égal à 1.

```
if (CurrentUser.user_  
primarychannelid==1)
```

```
{
DefaultValue='Aucun';
}
```

**Remarque :** La propriété Valeur par défaut peut être définie uniquement lorsqu'un enregistrement est créé, ou dans un champ créé par une action de processus.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
7. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous en tant qu'utilisateur dont l'équipe principale est l'équipe des ventes directes. Notez qu'il n'est pas nécessaire de vous déconnecter pour activer le script, mais vous devez faire partie de l'équipe Ventes directes pour observer l'effet.
8. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une société. **Statut** a automatiquement la valeur **Aucun**.

## Exemple 2

Cet exemple montre comment ajouter un script de création pour définir automatiquement Concurrent comme nouveau type de société et convertir ce champ en champ accessible en lecture seule lorsque Guillaume Durand (DurandG) crée la société.

1. Cliquez sur Écran Saisie de société.
2. Sélectionnez **Company : Type**.
3. Entrez le script suivant dans **CreateScript** :

```
if (Values("Act")==1200)
{
if (CurrentUser.user_logon=='DurandG')
{
DefaultValue='Concurrent';
ReadOnly=true;
}
}
```

**Remarque :** L'instruction "if (Values("Act")==1200)" permet de vérifier que l'action système est utilisée. Cette instruction est nécessaire pour que le script ne s'applique que pendant l'insertion. Sans cette instruction, le script s'applique aux mises à jour, ce qui signifie que le champ dans l'écran reste en lecture seule pour l'utilisateur. Ce script suppose que la déduplication est activée. Dans **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**, vérifiez que **Déduplication** a la valeur **Oui**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
5. Connectez-vous sous le nom Guillaume Durand. Lorsque vous créez une société, le champ Type a automatiquement la valeur Concurrent et il est en lecture seule.

## Exemple 3

Cet exemple montre comment ajouter un script de création pour supprimer l'élément de sélection Archivée de la liste Statut de la société lorsque l'administrateur système (Admin) crée une société.

1. Cliquez sur **Écran Saisie de société**.
2. Sélectionnez **Société : Statut**.
3. Entrez le script suivant dans **CreateScript** :

```
if (CurrentUser.user_logon=='Admin')
{
RemoveLookup('Archivée');
}
```

4. Connectez-vous en tant qu'administrateur système. Lorsque vous créez ou mettez à jour une société, l'option Archiver n'est plus disponible dans la liste Statut.

**Remarque :** Les scripts dans les exemples 2 et 3 fonctionnent conjointement avec les paramètres d'accès définis dans l'interface de sécurité des champs, car dans les deux cas, les scripts limitent plus qu'ils n'élargissent l'accès aux champs. Au contraire, un script indiquant l'accès en écriture à un champ dépendant de l'ID utilisateur ne s'applique pas si l'accès dans l'interface de sécurité des champs a déjà été refusé à l'utilisateur.

## Exemples de script OnChange

### Exemple 1

Vous pouvez ajouter un script de modification pour modifier l'équipe affectée à une opportunité en fonction du type d'opportunité. Vous devez associer le script OnChange au champ à modifier.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Opportunité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Écrans**.
3. Cliquez sur l'icône de crayon située à côté de **Écran Détails de l'opportunité**.
4. Sélectionnez **Opportunité : Type** dans le volet Contenu de l'écran.
5. Entrez le script suivant dans **OnChangeScript**. La première partie du script vérifie que le champ channelid est présent à l'écran.

```
if (typeof(oppo_channelid)!='non défini')
{
if (oppo_type.value=='Mixte')
{
oppo_channelid.value='4'
}
else if (oppo_type.value=='Conseil')
{
oppo_channelid.value='3'
}
else
```

```
{
  oppo_channelid.value='2'
}
}
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
7. Ajoutez une nouvelle opportunité et sélectionnez **Conseil** dans **Type**. Une valeur d'équipe, en l'occurrence Service clients, remplit automatiquement le champ **Équipe**. Si vous remplacez le type d'opportunité par Mixte, une autre valeur d'équipe, en l'occurrence Marketing, remplit automatiquement le champ **Équipe**.

## Exemple 2

Vous pouvez ajouter un script OnChange pour donner le statut Inactif au statut de la société lorsque son type devient Associé. Vous pouvez utiliser « this.value » au lieu du nom de champ lorsque le script est associé au champ à modifier.

1. Cliquez sur **Écran Saisie de société**.
2. Sélectionnez **Société : Type** et entrez ce qui suit dans **OnChangeScript**. Lorsque vous créez ou modifiez un type de société et que vous le remplacez par Partenaire, le champ **Statut** prend automatiquement la valeur Inactif.

```
if(this.value == 'Associé')
{
  comp_status.value = 'Inactif'
}
```

## Exemple 3

Vous pouvez ajouter un script OnChange qui désactive le champ **Recettes de la société** lorsque **Type de société** a la valeur **Partenaire**.

1. Cliquez sur **Écran Saisie de société**.
2. Sélectionnez **Société : Type**.
3. Entrez le script suivant dans **OnChange** :

```
if (this.value == 'Partenaire')
{
  comp_revenue.disabled='true';
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
5. Ouvrez une société et remplacez son type par **Partenaire**. Le champ **Recettes de la société** est désactivé.

## Exemple 4

Vous pouvez ajouter un script de modification pour masquer le champ de chiffre d'affaires pour les sociétés dont l'effectif est supérieur à 500. Cet exemple montre également comment utiliser la propriété de visibilité du DOM HTML.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Écrans**.
2. Cliquez sur Écran Saisie de société.
3. Sélectionnez **Société : Employés**.
4. Entrez le script suivant dans **OnChangeScript**.

```
if(this.value == '501+')
{
  comp_revenue.style.visibility = 'masqué';
}
else comp_revenue.style.visibility = 'visible'
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**. Employés, le champ **Recettes** est automatiquement masqué. Le script ci-dessus masque le champ **Recettes**(comp\_revenue) lorsque l'utilisateur sélectionne 501+. Il n'est pas exécuté si le champ est déjà défini sur 501+.
6. Pour compléter cette personnalisation, vous pouvez ajouter un script de création au comp\_revenue comme suit et le champ reste alors masqué :

```
si (Values('comp_revenue')=='501+')
{
  Hidden=true;
}
```

## Exemples de script de validation

### Exemple 1

Cet exemple montre comment ajouter un script de validation pour vérifier la validité du champ Certitude de l'opportunité. Si la valeur du champ est inférieure à 25 %, la priorité attendue d'opportunité est Faible. Dans le cas contraire, un message d'erreur de validation s'affiche.

**Remarque :** Vous devez associer les scripts de validation au champ pour lequel vous souhaitez afficher l'erreur de validation.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation**.
2. Sélectionnez **Progression de l'opportunité** dans **Entités secondaires**.
3. Cliquez sur l'onglet **Écrans**.
4. Cliquez sur **Boîte de statut de l'opportunité**.
5. Sélectionnez **OpportunityProgress : Priorité** dans le volet Contenu de l'écran.
6. Entrez le script suivant dans **Script de validation**.

```
if (Values('oppo_certainty')<25
&& Values('oppo_priority')!='Low')
{
  Valid=false;
```

```
ErrorStr="please set the priority to Low";  
}
```

7. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
8. Ajoutez une nouvelle opportunité, définissez 20 pour la priorité et cliquez sur **Enregistrer**. Le message d'erreur de validation que vous avez défini s'affiche.

## Exemple 2

Vous pouvez ajouter un script de validation pour vérifier l'affectation d'une référence client commençant par la lettre « L » à chaque client achetant une licence. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Opportunité**, puis cliquez sur l'onglet **Écrans**.
2. Cliquez sur **Écran Détails de l'opportunité**.
3. Sélectionnez **Opportunité : Référence client**.
4. Entrez le script suivant dans **ValidateScript** :

```
custref=Values('oppo_customerref')+'';  
if ((Values('oppo_type')=='Licence')  
&& (custref.charAt(0)!='L'))  
{  
ErrorStr='!'+custref+'La référence client doit commencer par L';  
Valid=false;  
}
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.
6. Créez une opportunité, sélectionnez **Licence** dans **Type**, puis entrez une référence client commençant par une autre lettre que L.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. L'erreur affichée indique qu'une référence client commençant par la lettre L doit être affectée à ce type d'opportunité.

# Listes

- [Ajout d'une nouvelle colonne à une liste ou grille](#)
- [Modification d'une disposition de liste ou de grille](#)
- [Personnalisation de liste avancée](#)
- [Ajout d'un script de création à une liste ou grille](#)
- [Ajout d'un contenu personnalisé à une grille ou liste](#)
- [Champs de définition de liste](#)

# Ajout d'une nouvelle colonne à une liste ou grille

Vous pouvez personnaliser les listes et grilles.

- Les listes s'affichent lorsque vous sélectionnez un onglet dans le contexte d'une société, d'un ticket, d'un prospect, d'une opportunité, d'une solution ou d'un contact.
- Les grilles s'affichent à la suite de la recherche d'un contact, d'un prospect, d'un ticket, d'une opportunité, etc. Les listes qui s'affichent dans l'onglet Référence rapide de la société sont également des grilles.

Cet exemple permet d'ajouter le champ Équipe comme nouvelle colonne à la liste de communications.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Communications | Listes**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser** en regard de **Liste de communications**.
3. Sélectionnez **Communication : Équipe** dans la liste **Champ**.
4. Entrez les propriétés de la liste, et cliquez sur **Ajouter**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs de définition de liste](#). La nouvelle colonne s'affiche dans **Contenu de la liste**.
5. Mettez en surbrillance la nouvelle colonne et repositionnez-la à l'aide des boutons fléchés.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La nouvelle colonne s'affiche dans la liste de communications d'une société.

# Modification d'une disposition de liste ou de grille

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité> | Listes**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser** en regard de la liste ou la grille à modifier.
3. Choisissez une colonne dans la liste **Contenu de la liste**, et utilisez les flèches directionnelles pour la repositionner.
4. Pour spécifier que l'utilisateur peut ordonner la liste dans cette colonne, définissez **Permettre tri par** sur **Oui**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.



# Personnalisation de liste avancée

Vous pouvez associer des scripts de création aux colonnes individuelles de grilles. Le script est exécuté sur le serveur lors de la création de la liste. A l'instar des scripts de création utilisés dans la personnalisation d'écran avancée, la totalité des propriétés et méthodes du modèle d'objet CRM (contexte actuel) sont accessibles. En outre, l'objet `CurrentUser` et la propriété `Value` (valeur que soumet l'utilisateur) le sont également.

Les propriétés de colonne de la grille suivantes sont accessibles à l'aide des scripts de création :

- `Visible ( )`
- `Alignment ( )`
- `AllowOrderBy ( )`
- `CustomActionFile ( )`
- `CustomIdField ( )`
- `JumpEntity ( )`
- `ShowHeading ( )`
- `ShowSelectAsGif ( )`

Vous pouvez associer un contenu HTML et JavaScript à une liste ou une grille complète (et non pas à une colonne) dans le champ Contenu personnalisé.

## Ajout d'un script de création à une liste ou grille

Cet exemple montre comment ajouter un script de création à la liste des opportunités permettant de masquer la colonne Nom de la société si le contexte société est présent.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Opportunité.**
2. Cliquez sur l'onglet **Listes.**
3. Cliquez sur le lien hypertexte **Liste des opportunités.**
4. Cliquez sur la colonne à laquelle vous voulez associer le script de création. Dans cet exemple, il s'agit de Société : Nom de la société.
5. Ajoutez le script de création suivant **Créer un script**, puis cliquez sur **Mettre à jour.**

```
if (CRM.GetContextInfo("company", "comp_name"))
{
    Visible = false;
}
```

6. Cliquez sur l'onglet **Opportunités** dans le contexte d'une société. La colonne Nom de la société

n'est plus visible.

7. Cliquez sur **Mon CRM | Opportunités**. La colonne Nom de la société reste visible.

## Ajout d'un contenu personnalisé à une grille ou liste

Cet exemple montre comment mettre en évidence une liste de devis retournée par une recherche. Différentes parties de la grille sont en évidence. Elles varient selon que la valeur du devis est supérieure à 1 000, 10 000 et que le devis est actif ou non.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Devis | Listes | Grille de devis**.
2. Ajoutez le script suivant dans **Contenu personnalisé**.

```
<script>

crm.ready(function() {
  crm.grids('0').rows(':gt(0)',true)
    .filterWhere('quot_grossamt','ge','1000')
    .highlightCell('yellow');

  crm.grids('0').rows(':gt(0)',true)
    .filterWhere('quot_grossamt','ge','10000')
    .highlightCell('#E8D7FD');

  crm.grids('0').rows(':gt(0)',true)
    .filterWhere('quot_status','eq','Active')
    .highlightCell('green');
});

</script>
```

3. **Enregistrez**. Lorsque vous recherchez un devis, les éléments de la liste obtenue sont mis en évidence de différentes façons.

## Champs de définition de liste

Le tableau ci-dessous décrit les champs situés à droite dans la page Définition de liste.

Champ	Description
Champ	Champ que contient la colonne.
Permettre tri par	Permet à l'utilisateur de trier la liste en fonction de cette colonne. L'en-tête de la colonne est souligné. Une flèche placée en regard de l'en-tête de la colonne indique qu'il s'agit de l'ordre de tri actuel de la liste.
Lien hypertexte à	Permet à l'utilisateur d'accéder à un autre écran.
Classer par desc	Permet de trier dans l'ordre décroissant (de Z vers A ou de 9 à 0).
Alignement	Alignement de la colonne (Gauche, Centré, Droite).
Afficher l'en-tête	Permet d'afficher le nom du champ en tant qu'en-tête de colonne.
Afficher Sélectionner comme Gif	Permet d'afficher l'icône à la place de la description (pour les listes déroulantes prédéfinies uniquement).
Ordre par défaut	La première colonne dans une grille dont le paramètre « Ordre par défaut » est défini sur Oui contrôle l'ordre dans lequel les enregistrements apparaissent lors du premier affichage de la grille. Par exemple, si vous définissez <b>Ordre par défaut</b> sur <b>Oui</b> pour type_oppo dans la grille Opportunité, et que l'utilisateur clique sur la <b>Flèche de recherche</b> et sur <b>Opportunité</b> , la grille affichée est ordonnée par type_oppo.
Script de création	Permet de saisir des scripts qui sont exécutés sur le serveur lorsque la liste ou la grille est créée. Reportez-vous à <a href="#">Personnalisation de liste avancée</a> pour plus d'informations.
Contenu personnalisé	Du code JavaScript générique ou HTML et/ou la bibliothèque de fonctions API côté client de Sage CRM peuvent être utilisés ici. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .

## Onglets

- [Ajout d'un nouvel onglet](#)
- [Modification de l'ordre d'un groupe d'onglets](#)
- [Suppression d'un onglet dans un groupe d'onglets](#)
- [Modification des groupes d'onglets du menu Système](#)
- [Actions de personnalisation des onglets](#)
- [Champs de propriétés des onglets](#)

# Ajout d'un nouvel onglet

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités Secondaires | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Onglets**.
3. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté du nom du groupe d'onglets.
4. Sélectionnez le type d'informations à afficher dans l'onglet dans **Action système**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Actions de personnalisation des onglets](#).
5. Saisissez le nom du nouvel onglet dans **Légende**.
6. Renseignez les [Champs de propriétés des onglets](#).
7. Cliquez sur **Ajouter**, puis sur **Enregistrer**. Le nouvel onglet s'affiche dans le contexte de l'entité.

# Modification de l'ordre d'un groupe d'onglets

Vous pouvez personnaliser les onglets pour des entités principales et secondaires. Pour modifier l'ordre des onglets dans un groupe d'onglets :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité>**.
2. Cliquez sur **Onglets**.
3. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté du groupe d'onglets dont vous modifier l'ordre des onglets.
4. Choisissez l'onglet dont vous souhaitez modifier l'ordre dans **Contenu du groupes d'onglets** et utilisez les flèches vers Haut et Bas pour déplacer l'onglet.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** et **Enregistrer**.

# Suppression d'un onglet dans un groupe d'onglets

Vous pouvez personnaliser les onglets pour des entités principales et secondaires. Pour supprimer un onglet dans un groupe d'onglets :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité>**.
2. Cliquez sur **Onglets**.
3. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté du groupe d'onglets à modifier.
4. Choisissez l'onglet à supprimer dans **Contenu du groupe d'onglets**.
5. Cliquez sur **Supprimer** et **Enregistrer**.

# Modification des groupes d'onglets du menu Système

L'espace d'administration Menu système contient un groupe d'onglets pour chaque page d'accueil Administration, et un autre pour le menu principal Administration.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Menus du système**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser**, à côté du groupe d'onglets à modifier.
  - Les menus principaux déterminent les boutons qui apparaissent dans la partie droite de l'écran, par exemple, Rechercher, Nouveau et Fermer la session.
  - Utilisateur comprend les onglets affichés dans le contexte Mon CRM.
  - Équipe comprend les onglets affichés dans le contexte Équipe CRM.
  - Rapports comprend les catégories de rapport disponibles dans Rapports.
  - Les groupes qui correspondent aux onglets dans les zones d'administration individuelles. Par exemple, le groupe d'onglets Onglets d'entité contient tous les onglets standard qui sont affichés dans **<Mon Profil> | Administration | Personnalisation** lorsque vous sélectionnez une entité pour la personnaliser. Ces onglets sont Champs, Écrans, Listes, onglets, Blocs, Scripts de table et Vues.
3. Effectuez les modifications nécessaires comme [Suppression d'un onglet dans un groupe d'onglets](#) ou [Modification de l'ordre d'un groupe d'onglets](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez personnaliser les groupes de boutons dans **<Mon Profil> | Administration | Personnalisation avancée** si vous disposez du module Extensibilité. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [Sage CRMcentre d'assistance](#).

## Actions de personnalisation des onglets

Pour choisir le type d'écran affiché quand un utilisateur choisit un onglet, sélectionnez une action dans **Action système** (sur l'écran Personnalisation d'onglets) quand vous créez l'onglet. Remarque : si vous utilisez le module Extensibility, vous devez d'abord sélectionner Autre dans le champ Action pour que les actions système ne s'affichent. Les écrans comprennent les écrans et listes Sage CRM standard et les écrans que vous avez créés dans **<Mon Profil> | Administration | Personnalisation**. Si vous utilisez le module Extensibility, vous pouvez même afficher des pages Web ou des fichiers personnalisés créés à l'aide de pages ASP. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [Sage CRMcentre d'assistance](#).

Il est important de vérifier l'intégralité des actions système disponibles. La sélection de certaines actions vous épargne les opérations de création de page ASP à chaque exécution d'un écran ou d'une liste Sage CRM standard, ce qui vous fait gagner du temps.

Chacune des options de la liste correspond à un écran, une liste ou une zone d'écran Sage CRM standard, à l'exception de customfile et customurl, qui affichent respectivement des fichiers et pages Web personnalisés.

- [Actions de liste](#)
- [Actions de liste connexe](#)
- [Actions de résumé](#)
- [Actions de saisie](#)
- [Actions de modification et d'évolution](#)
- [Actions de recherche](#)
- [Actions d'onglet](#)
- [Autres actions](#)

## Actions de liste

Utilisez les actions de liste pour afficher des listes depuis un onglet. Dans la plupart des cas, le nom de l'action est intuitif. Par exemple, listeadresses affiche une liste d'adresses, listetickets affiche une liste de dossiers et listedossiersprospect affiche une liste de prospects. Les listes affichées sont associées à l'entité dans laquelle l'onglet a été créé. Par conséquent, si vous ajoutez listeadresses au groupe d'onglets Contact, la liste affichée contient les adresses des contacts. Cependant, si vous ajoutez listeadresses au groupe d'onglets Tickets, la liste est vide, car en principe, aucune adresse n'est associée aux tickets.

## Actions de liste connexe

Les actions de liste connexe ont précédé la fonctionnalité Relations entre entités. La plupart des actions de liste connexe ne sont pas utilisées dans le système standard. Elles permettent de garantir que les systèmes personnalisés qui les utilisent peuvent être correctement mis à niveau. Si votre système utilise actuellement les Actions de liste connexe, pensez à migrer vers la fonctionnalité Relations entre entités après la mise à niveau vers 6.2 ou une version supérieure. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout de nouveaux types de relations](#).

Utilisez les actions de liste connexe pour établir des relations entre les entités. Vous pouvez ajouter un nouvel onglet à une entité et créer une liste de tickets, communications, sociétés, opportunités ou contacts connexes.

Les actions de liste connexe disponibles sont présentées ci-après :

- listeticketsconnexes : non utilisé dans le système.
- listecommunicationsconnexes : non utilisé dans le système.
- listesociétésaffiliées : non utilisé dans le système.
- listeopportunitésconnexes : non utilisé dans le système.
- listecontactsconnexes : utilisé dans l'onglet Contact connexe du groupe d'onglets Communications.

## Actions de résumé

Utilisez les actions de résumé pour créer un écran présentant le résumé des éléments suivants : appel, ticket, communication, société, prospect, opportunité, contact, contrat de Service, solution, étape ou élément d'étape. Par exemple, `résuméappel` affiche un résumé des appels.

## Actions de saisie

Utilisez les actions d'entrée pour créer un écran présentant un écran d'entrée dans lequel vous pouvez créer les éléments suivants : appel, ticket, communication, société, prospect, opportunité, contact, contrat de service, solution, étape ou élément d'étape. Par exemple, `modifnouvellecommunication` affiche l'onglet Modifier nouvelle communication. Les utilisateurs cliquent généralement sur un bouton **Nouveau** pour afficher un écran d'entrée .

## Actions de modification et d'évolution

Utilisez les actions de modification pour créer un écran présentant un écran de modification dans lequel les utilisateurs peuvent effectuer des modifications sur un ticket, des dossiers des prospects, des opportunités. Utilisez les actions d'évolution pour permettre aux utilisateurs de faire évoluer les tickets, prospects et opportunités vers le stade suivant de leur cycle de vie, en modifiant les détails si nécessaire. Par exemple, `communicationmodif` affiche l'onglet Détails d'une communication.

- `modifcommunication` : non utilisée dans le système, mais fonctionne comme l'action `modifcommunications`.
- `évolutiondossierprospect` : non utilisé dans le système.
- `évolutionopportunité` : non utilisé dans le système.

## Actions de recherche

Utilisez les actions de recherche pour créer un écran présentant un écran de recherche dans lequel les utilisateurs peuvent rechercher des tickets, communications, sociétés, dossiers prospects, opportunités, contacts et solutions. Par exemple, `rechercherticket` affiche un onglet Rechercher ticket. Les utilisateurs cliquent généralement sur un bouton **Rechercher** et un contexte pour effectuer une recherche dans le système.

## Actions d'onglet

Utilisez les actions d'onglet pour afficher les zones de l'écran. Par exemple, `ongletsolutionsticket` affiche l'onglet Solution d'un ticket.

## Autres actions

Utilisez les autres actions pour créer des écrans.

Action	Description
rapport de campagne	Affiche un rapport de campagne.
companymarketing	Affiche l'écran marketing de la société.
companyorgchart	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'organigramme d'une société.
componentadd	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'écran Gestionnaire de composants pour l'ajout de composants.
componentinstall	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'écran Gestionnaire de composants pour l'installation de composants.
componentscript	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'écran Gestionnaire de composants pour scripter les composants.
Attributs de clé	Affiche un écran avec des données dynamiques.
exclude	Affiche l'écran de gestion des appels émis Exclure de la liste d'appel.
gotthrough	Affiche l'écran de gestion des appels émis Présentation du contact.
grouplistbrowser	Affiche les enregistrement répertoriés dans un écran Groupes.
logout	Affiche l'écran Déconnexion.
makecalls	Affiche l'écran de gestion des appels émis Présentation.
myeware	Affiche l'écran Tableau de bord.
personcampaign	Non utilisée dans le système, mais peut être utilisé pour afficher une liste de campagnes associées à un contact.
personmarketing	Affiche les informations marketing d'un contact.
phoneemail	Affiche la liste des numéros de téléphone/adresses e-mail d'un contact ou d'une société.
quicklook	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'écran Résumé du contact ou de la société, en fonction du contexte dans lequel vous l'ajoutez.
replacecall	Affiche l'écran de gestion des appels émis Rappeler.
reportexecute	Exécute un rapport.
territoryadmin	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'espace Administration des secteurs.



Action	Description
territoryprofiles	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'espace Profils de sécurité.
transfercall	Non utilisé dans le système, mais peut être utilisé pour afficher l'écran de gestion des appels émis Transférer l'appel.
userprefs	Affiche l'écran Préférences.
workflowlist	Affiche la liste des processus disponibles.
workflowrules	Affiche la liste des règles de processus disponibles.

## Champs de propriétés des onglets

Le tableau suivant décrit les champs du panneau **Propriétés** de la page **Onglets**.

Champ	Description
Légende	Le nom de l'onglet.
Action	Apparaît uniquement si vous utilisez le module Extensibility. Sélectionnez Autre dans ce champ pour afficher la liste des actions système.
Action système	Consultez <a href="#">Actions de personnalisation des onglets</a> .

Champ	Description
SQL	<p>Entrez SQL dans ce champ afin de restreindre l'utilisation de l'onglet. Vous pouvez limiter l'utilisation des onglets à des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs. Par exemple, user_userid=4 ou user_userid=5 permet de restreindre l'utilisation de l'onglet à certains utilisateurs.</p> <p>N'utilisez pas ce format pour limiter l'accès à plusieurs onglets, car la base de données est interrogée séparément pour chaque onglet à accès limité.</p> <p>Utilisez plutôt le script suivant pour envoyer des requêtes à Sage CRM :</p> <p>U:4,5 : pour limiter l'utilisation de l'onglet aux utilisateurs dont l'ID utilisateur est 4 ou 5, par exemple.</p> <p>C:4,5 : pour limiter l'utilisation de l'onglet à certaines équipes, par exemple, les équipes dont l'ID de canal est 4 ou 5.</p> <p>T : pour limiter l'utilisation de l'onglet aux secteurs, à l'aide de l'ID de secteur (terr_territoryid). Par exemple : T: -2097151993</p> <p>Vous pouvez également restreindre la disponibilité de l'onglet afin que ce dernier n'apparaisse que lorsque la société est un client : comp_type = 'Customer'</p> <p>Dans la mesure où vous n'êtes pas limité aux données dans le contexte actuel, la clause ci-après peut être entrée dans le groupe d'onglets Utilisateur. Elle masque l'onglet Opportunité tant que l'utilisateur n'a pas d'opportunité qui lui est affectée : exists (select * from opportunity where oppo_assigneduserid = user_userid)</p>
Bitmap	<p>Si vous créez un bouton contenant un lien vers une page personnalisée, choisissez une image GIF dans la liste. Si vous avez créé vos propres graphiques à l'aide d'un éditeur GIF, copiez-les vers le répertoire ...\\wwwroot\\img\\Menu afin qu'ils apparaissent dans la liste de sélection.</p>
Sensible	<p>Sélectionnez <b>Oui</b> ou <b>Non</b> dans l'onglet <b>Infos sensibles</b> pour restreindre l'utilisation de l'onglet à des utilisateurs spécifiques.</p>

## Vues

- [Présentation de la personnalisation des vues](#)
- [Création d'une vue](#)
- [Modification d'une vue](#)
- [Suppression d'une vue](#)
- [Conseils et dépannage](#)

# Présentation de la personnalisation des vues

Dans les bases de données relationnelles, une vue permet de créer une table qui représente différemment les données dans une ou plusieurs tables. Sage CRM Emploie des vues pour retourner des enregistrements en réponse aux recherches des utilisateurs et pour présenter les relations entre différentes entités. Par exemple, une vue peut présenter tous les tickets associés à une société et qui sont affectés à un utilisateur. Pour pouvoir créer des vues avancées définies par l'utilisateur, les administrateurs doivent utiliser des opérations SQL, telles que des jointures, et par conséquent, posséder des connaissances de base en création de scripts SQL.

Vous pouvez afficher, mettre à jour, créer et supprimer des vues de base de données en sélectionnant **<Mon profil> | Administration | Personnalisation**, en choisissant l'entité à laquelle cette vue correspond et en cliquant sur l'onglet Vues. Vous devez prendre toutes les précautions nécessaires lorsque vous modifiez ou supprimez des vues. Notez que la modification ou suppression d'une vue peut affecter plusieurs parties de Sage CRM.

En outre, il est vivement recommandé de créer des vues dans le système Sage CRM plutôt que d'utiliser un outil de gestion de base de données, tel que Enterprise Manager de SQL Server. La création d'une vue en dehors du système nécessite de mettre à jour la table de métadonnées Custom\_Views de manière afin que Sage CRM puisse « sélectionner » la nouvelle vue pour la faire apparaître dans l'interface. L'accès et la mise à jour des tables de métadonnées directement dans le contexte de Sage CRM sont analogues à la modification manuelle des paramètres du Registre Windows, une procédure qui est entreprise avec précaution et uniquement par les administrateurs avancés.

**Remarque :** Lors de la création d'une vue ou de la modification d'une vue existante, les instructions SELECT des entités principales d'une vue doivent également récupérer les colonnes \_secterr, \_assigneduserid (ou équivalent) et \_channelid (ou équivalent) pour chacune des entités principales référencées dans cette vue. Cela peut s'effectuer en sélectionnant explicitement la colonne, par exemple comp\_name, comp\_companyid, comp\_secterr, comp\_primaryuserid, comp\_channelid depuis Société, ou en sélectionnant toutes les colonnes depuis les entités principales en question. Dans le cas contraire, cela peut entraîner des erreurs SQL dans l'interface utilisateur de Sage CRM lors de l'exécution de la vue. Toutes les vues Sage CRM « prêtes à l'emploi » contiennent déjà les colonnes \_secterr, \_assigneduserid (ou équivalent) et \_channelid (ou équivalent). Un message de notification s'affiche lorsque vous ajoutez une nouvelle vue ou modifiez une vue existante.

Pour personnaliser des vues, vous devez :

- Connaître les vues, les tables, les bases de données et les relations entre les données SQL.
- Effectuer une sauvegarde de votre système. Vous assurer que vous possédez une sauvegarde des vues système que vous personnalisez, celles-ci pouvant être écrasées durant la mise à niveau.
- La situation idéale serait de tester les personnalisations des vues avant de les implémenter dans un système opérationnel.

# Création d'une vue

Les exemples suivants expliquent comment créer les types de nouvelles vues les plus courants :

- [Création d'une vue pour des rapports](#)
- [Création d'une vue pour un groupe](#)
- [Création d'une vue pour la recherche par mot clé](#)
- [Création d'une vue pour la recherche avancée](#)
- [Création d'une vue pour l'accès SData](#)

## Création d'une vue pour des rapports

Cet exemple crée une vue pour la table Tickets qui peut être utilisée dans les rapports.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Tickets | Vues**. Les noms des colonnes que vous pouvez inclure dans une nouvelle vue à partir de la table Tickets s'affichent. Pour les tables Sociétés ou Contacts, l'onglet des champs répertorie les champs pouvant être appelés à partir de ces tables.  
Outre les champs affichés dans l'interface, chaque table comprend un identificateur unique masqué utilisé pour les liaisons SQL. Chaque table existe dans des relations, et les clés étrangères existent pour interconnecter les tables. Ces informations sont nécessaires pour établir des liaisons entre les tables. Reportez-vous aux tableaux ci-dessous pour plus d'informations.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis entrez le **nom de la vue**.
3. Ajoutez le préfixe « v » au nom de la vue dans un seul mot sans espace. Par exemple, *vSimpleCaseView*.  
Le champ Script de la vue est renseigné automatiquement avec le début du script.
4. Pour rendre la vue accessible lorsque vous créez un rapport, cliquez sur **Vue Rapports**.
5. Décrivez brièvement la vue dans **Description**.
6. Entrez la traduction de la vue dans **Traduction**. Elle s'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne la vue.
7. Entrez le code **SQL** de la nouvelle vue. Par exemple, changez la syntaxe existante :

```
CREATE VIEW vSimpleCaseView
AS
SELECT *
FROM CASES
```

**en :**

```
CREATE VIEW
vSimpleCaseView
AS
SELECT comp_name, comp_status, comp_type, case_description, pers_
firstname, pers_lastname, case_secterr, comp_secterr, pers_secterr,
```

```

comp_primaryuserid, comp_channelid, pers_primaryuserid, pers_
channelid, case_assigneduserid, case_channelid
FROM company
INNER JOIN cases
ON comp_companyid = case_primarycompanyid
INNER JOIN person
ON case_primarypersonid = pers_personid

```

Les colonnes dans l'instruction SELECT sont disponibles dans le rapport. Si le langage SQL vous est familier, vous pouvez concaténer les champs et utiliser des fonctions sur les données pour les manipuler davantage.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Rapports** dans le menu principal, puis sur **Service clients**.
10. Cliquez sur **Nouveau**, puis sélectionnez la nouvelle vue dans **Vue source**. Les champs que vous avez rendu accessibles dans la vue sont répertoriés dans **Sélectionner une colonne**, et vous pouvez les utiliser pour créer un rapport.

Table	Code unique
Cases (Tickets)	case_caseid
Opportunity (Opportunité)	oppo_opportunityid
Company (Société)	comp_companyid
Person (Contact)	pers_personid
Order (Ordre)	Orde_OrderQuoteID
Quote (Devis)	Quot_OrderQuoteID

Table enfant	Clé étrangère	Table parent	Code unique
Cases (Tickets)	case_primarycompanyid	Company (Société)	comp_companyid
Cases (Tickets)	case_primarypersonid	Person (Contact)	pers_personid
Cases (Tickets)	case_assigneduserid	User (Utilisateur)	user_userid
Company (Société)	comp_primarypersonid	Person (Contact)	pers_personid
Company (Société)	comp_primaryaddressid	Address (Adresse)	addr_addressid

Table enfant	Clé étrangère	Table parent	Code unique
Company (Société)	comp_primaryuserid	User (Utilisateur)	user_userid
Person (Contact)	pers_companyid	Company (Société)	comp_companyid
Person (Contact)	pers_primaryaddressid	Address (Adresse)	addr_addressid
Person (Contact)	pers_primaryuserid	User (Utilisateur)	user_userid
Opportunity (Opportunité)	oppo_primarycompanyid	Company (Société)	comp_companyid
Opportunity (Opportunité)	oppo_primarypersonid	Person (Contact)	pers_personid
Opportunity (Opportunité)	oppo_assigneduserid	User (Utilisateur)	user_userid
Orders (Commandes)	orde_contactid	Person (Contact)	pers_personid
Orders (Commandes)	orde_opportunityid	Opportunity (Opportunité)	oppo_opportunityid
Orders (Commandes)	orde_associatedid	Quote (Devis)	quot_orderquoteid
Quote (Devis)	quot_contactid	Person (Contact)	pers_personid
Quote (Devis)	quot_opportunityid	Opportunity (Opportunité)	oppo_opportunityid
Quote (Devis)	quot_associatedid	Orders (Commandes)	orde_orderquoteid

### Modifications personnalisées et légendes personnalisées

Vous pouvez ajouter un champ dérivé ou calculé à la vue, par exemple, de la manière suivante :

```
select rtrim("pers_firstname") + '
'+rtrim(pers_lastname) as
"pers_fullname", ..... from person;
```

Pour contrôler la manière dont le champ apparaît dans les rapports, assurez-vous qu'il est décrit dans les tables de métadonnées custom\_edits et custom\_captions. Créez un champ supplémentaire dans la table principale de la vue. Dans l'exemple ci-dessus, créez un champ dans la table de contact pers\_fullname. Vous ne stockez pas de données dans ce champ, mais en le créant avec le même nom que le champ dérivé,

vous créez les métadonnées nécessaires. Vous pouvez alors contrôler facilement les propriétés d'affichage des champs et les légendes utilisées dans les écrans.

## Création d'une vue pour un groupe

Lorsque vous créez une vue pour un groupe, vous devez inclure des champs identificateurs uniques. Par exemple, pour rendre la vue accessible pour un groupe d'enregistrements de société, vous devez inclure l'identifiant unique de la société dans la vue. Pour rendre la vue accessible pour un groupe d'enregistrements de ticket, l'identifiant unique du ticket doit être inclus dans la vue. La même procédure s'applique aux prospects, opportunités et contacts.

Ce tableau présente les identifiants uniques des différents groupes.

Entité	Identificateur unique
Ticket	case_caseid
Société	comp_companyid
Prospect	lead_leadid
Opportunité	oppo_oppoid
Contact	pers_personid
Commandes	orde_orderquoteid
Devis	quot_orderquoteid

Cet exemple rend une vue de ticket accessible afin qu'elle puisse être utilisée lors de la création de groupes de sociétés et contacts.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Tickets | Vues**.
2. Cliquez sur la vue à modifier. Par exemple, **vSimpleCaseView**.
3. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez **Vue de Groupes**.
4. Ajoutez les identifiants uniques des sociétés et contacts dans **Script de la vue**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

```
CREATE VIEW
vSimpleCaseView
AS
SELECT case_caseid, comp_companyid, comp_name, comp_status, comp_
type, case_description, pers_personid, pers_firstname, pers_lastname,
case_secterr, comp_secterr, pers_secterr, comp_primaryuserid, comp_
channelid, pers_primaryuserid, pers_channelid, case_assigneduserid,
case_channelid
FROM company
INNER JOIN cases
```

```
ON comp_companyid = case_primarycompanyid
INNER JOIN person
ON case_primarypersonid = pers_personid
```

5. Cliquez sur **Mon CRM | Groupes**, puis sur **Nouveau groupe**.
6. Pour permettre à ce groupe d'utiliser la nouvelle vue, sélectionnez un nom dans **Entité**. Dans cet exemple, il s'agit de Tickets.
7. **Vue source** répertorie toutes les vues associées à l'entité Ticket. Sélectionnez **vSimpleCaseView**.
8. Remplissez les champs restants, puis cliquez sur **Continuer**.

## Création d'une vue pour la recherche par mot clé

L'utilisateur peut spécifier les entités dans lesquelles la recherche par mot clé est effectuée. La recherche par mot clé utilise une technique de recherche de *n'importe quels mots clés*. Cette opération retourne les enregistrements contenant tous les mots répertoriés dans les termes de recherche si les mots apparaissent dans les champs texte de l'enregistrement ou dans les champs texte d'un enregistrement d'entité associé spécifié dans la vue Recherche par mot clé.

Le tableau suivant répertorie les vues prédéfinies de Recherche par mots clés.

Entité	Identificateur unique
Ticket	vKeywordSearchListCases
Société	vSearchListCompany
Prospect	vKeywordSearchListLead
Opportunité	vKeywordSearchListopportunity
Contact	vSearchListPerson
Communication	vSearchListCommunication
Commandes	vOrders
Devis	vQuotes

Vous ne pouvez spécifier qu'une seule vue de recherche par mot clé par entité afin d'éviter de retourner un même enregistrement deux fois dans le même ensemble de résultats de recherche. Vous pouvez modifier une vue existante de Recherche par mot clé. Pour plus d'informations, consultez [Modification d'une vue](#).

Pour créer une vue de recherche par mot clé pour une entité personnalisée :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Vues**, puis sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom dans **Nom de la vue** et placez le curseur dans un autre champ. Le début du script est automatiquement ajouté à **Script de vue**.



4. Sélectionnez **Vue de Recherche par mot clé**. La vue devient disponible lorsque vous effectuez une recherche par mot clé.
5. Décrivez brièvement la vue dans **Description**.
6. Entrez la traduction de la vue dans **Traduction**.
7. Entrez le code SQL dans **Script de la vue**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Conseil :** Lorsque vous créez une vue de recherche par mot clé, vous devez inclure les champs permettant aux stratégies de sécurité de fonctionner. Par exemple, une vue de recherche par mot clé de contacts doit inclure pers\_primaryuserid et pers\_secterr. Vous devez aussi inclure des champs d'autres tables complétant l'objet professionnel. Par exemple, une vue de recherche par mot clé de contact doit inclure les champs des tables Contacts, Sociétés, Adresses, Téléphones et E-mails.

## Création d'une vue pour la recherche avancée

Les utilisateurs peuvent employer la recherche avancée pour effectuer des recherches complexes de tickets, communications, sociétés, prospects, opportunités, commandes, contacts, devis et solutions dans la base de données. Vous pouvez créer des recherches améliorées basées sur la clause WHERE et étendre les critères de sélection avec les clauses AND et OR.

Pour créer une vue de recherche avancée pour une entité personnalisée :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Vues**, puis sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom de vue dans **Nom de la vue** et placez le curseur dans un autre champ. Le début du script est automatiquement ajouté à **Script de vue**.
4. Décrivez brièvement la vue dans **Description**.
5. Sélectionnez **Vue Groupes**.
6. Entrez la traduction de la vue dans **Traduction**.
7. Entrez le code SQL dans **Script de la vue**. Le code SQL ci-dessous crée la vue vSearchListproject pour l'entité personnalisée Project.

```
CREATE VIEW vSearchListproject
```

```
AS
```

```
SELECT RTRIM(ISNULL(Pers_FirstName, '')) + ' ' + RTRIM(ISNULL(Pers_
LastName, '')) AS Pers_FullName,
```

```
RTRIM(ISNULL(Pers_PhoneCountryCode, '')) + ' ' + RTRIM(ISNULL(Pers_
PhoneAreaCode, '')) + ' ' +
```

```
RTRIM(ISNULL(Pers_PhoneNumber, '')) AS Pers_PhoneFullNumber,
```

```
RTRIM(ISNULL(Pers_FaxCountryCode, '')) + ' ' + RTRIM(ISNULL(Pers_
FaxAreaCode, '')) + ' ' +
```

```

RTRIM(ISNULL(Pers_FaxNumber, '')) AS Pers_FaxFullNumber,
Project.*,
vCompanyPE.*,
vPersonPE.*
FROM Project
LEFT OUTER JOIN vCompanyPE ON Proj_CompanyId = Comp_CompanyId
LEFT OUTER JOIN vPersonPE ON Proj_PersonId = Pers_PersonId
WHERE Proj_Deleted IS NULL

```

#### 8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ensuite, vous devez ajouter les traductions à la table de métadonnées custom\_edits afin que l'entité personnalisée soit incluse dans l'écran Recherche avancée. Les étapes ci-dessous ajoutent des traductions pour l'entité personnalisée Project.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | <Entité> | Traductions**.
2. Ajoutez *Project* à **Code de légende**.
3. Ajoutez *AdvFindEntities* à **Famille de légendes**.
4. Ajoutez *Choices* à **Type de famille de légendes**.
5. Ajoutez *Project* à **Traduction US**.
6. Ajoutez *Project* à **Traduction UK**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'une vue pour l'accès SData

SData (Sage Data) est une norme Sage qui permet aux applications Sage Web, de serveur et de bureau de communiquer entre elles, ainsi qu'avec des applications tierces et Internet. SData repose sur les principales normes dont HTTP, XML, REST et Atom/RSS.

Dans Sage CRM, les « flux » SData peuvent être utilisés au format lecture seule par Sage CRM via le tableau de bord interactif et des applications de fournisseurs tiers.

La vue dans cet exemple comprend un champ dérivé, oppo\_daysopen, pour afficher la durée d'ouverture d'une opportunité. Une fois créée en tant que vue SData, les utilisateurs peuvent y accéder facilement via le tableau de bord interactif. La vue SData peut être également utilisée par une application tierce qui prend en charge les flux SData.

**Remarque :** Les vues SData ne sont pas affectées par le paramètre SData dans l'onglet Accès externe. Dans cet exemple, le paramètre SData en lecture seule de l'onglet **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Opportunité | Accès externe** peut être réglé sur Oui ou Non. La vue est tout de même accessible.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Opportunité | Vues.**
2. Cliquez sur **Nouveau.**
3. Renseignez le champ **Nom de la vue**, par exemple *vOppoDatesOpen*.
4. Sélectionnez **Vue SData.**
5. Décrivez brièvement la vue dans **Description.**
6. Entrez la traduction de la vue dans **Traduction.**
7. Entrez l'**instruction SQL** pour la nouvelle vue. Par exemple, changez la syntaxe existante :

```
CREATE VIEW
vOppoDatesOpen
AS
SELECT *
FROM OPPORTUNITY
```

**en :**

```
CREATE VIEW vOppoDatesOpen
AS
SELECT RTRIM(ISNULL(Pers_FirstName, '')) + ' ' +
RTRIM(ISNULL(Pers_LastName, ''))
AS Pers_FullName, Pers_PersonId, Pers_CreatedBy, Pers_SecTerr, Pers_
PrimaryUserId, Pers_ChannelID, Pers_EmailAddress, Comp_Name, Comp_
CompanyId, Comp_CreatedBy, Comp_SecTerr, Comp_PrimaryUserId, Comp_
ChannelID, Chan_ChannelId, Chan_Description, Comp_EmailAddress,
datediff(day, getdate(), oppo_opened) as oppo_daysopen, Opportunity.*,
(COALESCE(Oppo_Forecast, 0) * COALESCE(Oppo_Certainty, 0)) / 100 AS
Oppo_Weighted FROM Opportunity
LEFT JOIN Person ON Pers_PersonId = Oppo_PrimaryPersonId
LEFT JOIN Company ON Comp_CompanyId = Oppo_PrimaryCompanyId
LEFT JOIN Channel ON Oppo_ChannelId = Chan_ChannelId
WHERE Oppo_Deleted IS NULL
```

8. Cliquez sur **Enregistrer.**
9. Pour tester la vue dans le tableau de bord interactif, cliquez sur **Mon CRM | Tableau de bord**, puis assurez-vous que vous avez ouvert un tableau de bord.
10. Cliquez sur **Modifier le tableau de bord | Ajouter un nouveau gadget | Flux SData.**
11. Sélectionnez **Fournisseur SData CRM** et cliquez sur **Suivant.**
12. Sélectionnez la vue que vous avez créée, et cliquez sur **Suivant.**
13. Sélectionnez les colonnes à afficher sur le gadget et effectuez les étapes de l'assistant du gadget.

La vue SData que vous avez créée est représentée dans un nouveau gadget sur la page de renvoi de l'utilisateur. L'URL permettant de rendre la vue accessible à une autre application a le format suivant :

[http://myserver/sdata/\[installname\]/sagecrm/-/vOppoDatesOpen](http://myserver/sdata/[installname]/sagecrm/-/vOppoDatesOpen)

# Modification d'une vue

Trois types de vue sont disponibles dans le système :

- **Vues principales** : ne peuvent pas être modifiées ou supprimées. Vous pouvez consulter les détails des vues si vous le souhaitez.
- Les **vues système** sont modifiables, cependant, il n'est pas recommandé de le faire pour la plupart des vues système, car de telles modifications peuvent perturber le comportement du système. Les vues système pour les vues Publipostage, Groupe, Rapport et Recherche par mots clés sont couramment modifiées, cependant, d'extrêmes précautions doivent être prises, car les modifications peuvent affecter plusieurs espaces de Sage CRM. Vous trouverez un exemple de personnalisation d'une vue Publipostage dans cette section.
- **Vues Utilisateur** : les vues que vous créez vous-même sont nommées Vues utilisateur. Vous pouvez les modifier et les supprimer.

Lorsque vous modifiez une vue système ou une vue utilisateur, vous pouvez rendre ces vues disponibles pour les rapports, les groupes et les recherches par mot clé en sélectionnant les cases appropriées. Les vues utilisateurs peuvent être également affichées pour l'accès à SData (Sage Data) en cochant la case Vue SData.

Cet exemple modifie une vue de publipostage ; il ajoute le nouveau champ `case_description` à la vue de publipostage du ticket. Pour cet exemple, vous devez être familiarisé avec le processus de publipostage, mais aussi disposer d'un modèle de document dans la section Modèles partagés. Ce modèle doit être marqué pour une utilisation dans le contexte Ticket.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Tickets | Vues**. La liste des vues associées au contexte Ticket s'affiche.
2. Sélectionnez la vue **vMailMergeCase**.
3. Cliquez sur **Modifier**. La vue s'affiche en mode édition. Le champ Script de la vue contient l'instruction SQL utilisée pour créer la vue.
4. Recherchez `Case_CaseId` et ajoutez le nouveau champ après `Case_CaseId`. Cette partie du script :

```
Case_CaseId, Comp_CompanyId
```

devient :

```
Case_CaseId, Case_Description, Comp_CompanyId
```

**Remarque** : Vous ne pouvez pas enregistrer les modifications si vous commettez une erreur de syntaxe.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Une fois que vous avez inclus le champ `case_description` dans la vue, vous pouvez répéter le processus de publipostage et ajouter le nouveau champ de fusion au modèle.

# Suppression d'une vue

Vous pouvez supprimer des vues utilisateur.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation**, puis sélectionnez l'entité à laquelle la vue correspond sur la page d'accueil Personnalisation.
2. Cliquez sur l'onglet **Vues**. La liste des vues associées à ce contexte s'affiche.
3. Sélectionnez le lien hypertexte de la vue à supprimer. La vue utilisateur sélectionnée s'affiche en mode Vue.
4. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la vue.

## Conseils et dépannage

- Vous pouvez utiliser un outil d'analyse de requête comme Query Analyzer pour créer des instructions SQL pour personnaliser les vues et vérifier que les données renvoyées sont correctes. Vous pouvez également copier et coller des sections SQL que vous avez vérifiées dans Sage CRM.
- Si vous utilisez SQL Server avec Enterprise Manager, la fonction de création de vue offre une interface graphique conviviale pour créer le code SQL d'une vue. Ce code SQL peut être copié et utilisé dans Sage CRM. Il est recommandé de tester le code SQL d'abord sur un système de test.
- Message SQL incorrect. Si le code QSL n'est pas valide, Sage CRM affiche un message d'erreur, et le code SQL n'est pas enregistré dans la base de données.
- La sécurité de Sage CRM (par exemple, les secteurs et les profils) fonctionne sur une vue. Par exemple, les données qui sont retournées dans l'analyseur de requêtes sont différentes des données retournées à l'attention de l'utilisateur depuis la vue personnalisée de Sage CRM, parce que des restrictions de sécurité sont appliquées aux résultats dans Sage CRM.
- N'utilisez pas TOP dans l'instruction de sélection de la vue.
- Pour joindre des tables, vous devez privilégier la syntaxe JOIN ON à la syntaxe de type « where primary\_key = foreign\_key ».

## Accès externe

- [Modification des paramètres d'accès externe](#)
- [Champs d'accès externe](#)

# Modification des paramètres d'accès externe

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité> | Accès externe.**
2. Cliquez sur **Modifier.**
3. Apportez les modifications nécessaires aux [Champs d'accès externe](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer.**

## Champs d'accès externe

Le tableau ci-dessous décrit les champs de l'onglet Accès externe.

Champ	Description
SData en lecture seule	Activé par défaut. Sélectionnez Oui ou Non pour activer ou désactiver une entité pour l'accès à Sage Data (SData). Ce paramètre permet d'afficher les entités Sage CRM pour qu'elles puissent être lues et interrogées par des applications tierces à l'aide de la technologie de flux ATOM pour la norme SData. Pour de plus amples informations sur l'utilisation de SData, consultez l' <i>aide du développeur</i> dans le <a href="#">centre d'aide Sage CRM</a> .
Services Web	Activé par défaut pour les entités principales. Sélectionnez Oui ou Non pour activer ou désactiver une entité pour l'accès aux Services Web. Le paramètre Activer les services Web accessible depuis <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Système   Services Web</b> remplace les paramètres des entités individuelles. Pour plus d'informations sur l'utilisation des services Web, reportez-vous à <a href="#">Champs des services Web</a> et à l' <i>aide du développeur</i> .

## Rapports de synthèse

- [Présentation des rapports de synthèse](#)
- [Personnalisation du contenu de l'en-tête des rapports de synthèse](#)
- [Personnalisation de la sortie de liste des rapports de synthèse](#)

# Présentation des rapports de synthèse

Vous devez être administrateur système ou gestionnaire d'informations disposant des droits Rapports de synthèse Admin pour pouvoir personnaliser les rapports de synthèse.

Les rapports de synthèse présentent un aperçu des informations concernant les clients. Ils sont disponibles dans les onglets Généralités de :

- Sociétés
- Contacts
- Opportunités
- Tickets

Un rapport de synthèse est composé de deux espaces personnalisables :

- **Contenu d'en-tête** résume les informations de l'entité actuelle. Par exemple, cliquez sur le bouton **Rapport de synthèse** dans le contexte d'un ticket, et le contenu d'en-tête contient des informations générales sur le ticket. Pour personnaliser les informations d'en-tête, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité> | Rapport de synthèse**, puis sur **Modifier le contenu de la synthèse**.
- **Sortie de liste** représente les informations provenant des entités associées à l'entité actuelle. Par exemple, cliquez sur le bouton **Rapport de synthèse** dans le contexte d'une société ; la zone de sortie de liste contient les informations sur les opportunités, tickets et communications associés. Pour personnaliser les informations de la sortie de liste, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité> | Rapport de synthèse**, puis sur l'icône d'édition en regard de la liste à personnaliser.

## Personnalisation du contenu de l'en-tête des rapports de synthèse

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités secondaires | <Entité>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Rapport de synthèse**.
3. Cliquez sur **Modifier le contenu de la synthèse**.
4. Ajoutez, supprimez ou modifiez les champs que vous souhaitez afficher.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Pour afficher la disposition mise à jour, cliquez sur **Rapport de synthèse** dans l'onglet Généralités de l'entité.

# Personnalisation de la sortie de liste des rapports de synthèse

Cet exemple modifie la sortie de la liste du rapport de synthèse de la société de façon à afficher les communications ayant le statut En suspens. Il déplace également la colonne Statut des informations d'opportunités affichées dans la sortie du rapport pour la placer en regard de la colonne Étape.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Rapport de synthèse**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon en regard de **Communications**. La page Options de rapport, phase 1 de 2 apparaît. Pour plus d'informations sur la définition des options de rapports, reportez-vous à *Élaboration de rapports* dans *le Guide de l'utilisateur*.
3. Cliquez sur **Continuer**.
4. Sélectionnez **En suspens** dans les critères de recherche **Communication - Statut**.
5. Cliquez sur **Continuer** et sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur le lien Opportunités pour ajouter le statut de l'opportunité à la sortie du rapport.
7. Sélectionnez **Statut de l'opportunité** dans la liste **Contenu du rapport**, et placez-le après la colonne Étape d'opportunité.
8. Cliquez sur **Continuer**, puis sur **Continuer** sur la page **Critères de recherche**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Prospects Web

- [Prospects Web](#)
- [Personnalisation de l'écran de prospect Web](#)
- [Définition des paramètres de configuration de prospect Web](#)

## Prospects Web

Sage CRM permet de créer des pages Web pour collecter des informations sur les prospects d'un simple clic. Ce processus à un seul clic crée le fichier HTML permettant de définir une page de formulaire Web pour la saisie des détails des prospects. Cette page HTML peut être insérée dans un site Web d'entreprise, permettant un transfert direct des informations depuis une interface définie par l'utilisateur vers la base de données Sage CRM.

Le fichier HTML créé contient l'URL de l'installation Sage CRM et définit les actions à exécuter lorsque le formulaire Prospect Web est envoyé. Par conséquent, bien que la personnalisation permette à l'utilisateur



d'ajouter ou de supprimer des champs du formulaire, aucune création de scripts HTML n'est requise pour rendre le formulaire complètement fonctionnel.

Pour accéder à l'espace Prospect Web dans Sage CRM :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Dossiers Prospect | Dossier Prospect Web**.
2. Cliquez sur **Modifier**, modifiez les paramètres de configuration par défaut et cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez [Définition des paramètres de configuration de prospect Web](#).
3. Cliquez sur **Fichier HTML de prospect Web**. L'écran Fichier HTML de prospect Web s'affiche. Les principales informations se trouvent dans la fonction Créer une action. Cette fonction (écrite dans JavaScript) indique l'installation Sage CRM recevant les informations du formulaire Prospect Web. Il convient de vérifier cette zone dans le cas où les informations de prospect Web n'ont pas été correctement transférées vers la base de données Sage CRM. Dans certains cas si Sage CRM est réinstallé sous un nom différent, l'URL utilisée par la page HTML générée par une installation antérieure n'est plus valide.
4. Vous pouvez copier le fichier HTML depuis cet écran vers le site Web de votre entreprise pour que les clients puissent créer des prospects via votre site Web dans Sage CRM. Le fichier HTML brut copié depuis l'écran Fichier HTML de prospect Web crée un formulaire de base pour la saisie des informations relatives au prospect.
5. Saisissez les données des dossiers de prospect et cliquez sur **Sauvegarder et soumettre**.
6. Retournez à Sage CRM, et recherchez le prospect ajouté en utilisant la page Web. Le nouveau prospect s'affiche avec la source définie sur Web.

## Personnalisation de l'écran de prospect Web

Vous pouvez personnaliser les champs disponibles sur le formulaire Prospect Web en personnalisant l'écran Prospect Web standard.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Dossier Prospect | Écrans**.
2. Cliquez sur **Personnaliser** situé à côté de l'écran Prospect Web.
3. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs en procédant de la même manière que pour la personnalisation des autres écrans Sage CRM.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Prospect Web**, puis sur **Fichier HTML Prospects Web**.
6. Copiez et collez le nouveau fichier HTML sur votre page Web. Le formulaire Prospect Web est mis à jour pour inclure les nouveaux champs que vous avez ajoutés.

# Définition des paramètres de configuration de prospect Web

Champ	Description
Dossier Prospect Web activé	Cochez la case pour activer la fonction Prospect Web. Après avoir réalisé cette opération, Sage CRM peut capturer les prospects.
Accepter seulement les prospects Web à partir de l'adresse IP suivante	Si vous souhaitez restreindre la création de prospects à un site Web, indiquez l'adresse IP exclusive permettant de les créer.
Retour URL dossier prospect Web	Indiquez l'URL vers laquelle vous souhaitez que le navigateur de l'utilisateur soit redirigé après avoir créé le prospect.

## Profilage d'attribut clé

- [Présentation du profilage d'attributs clés](#)
- [Définition d'une structure du profilage d'attributs clés](#)
- [Création d'une catégorie de profils d'attributs clés](#)
- [Définition des groupes de catégories d'attributs clés](#)
- [Configuration des listes de profilage d'attributs clés](#)
- [Ajout de champs aux catégories de profilage d'attributs clés](#)
- [Affichage des données de profilage d'attributs clés](#)
- [Suppression d'une catégorie de profils d'attributs clés](#)
- [Récupération d'une catégorie de profils d'attributs clés](#)

## Présentation du profilage d'attributs clés

Le profilage d'attributs clés propose aux utilisateurs de Sage CRM une méthode permettant de configurer des ensembles dynamiques de données associés aux contacts, sociétés, opportunités, tickets et dossiers Prospects.

Par exemple, vous devez stocker les détails d'une adresse pour une nouvelle société parce que toutes les sociétés ont une adresse associée. Si vous devez stocker un plus grand nombre d'informations d'adresse que n'en fournissent les champs standard, vous pouvez ajouter de nouveaux champs aux tables Adresse et Société.

Toutefois, vous pouvez également enregistrer des informations spécifiques à la société (les sociétés qui ont assisté à vos présentations, les personnes qui y ont assisté et le moment auquel elles y ont assisté). Des sociétés peuvent n'avoir aucune données dans cette section, car elles n'ont jamais participé aux présentations, d'autres ont assisté à de nombreuses présentations et d'autres encore à une seule. C'est une situation idéale pour les données de profilage d'attributs clés.

Pour les capturer, en utilisant les données de profilage d'attributs clé :

1. Créez une structure du profilage d'attributs clés qui est une structure en arborescence des catégories.
2. Créez une catégorie de profils d'attributs clés.
3. Définissez les groupes de catégories de profilage d'attributs clés.
4. Configurez les listes de profilage d'attributs clés.
5. Ajouter les champs aux catégories afin d'enregistrer les données à collecter.
6. Créez un onglet de groupes de catégories pour que l'utilisateur puisse afficher les données de profilage d'attributs clés.

## Définition d'une structure du profilage d'attributs clés

Avant de concevoir une structure de catégories, créez un plan d'ensemble des données, types de champ et listes d'attributs clés dont vous avez besoin. Cela permet d'identifier les listes d'attributs clés habituels, de façon à ne les concevoir qu'une seule fois.

Les exemples de types de catégorie sont :

- Catégorie parent : Aucune donnée
- Instance unique de catégorie de données
- Instance multiple de catégorie de données

Par exemple, lorsque vous enregistrez des informations de formation sur les personnes sur les sites Client, vous souhaitez enregistrer les résultats de plusieurs formulaires d'évaluation pour que la catégorie Réactions du formulaire d'évaluation soit définie comme une Instance multiple de catégorie de données. Les autres catégories sont Instance unique de catégorie de données, car les données sont directement stockées dans les catégories.

Vous devez également identifier les champs qui sont communs à plusieurs catégories.

Par exemple, si vous collectez des informations sur l'achat d'appareils ménagers, vous pouvez initialement opter pour les catégories et champs suivants :

Toutes les catégories

*Machine à laver*

*Aspirateur*

*Réfrigérateur*

Vous pouvez déterminer rapidement que chaque catégorie comporte trois champs commun : Fabricant, Prix et Expiration de la garantie. Au lieu de créer ces champs sous chaque catégorie, vous pouvez créer d'abord une catégorie parent de niveau supérieur appelée « Appareils ménagers », contenant ces trois champs qui sont associés. Ensuite, lorsque vous créez « Machine à laver », « Aspirateur » et « Réfrigérateur » comme catégories enfant de Appareils ménagers, elles héritent automatiquement des trois champs communs. Il suffit d'ajouter sous chaque catégorie enfant la liste d'attributs clés Modèle pour chaque type d'appareil :

Toutes les catégories

*Appareils ménagers*

*Machine à laver*

*Aspirateur*

*Réfrigérateur*

L'ajout de champs à la catégorie de niveau parent après la création des catégories enfants ne permet pas d'ajouter automatiquement les nouveaux champs aux sous-catégories. Si vous ajoutez un champ au niveau parent, puis une nouvelle catégorie d'enfant, cette dernière hérite des champs existants et nouveaux.

Les catégories d'attributs clés ne stockent pas les valeurs par défaut. Si rien n'est sélectionné, rien n'est stocké, et vous ne pouvez pas établir de rapport sur les cases vides. C'est la raison pour laquelle vous devez utiliser « Oui » ou « Non » au lieu d'une case à cocher.

## Création d'une catégorie de profils d'attributs clés

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Attributs clés | Catégories**.
2. Dans **Catégories d'attributs clés**, choisissez la catégorie dont dépendent les nouvelles catégories. S'il s'agit de la première catégorie que vous créez, choisissez **Toutes les catégories**.
3. Entrez un nom dans **Nom de la catégorie**.
4. Choisissez le type de la catégorie. Par exemple, pour autoriser l'utilisateur à entrer plusieurs fois des informations dans cette catégorie, choisissez **Instance multiple de catégorie de données**.
5. Cliquez sur **Ajouter**. La nouvelle catégorie s'affiche dans la liste des **catégories d'attributs clés**.
6. Choisissez la catégorie dont dépend la nouvelle catégorie, puis ajoutez les autres catégories.

## Champs de catégories et types de champs

Les tableaux ci-dessous décrivent les champs Catégorie et les types de champs

Nom de champ	Description
Nom de champ	Nom du champ.
Type de champ	Cases à cocher, Texte, Sélection, Date/Heure, etc. Reportez-vous au tableau ci-dessous pour obtenir plus d'informations. Le type de champ définit la manière dont les informations sont ajoutées dans le système.
Nouvelle ligne	Place le champ sur une nouvelle ligne.
Requis	Permet de définir le caractère obligatoire du champ. Si aucune donnée n'est ajoutée dans les champs appartenant à la même catégorie que le champ requis (y compris le champ requis), aucune information n'est enregistrée et aucune erreur de validation ne se produit. Toutefois, si un champ de la catégorie contient des données, le champ requis est obligatoire.
Longueur max	Définit la longueur maximale d'un champ de texte, par exemple.
Largeur d'entrée	Définit la longueur du champ qui s'affiche.
Nom d'attribut clé	Si la valeur Sélection a été attribuée au type de champ, la liste d'attributs clés doit être précisée ici.

Type de champ	Description
Vierge	Champ sans données. S'affiche sous la forme d'un trait d'union « - ». Il est utilisé pour aligner des colonnes et insérer des décalages.
Libellé	Champ sans données. Affiche le texte du champ Nom de champ à l'écran sous la forme d'un libellé. L'utilisateur n'est pas invité à entrer des données dans ce champ.
Texte	Texte libre sur une seule ligne.
Texte multiligne	Texte libre composé de plusieurs lignes.
Adresse e-mail	Adresse électronique sous la forme d'un lien hypertexte.
URL WWW	Adresse d'un site Web sous la forme d'un lien hypertexte.
Choix	Liste prédéfinie dans l'onglet Listes d'attributs clés.
Entier	Valeur entière.
Numérique	Valeur numérique.
Date et heure	Calendrier et heure.

Type de champ	Description
Case à cocher	Case à cocher.
Numéro de téléphone	Les champs Numéro de téléphone s'affichent sous forme de valeurs à lien hypertexte. Cela permet aux utilisateurs CTI de procéder à des appels émis en cliquant sur la valeur du champ.
Devise	Permet à un utilisateur d'entrer un montant et de sélectionner une devise dans une liste.

## Définition des groupes de catégories d'attributs clés

Les groupes de catégorie spécifient les données qui s'affichent dans un écran Profilage d'attributs clés. Vous n'avez besoin de définir qu'une seule structure de catégories, mais il est également utile de définir plusieurs groupes de catégories pour pouvoir réutiliser différents ensembles de catégories relatives aux données que vous souhaitez collecter.

Vous pouvez spécifier un groupe statique ou dynamique. Un groupe statique est automatiquement sauvegardé sous l'en-tête Entrées de groupes qui fait partie de la liste Catégories d'attribut clé. Un groupe dynamique n'apparaît dans cette liste qu'après l'exécution d'une action (publipostage, envoi d'e-mails groupés) ou d'une tâche le concernant.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Attributs clés | Groupes de catégories**. La liste des groupes de catégories existants s'affiche.
  - Groupes de catégories généraux. Il s'agit de la configuration par défaut.
  - Groupes de catégories de gestion des appels
  - Groupes de catégories d'activités
2. Vérifiez que le champ **Groupes de catégories généraux** est sélectionné.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez le **Nom** et la **Description**.
5. Utilisez les flèches pour transférer les catégories de **Catégories d'attributs clés** vers **Catégories dans le groupe**. Lorsque vous déplacez une catégorie parent, ses catégories enfants sont également déplacées.
6. Utilisez les flèches sur **Catégories dans les groupes** pour modifier l'ordre dans lequel les catégories apparaissent sur l'écran Profilage d'attribut clé.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Activités par défaut

Lorsque vous créez un groupe, vous pouvez effectuer des actions ou des activités le concernant (publipostage, e-mails groupés ou tâches, par exemple). Vous pouvez également les créer dans Actions.

Lorsque vous définissez les actions d'un groupe, un écran de communication par défaut s'affiche. Dans le bas de cet écran figure une liste de catégories, remplie en fonction des groupes de catégories d'activités. Chacun de ces groupes de catégories d'activités encodées contient initialement une catégorie d'activité par défaut. Ces groupes apparaissent dans la catégorie Catégories système du répertoire Toutes les catégories.

L'administrateur peut y accéder par l'intermédiaire du menu **<Mon Profil> | Administration | Attributs clés | Groupes de catégories** et modifier le contenu du groupe de catégories d'activités (cela supprime le groupe de catégories). Cette configuration s'explique par le fait que l'administrateur n'a pas d'autres possibilités pour définir l'affichage de cet écran de communication du côté de l'utilisateur. Il ne peut donc pas spécifier un groupe de catégories d'activités différent. Il peut uniquement modifier le groupe existant.

Une fois l'activité sauvegardée, une nouvelle catégorie est créée sous le parent sélectionné dans la catégorie affichée. Tous les contacts du groupe en fonction desquels l'action est exécutée sont liés à un élément des données d'attribut clé (la date de l'action). Non seulement vous êtes en mesure de déterminer les personnes présentes dans le groupe, mais vous pouvez également d'identifier les personnes concernées par les actions exécutées qui leur sont associées. Vous pouvez également renseigner un certain nombre d'autres champs de la catégorie et les utiliser pour enregistrer les commentaires.

## Configuration des listes de profilage d'attributs clés

Il est recommandé de définir ces listes avant d'ajouter les champs aux catégories que vous avez configurées.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Attributs clés | Listes d'attributs clés**.
2. Saisissez le nom de la liste dans **Nom de la nouvelle liste**. Il peut s'agir d'une description générique de la liste plutôt que du nom exact du champ, étant donné que vous pouvez réutiliser la liste d'attributs si elle s'applique à un certain nombre de champs. Par exemple, les réponses du questionnaire telles que Mauvais, Moyen, Bon, Très bon, Excellent sont réutilisées un certain nombre de fois et liées à des champs distincts. « Note » pourrait par exemple être une description générique de cette liste réutilisable.
3. Cliquez sur **Ajouter la liste**. La page Gestion des choix de consultation s'affiche. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs](#).
4. Ajoutez les codes et traductions des sélections.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page Listes d'attributs clés s'affiche.  
**Non utilisé actuellement** indique que la liste n'a pas encore été liée à une catégorie dans **Catégories d'attribut clé**. Lorsqu'une liste est liée à une catégorie, cet espace s'intitule : Attribut clé utilisé dans, et la liste de toutes les branches de l'arborescence dans laquelle est utilisée la liste s'affiche.
6. Suivez la même procédure pour ajouter d'autres listes.
7. Pour modifier les sélections existantes, cliquez sur **Modifier**.

# Ajout de champs aux catégories de profilage d'attributs clés

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Attributs clés | Catégories**.
2. Choisissez la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter des champs.
3. Cliquez sur **Modifier les champs**.
4. Remplissez les [Champs de catégories et types de champs](#) et cliquez sur **Ajouter**. Les champs varient en fonction du type de champ que vous spécifiez. Par exemple, le champ **Nom d'attribut clé** s'affiche uniquement lorsque le **type de champ** est **Sélection**.
5. Après avoir ajouté tous les champs de cette catégorie, cliquez sur **Enregistrer**.

# Affichage des données de profilage d'attributs clés

Pour que l'utilisateur puisse afficher les données de profilage d'attributs clés, ajoutez un nouvel onglet au groupe d'onglets existant.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | <Entité>**.
2. Cliquez sur **Onglets**.
3. Choisissez le groupe d'onglets à personnaliser.
4. Entrez le nom du nouvel onglet dans l'écran Propriétés.
5. Choisissez **Attributs clés** dans **Action**.
6. Choisissez **Groupe de catégories** dans **Groupe de catégories d'attribut clé**.
7. Ajoutez une instruction SQL pour afficher l'onglet uniquement quand certains critères sont respectés. Par exemple, l'instruction ci-dessous permet d'afficher l'onglet uniquement si le contact travaille pour une société dans laquelle la valeur Client figure dans le champ Type de société.

```
pers_companyid = (select comp_companyid from company where comp_
companyid = pers_companyid and comp_type = 'client')
```

8. Cliquez sur **Ajouter**, puis sur **Enregistrer**.



# Suppression d'une catégorie de profils d'attributs clés

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Attributs clés | Catégories**.
2. Mettez en surbrillance la catégorie à supprimer dans la liste Catégories d'attributs clés. Vous ne pouvez pas supprimer ou désactiver la catégorie supérieure Toutes les catégories.
  - Si cette catégorie ne contient aucune donnée, cliquez sur **Supprimer** dans l'écran Détails de catégorie. La catégorie est supprimée de la liste Catégories d'attribut clé.
  - Si cette catégorie contient des données, cliquez sur **Désactiver**. La catégorie est masquée dans la liste Catégories d'attributs clés tant que vous ne l'avez pas réactivée.

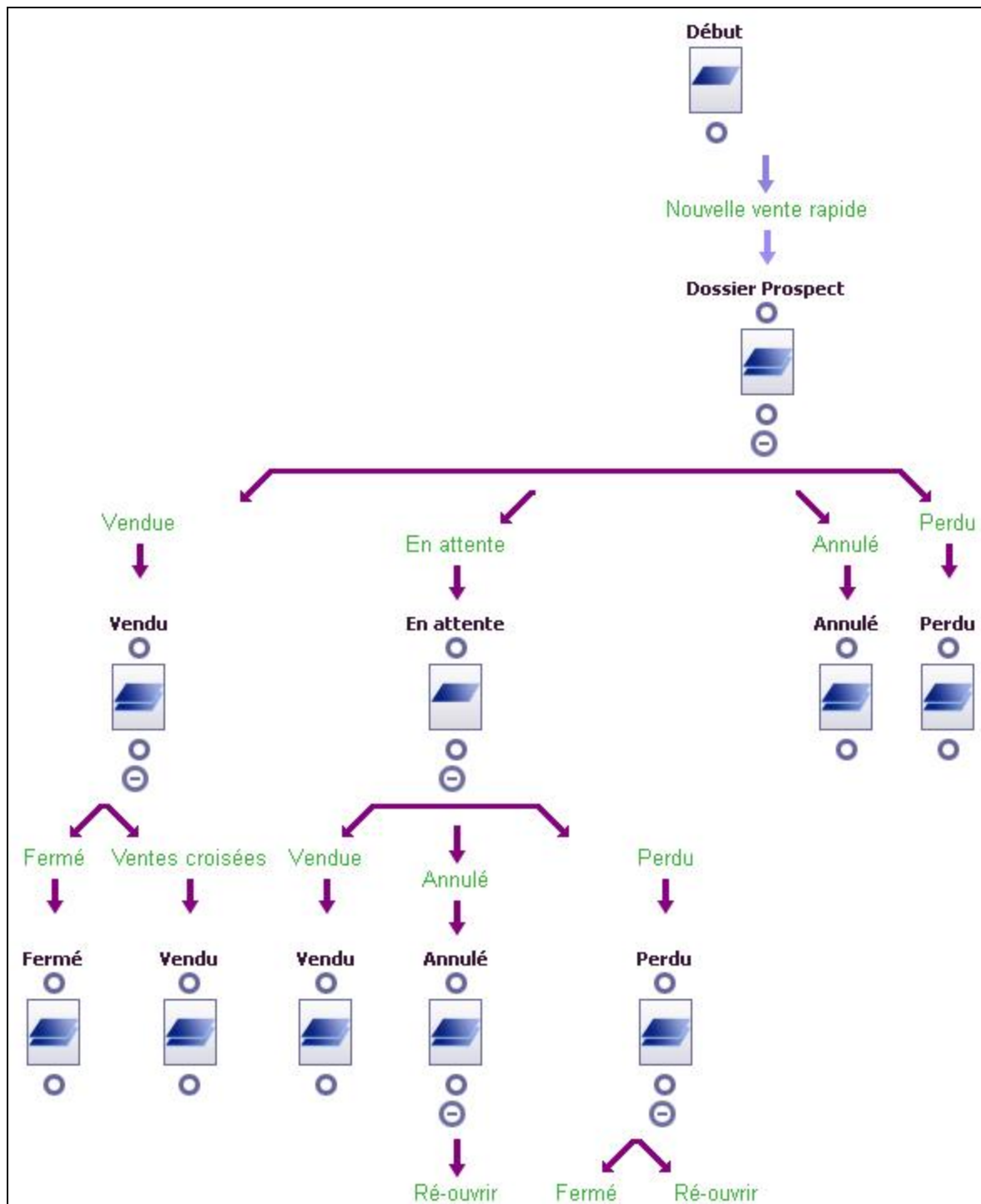
# Récupération d'une catégorie de profils d'attributs clés

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Attributs clés | Catégories**.
2. Sélectionnez **Afficher données désactivées**. Les catégories désactivées s'affichent avec un astérisque (\*) en regard du nom de catégorie.
3. Choisissez la catégorie à réactiver.
4. Cliquez sur **Réactiver**.
5. Cliquez sur **Continuer**.

# Processus

- [À propos de processus](#)
- [Configuration du comportement des processus et des règles d'escalade progressive](#)
- [Construction d'un processus](#)

# À propos de processus



Un processus automatise les processus métier en utilisant un jeu prédéfini de règles et d'actions métier. Il guide l'utilisateur dans un processus métier : vérification, suivi et validation des informations, et

déclenchement des actions. C'est un moyen efficace de réduire la charge d'administration, de garantir la cohérence et d'évaluer les performances.

Vous pouvez, par exemple, appliquer une règle de processus aux opportunités pour générer automatiquement un appel de suivi chaque fois qu'un devis est transmis à un client. Ou bien, vous pouvez appliquer une règle de processus à des tickets afin d'envoyer un e-mail au responsable du service clients si un ticket reste à l'état d'investigation pendant plus de 24 heures.

**Conseil :** Les processus doivent prendre en charge les processus métier et non pas les répliquer. Les processus qui sont trop prescriptifs empêchent de tirer le meilleur parti de Sage CRM au lieu de les aider à effectuer les tâches.

Vous pouvez appliquer un processus à des enregistrements de société, de contact, de communication, de prospect, d'opportunité, de ticket, de solution, de campagne, d'étape et d'élément d'étape. Vous pouvez également appliquer un processus à des entités personnalisées. Pour appliquer un processus à une table externe, vous devez créer une table factice dans Sage CRM. Les données sont récupérées à partir de la table externe dans les pages ASP associées aux règles de processus. Pour plus d'informations, consultez l'*aide du développeur* dans le [centre d'aide Sage CRM](#).

**Remarque :** Lorsque vous importez des prospects dans Sage CRM, ils ne sont pas ajoutés automatiquement à un processus. Lorsqu'un prospect est converti en opportunité, il n'est pas automatiquement ajouté à un processus d'opportunité, il doit évoluer à l'aide des boutons d'action **Accepter** et **Rejeter** par défaut.

Un processus comprend des états, règles et actions.

- Un **état** est l'emplacement de stockage actuel d'un enregistrement dans le processus. L'utilisateur voit un ensemble prédéfini d'actions métier selon l'état actuel de l'enregistrement dans le processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [États de processus](#).
- Une **règle** détermine les actions effectuées sur l'enregistrement dans un état spécifique, et qui change l'état de l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Règles de processus](#).
- Une **action** est l'exécution de la règle lorsque l'utilisateur sélectionne la règle de processus, ou lorsque les conditions sont remplies pour valider la règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Actions de processus](#).

Sage CRM possède une arborescence de processus graphiques qui utilise des boucles et des branches, et permet d'afficher la représentation graphique des états et règles dans le processus que vous construisez.

## Configuration du processus

Tâche	Aide
Analysez les processus métier et créez un organigramme qui met en évidence le processus et répertorie les actions requises.	Pour des exemples de questions permettant d'identifier vos processus métier, reportez-vous au classeur d'implémentation dans le <a href="#">centre d'aide Sage CRM</a> .
Activez votre système pour le processus et activez le processus pour les entités requises.	Reportez-vous à <a href="#">Configuration du comportement des processus et des règles d'escalade progressive</a> .
Renseignez tous les champs et les personnalisations d'écrans.	<a href="#">Champs</a> <a href="#">Listes</a> <a href="#">Écrans</a>
Personnalisez les sélections de listes <b>Étape</b> et <b>Statut</b> pour les opportunités, tickets, prospects et solutions, si nécessaire. Ces champs permettent généralement de définir l'état d'un enregistrement à différentes étapes dans le processus. L'ajout d'autres sélections à ces champs n'affecte pas les processus existants, sauf si vous construisez explicitement un comportement pour utiliser les nouvelles sélections. Ne supprimez pas les sélections de listes, car le processus repose sur le statut <b>En cours</b> . Renommez plutôt les traductions pour les sélections de liste.	<a href="#">Modification d'un champ</a>
Vérifiez les fichiers GIF. Si vous modifiez les listes <b>Étape</b> et <b>Statut</b> , vous risquez de perdre la représentation des fichiers GIF des valeurs. Pour résoudre ce problème, modifiez ou mettez à jour le fichier GIF dans le sous-répertoire Img de Sage CRM. Le nom du fichier GIF doit correspondre exactement au code non traduit de la sélection de liste.	

## Construction d'un processus

Tâche	Aide
Créez un processus à l'aide de l'arborescence de processus graphiques.	<a href="#">Création d'un processus</a>
Créez des états de processus.	<a href="#">Création d'un état de processus</a>

Tâche	Aide
Créez des règles de processus et ajoutez des actions aux règles :	<a href="#">Création d'une règle de processus</a>
Ajoutez des états et règles au processus et activez celui-ci pour le tester et le mettre à la disposition des utilisateurs.	<a href="#">Ajout d'états et de règles à un processus</a>

## États de processus

Un état est l'emplacement de stockage actuel d'un enregistrement dans le processus. L'utilisateur voit un ensemble prédéfini d'actions métier selon l'état actuel de l'enregistrement dans le processus. L'état actuel du processus est stocké dans une colonne de l'enregistrement d'entité.

Les **états d'entrée** définissent les points d'entrée dans le processus. L'état Début dans l'arborescence de processus est par défaut un état d'entrée. Généralement, une règle principale suspend cet état pour créer une entité qui fait automatiquement partie du processus. Sinon, vous pouvez démarrer les règles de transition depuis l'état d'entrée pour que les utilisateurs ajoutent des enregistrements existants au processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Règles de processus](#).

Les **états en double** représentent le branchement et le bouclage dans un organigramme traditionnel, et permettent de définir d'autres chemins dans le processus. Par exemple, un prospect dans le processus de vente rapide peut passer directement à Vendu, ou En attente, puis évoluer vers Vendu.

## Règles de processus

Une règle de processus détermine les actions effectuées sur l'enregistrement dans un état spécifique, et change généralement l'état de l'enregistrement. Il existe plusieurs types de règles de processus. Pour plus d'informations sur les actions compatibles avec chaque type de règle de processus, reportez-vous à [Actions de processus](#).

- Utilisez les **règles principales** au début d'un processus pour créer un enregistrement de ticket, d'opportunité, de solution ou de prospect qui fait automatiquement partie du processus. La règle principale remplace le bouton **Nouveau** standard qui s'affiche lorsque le processus est désactivé. À des fins de cohérence dans l'IU, vous pouvez définir le **libellé** de la règle sur *Nouvelle <entité>* et définir **Image alternative pour la règle** sur *Nouveau.gif*. Vous utilisez généralement des actions de changement de colonnes avec des règles principales. Ces dernières sont représentées par des flèches en violet clair dans l'arborescence du processus.

**Remarque :** Si le processus crée un enregistrement qui possède une recherche de déduplication ou une action système intégrée, vous devez démarrer une règle de transition plutôt qu'une règle principale à partir de l'état d'entrée. Par exemple, Nouvelle société, nouvel individu.

- Les **règles de transition** permettent de connecter un état de processus au suivant. Les règles de transition sont visibles de l'utilisateur comme boutons d'action de processus. Une règle de transition liée à un état d'entrée de processus permet d'ajouter un enregistrement à un processus. Par exemple, des règles de transition permettent d'ajouter un enregistrement de prospect existant à un processus de prospect. De la même façon, les règles de transition permettent d'ajouter une

opportunité qui est passée d'un prospect à un processus d'opportunité. Les règles de transition sont représentées par des flèches violettes dans l'arborescence du processus.

- Les **règles conditionnelles** permettent de créer deux ensembles d'actions. Un ensemble est exécuté lorsque la condition JavaScript est vraie, et l'autre l'est lorsque la condition est fausse. La condition JavaScript d'une règle conditionnelle est évaluée lorsque l'utilisateur clique sur le bouton de la règle de processus. Cela signifie que les règles conditionnelles s'affichent toujours tant que les conditions sont vraies (par exemple, Limité à l'équipe). L'avantage d'une règle conditionnelle est qu'elle est toujours visible de l'utilisateur comme rappel. En outre, lorsque l'utilisateur sélectionne la règle et que les conditions ne sont pas remplies, il reçoit un message lui indiquant la raison. Les règles conditionnelles sont représentées par deux flèches violettes dans l'arborescence de processus ; une flèche comporte une coche verte (Vrai), l'autre comporte une croix rouge (Faux).
- Les **règles d'escalade** permettent d'ajouter des actions lorsque certaines conditions sont remplies. Vous spécifiez les conditions comme clauses SQL WHERE dans la règle. Vous pouvez également utiliser des règles d'escalade en dehors du contexte de processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive](#). Les règles d'escalade sont représentées par des flèches bleues dans l'arborescence du processus.

**Remarque :** Vous pouvez spécifier une limite de temps sur chaque étape d'un processus pour qu'elle fasse office de contrat de service avec un seuil d'avertissement. Pour ce faire, créez un champ dans Tickets qui stocke la date de début de chaque étape (par exemple, case\_startstage), et assurez-vous que la date est saisie lorsque le ticket passe à une nouvelle étape. Vous pouvez baser les règles d'escalade sur la valeur dans le champ Date. Pour enregistrer la durée de chaque étape, configurez des champs pour chaque étape (par exemple, case\_startstage1, case\_stage1duration, case\_startstage2, case\_stage2duration) et utilisez les actions de processus [Exécuter une instruction SQL](#) pour mettre à jour ces valeurs.

- Les **règles globales** permettent d'ajouter des actions disponibles et ne modifient pas l'état du processus. Les règles globales démarrent toujours depuis l'état Début. Utilisez, par exemple, une règle globale pour permettre à l'utilisateur de modifier une opportunité à tout moment du cycle de vie de l'opportunité. Si l'utilisateur modifie certains détails d'une opportunité, l'état de l'opportunité ne change pas. Les règles globales sont représentées par des flèches bleues avec un cercle violet dans l'arborescence du processus.

**Remarque :** Pour modifier le nom d'une règle de processus existante, vous devez changer la traduction de toutes les langues dans **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.

## Actions de processus

Il existe deux types d'actions de processus.

- Les **actions dépendant de l'utilisateur** utilisent JavaScript pour vérifier la condition des données. Ces actions nécessitent l'interaction de l'utilisateur avec l'écran de processus et une demande provenant du navigateur. Vous pouvez utiliser ces actions avec des règles de transition, conditionnelles et globales, car ces règles sont pilotées par l'utilisateur.

- Les **actions dépendant du temps** utilisent SQL pour vérifier la condition de date et d'heure. Vous pouvez utiliser ces actions avec des règles d'escalade progressive, car elles dépendent du temps et sont déclenchées automatiquement dans le serveur sans demande du navigateur.

Le tableau ci-dessous répertorie les actions de processus qui peuvent être utilisées avec chaque type de règle de processus.

Action	Primaire	Transition	Globale	Conditionnelle	Escalade progressive
<b>Actions de changement de colonnes</b>					
Définir une valeur de colonne	O	O	O	O	O
Réinitialiser une valeur de colonne	O	O	O	O	O
Afficher un champ pour l'amendement	O	O	O	O	N
Afficher un message à l'écran	O	O	O	O	N
<b>Actions de suivi</b>					
Créer une tâche	N	O	O	O	N
Créer un rendez-vous	N	O	O	O	N
Créer une opportunité	N	O	O	O	N
Créer un ticket	N	O	O	O	N
Créer un prospect	N	O	O	O	N
Créer une solution	N	O	O	O	N
Créer un document de fusion Word	N	O	O	O	N
Créer un document de fusion PDF	N	O	O	O	N
Exécuter une instruction SQL	O	O	O	O	O
Exécuter une procédure stockée	O	O	O	O	O
<b>Actions informatives</b>					
Afficher une notification	N	N	N	N	O



Action	Primaire	Transition	Globale	Conditionnelle	Escalade progressive
Envoyer l'e-mail	O	O	O	O	O
Envoyer un message SMS	O	O	O	O	O
<b>Actions de campagne</b>					
Créer une tâche pour un groupe	N	O	O	O	N
Créer un document pour un groupe	N	O	O	O	N
Exporter un groupe vers un fichier	N	O	O	O	N
Créer une liste d'appels sortants	N	O	O	O	N

O = L'action peut être utilisée avec ce type de règle.

N = L'action ne peut pas être utilisée avec ce type de règle.

## Définir une valeur de colonne

L'option **Définir une valeur de colonne** permet d'insérer une valeur spécifiée dans une colonne du tableau actuel. Par exemple, lorsqu'une opportunité est créée, définissez dans le champ **% de certitude** la valeur 25.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Définir une valeur de colonne** dans l'écran **Nouveaux détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Colonne	Colonne à mettre à jour. Par exemple, oppo_certainty.

Champ	Description
Valeur	<p>Valeur à entrer dans la colonne.</p> <p>Si la colonne à mettre à jour est un champ de date, affectez à <b>Valeur</b> la valeur 0 pour définir le champ sur la date/heure actuelle. Utilisez un entier pour définir comme date/heure un décalage (en minutes) à partir de la date/heure actuelle. Par exemple, 30 = 30 minutes à partir de maintenant, 10080 = 7 jours à partir de maintenant et 129600 = 90 jours (3 mois) à partir de maintenant.</p> <p>Vous pouvez utiliser des symboles ## pour ajouter des informations depuis l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a>.</p>
Attribut	<p>Attribut du champ à l'écran.</p> <p>Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.</p>
Nouvelle ligne	Position du champ à l'écran pour cette règle de processus. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur la même ligne que le champ précédent.
Lignes multiples	Nombre de lignes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule ligne.
Colonnes multiples	Nombre de colonnes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule colonne.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, attribuez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit être d'abord exécutée.
Script de création	Ajoutez un script de champ en utilisant du code JavaScript est exécuté lorsque l'écran de progression est visible de l'utilisateur. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée. Pour plus d'informations sur les scripts de champ, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .
Script OnChange	Ajoutez un script de champ exécuté lorsqu'un utilisateur change la valeur sur l'écran de progression. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée. Vous pouvez utiliser du code JavaScript générique et/ou la bibliothèque de fonctions API côté-client de Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .
Script de validation	Ajoutez un script de champ utilisant JavaScript, qui est exécuté lorsqu'un utilisateur enregistre les modifications apportées à l'écran de progression. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée.

## Réinitialiser une valeur de colonne

L'option **Réinitialiser la valeur de colonne** permet d'insérer une valeur depuis un champ dans un autre. Par exemple, vous pouvez affecter une opportunité à partir de son propriétaire actuel au contact qui l'a créée.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de **Réinitialiser la valeur de colonne** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Colonne	Colonne à mettre à jour. Par exemple, oppo_certainty.
Valeur	Valeur à entrer dans la colonne. Si la colonne à mettre à jour est un champ de date, affectez à <b>Valeur</b> la valeur 0 pour définir le champ sur la date/heure actuelle. Utilisez un entier pour définir comme date/heure un décalage (en minutes) à partir de la date/heure actuelle. Par exemple, 30 = 30 minutes à partir de maintenant, 10080 = 7 jours à partir de maintenant et 129600 = 90 jours (3 mois) à partir de maintenant. Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations depuis l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .
Attribut	Attribut du champ à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Nouvelle ligne	Position du champ à l'écran pour cette règle de processus. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur la même ligne que le champ précédent.
Lignes multiples	Nombre de lignes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule ligne.
Colonnes multiples	Nombre de colonnes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule colonne.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, attribuez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Script de création	Ajoutez un script de champ en utilisant du code JavaScript est exécuté lorsque l'écran de progression est visible de l'utilisateur. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée. Pour plus d'informations sur les scripts de champ, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .

Champ	Description
Script OnChange	Ajoutez un script de champ exécuté lorsqu'un utilisateur change la valeur sur l'écran de progression. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée. Vous pouvez utiliser du code JavaScript générique et/ou la bibliothèque de fonctions API côté client de Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .
Script de validation	Ajoutez un script de champ utilisant JavaScript qui est exécuté lorsqu'un utilisateur enregistre les modifications apportées à l'écran de progression. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée.

## Afficher un champ pour l'amendement

L'option **Afficher le champ pour l'amendement** permet d'afficher la valeur actuelle d'un champ dans l'écran de progression de processus. La valeur de champ peut être vide.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de **Afficher le champ pour l'amendement** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Colonne	Champ à afficher.
Attribut	Attribut du champ à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Nouvelle ligne	Position du champ à l'écran pour cette règle de processus. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur la même ligne que le champ précédent.
Lignes multiples	Nombre de lignes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule ligne.
Colonnes multiples	Nombre de colonnes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule colonne.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur <b>1</b> , cette action doit d'abord être exécutée.

Champ	Description
Script de création	Ajoutez un script de champ en utilisant du code JavaScript est exécuté lorsque l'écran de progression est visible de l'utilisateur. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée. Pour plus d'informations sur les scripts de champ, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .
Script OnChange	Ajoutez un script de champ exécuté lorsqu'un utilisateur change la valeur sur l'écran de progression. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée. Vous pouvez utiliser du code JavaScript générique et/ou la bibliothèque de fonctions API côté-client de Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Personnalisation avancée des écrans</a> .
Script de validation	Ajoutez un script de champ utilisant JavaScript, qui est exécuté lorsqu'un utilisateur enregistre les modifications apportées à l'écran de progression. Les scripts s'appliquent à la règle de processus à laquelle l'action est liée.

## Afficher un message à l'écran

L'option **Afficher le message** permet d'afficher un message à l'attention de l'utilisateur. Ce message peut fournir des instructions ou aider l'utilisateur lors du processus.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Afficher le message à l'écran** dans l'écran **Nouveaux détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Message	Texte du message. Il peut s'agir d'un texte ou d'un code traduisible dans la table Traductions. <b>Capt_Family</b> doit être <i>ActionText</i> et <b>Capt_FamilyType</b> doit être <i>Balises</i> .
Attribut	Attribut du champ à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Nouvelle ligne	Position du champ à l'écran pour cette règle de processus. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur la même ligne que le champ précédent.
Lignes multiples	Nombre de lignes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule ligne.

Champ	Description
Colonnes multiples	Nombre de colonnes sur lesquelles le champ s'affiche. Si vous le laissez vide, le champ s'affiche sur une seule colonne.
Ordre	Ordre dans lequel le champ est placé sur l'écran de progression du processus.

## Créer une tâche

L'option **Créer une tâche** permet d'inviter l'utilisateur à programmer une tâche dans le cadre d'un processus, ou de créer automatiquement une tâche avec des valeurs prédéfinies et sans entrée utilisateur. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer une tâche** dans l'écran **Nouveaux détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Obtenir l'utilisateur par défaut de	Utilisateur affecté à la tâche. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Si vous avez spécifié un utilisateur dans <b>Utilisateur</b> , laissez ce champ vide.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé de la nouvelle tâche	Libellé associé à la tâche. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur la communication. Par exemple, <i>Afficher la règle de processus fermée lorsque le statut de la communication liée libellée « XYZ » est Terminé</i> .
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Action	Type d'action. Par exemple, Appel émis.

Champ	Description
Objet	<p>Sujet de l'action. Par exemple, Appel service clients.</p> <p>Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations sur l'entité associée. Par exemple, <i>Appel du service client pour l'opportunité #oppo_opportunityid# fermée le #oppo_closed#</i>, affiche le code de l'opportunité et la date et l'heure auxquelles l'opportunité a été fermée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a>.</p> <p>Vous devez utiliser un objet unique pour que les utilisateurs puissent distinguer facilement un grand nombre d'enregistrements semblables dans une liste dans Sage CRM ou Outlook, si vous utilisez Outlook classique ou Intégration Exchange.</p>
Détails	Détails de la tâche.
Statut	Statut de la tâche.
Priorité	Priorité de la tâche.
Privé	Spécifie que la tâche est privée. Aucune tâche privée n'est affichée dans le calendrier Équipe.
Créé par	Utilisateur qui a créé la tâche. Il s'agit de l'utilisateur actuel.
Date de création	Date à laquelle la tâche est créée. Il s'agit de la date actuelle.
Pourcentage réalisé	Pourcentage de la tâche qui est terminé. L'utilisateur entre cette valeur.
Heure de fin	Pourcentage de temps alloué à la tâche qui est terminé. Utilisateur entre la valeur.
Utilisateur	Utilisateur affecté à la tâche. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.
Rappel à l'écran	Affiche une notification de rappel à l'écran pour l'utilisateur affecté à la tâche.
Rappel	Heure avant la tâche à laquelle le rappel est envoyé.
Envoyer un message de rappel	Envoie un rappel à l'utilisateur affecté à la tâche. Les formats et priorités de rappel sont configurés dans l'onglet <b>Préférences de rappel</b> de l'utilisateur.
Équipe	Équipe affectée à la tâche.
Écart de temps courant	Nombre de minutes entre l'heure à laquelle l'action est exécutée et l'heure à laquelle l'action est enregistrée. Utile si les utilisateurs travaillent dans un fuseau horaire différent de celui en cours.

## Créer un rendez-vous

L'option **Créer un rendez-vous** permet d'inviter l'utilisateur à programmer un rendez-vous dans le cadre d'un processus, ou créer automatiquement un rendez-vous avec des valeurs prédéfinies et sans entrée utilisateur. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer un rendez-vous** dans l'écran **Nouveaux détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Obtenir l'utilisateur par défaut de	Utilisateur affecté au rendez-vous. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Si vous avez spécifié un utilisateur dans <b>Utilisateur</b> , laissez ce champ vide.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé du nouveau rendez-vous	Libellé associé au rendez-vous. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur la communication. Par exemple, <i>Afficher la règle de processus fermée lorsque le statut de la communication liée libellée « XYZ » est Terminé</i> .
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Action	Type d'action. Par exemple, Réunion.
Objet	Objet de l'action. Par exemple, Démo. Client. Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations supplémentaires sur l'entité associée. Par exemple, <i>Démo. Client pour l'opportunité #oppo_opportunityid# fermée le #oppo_closed#</i> , affiche le code de l'opportunité et la date et l'heure auxquelles l'opportunité a été fermée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Vous devez utiliser un objet unique pour que les utilisateurs puissent distinguer facilement un grand nombre d'enregistrements semblables dans une liste dans Sage CRM ou Outlook, si vous utilisez Outlook classique ou Intégration Exchange.



Champ	Description
Détails	Détails du rendez-vous.
Statut	Statut du rendez-vous.
Priorité	Priorité du rendez-vous.
Privé	Spécifie que le rendez-vous est privé. Un rendez-vous privé n'est pas affiché dans le calendrier Équipe.
Créé par	Utilisateur qui a créé le rendez-vous. Il s'agit de l'utilisateur actuel.
Date de création	Date de création du rendez-vous. Il s'agit de la date actuelle.
Pourcentage réalisé	Pourcentage du rendez-vous qui est terminé. L'utilisateur entre cette valeur.
Heure de fin	Pourcentage de temps alloué au rendez-vous qui est terminé. L'utilisateur entre cette valeur.
Utilisateur	Utilisateur affecté au rendez-vous. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.
Rappel	Heure d'envoi du rappel de rendez-vous.
Envoyer un message de rappel	Envoie un rappel à l'utilisateur affecté au rendez-vous. Les formats et priorités de rappel sont configurés dans l'onglet <b>Préférences de rappel</b> de l'utilisateur.
Équipe	Équipe affectée au rendez-vous.
Écart de temps courant	Nombre de minutes entre l'heure à laquelle l'action est exécutée et l'heure à laquelle l'action est enregistrée. Utile si les utilisateurs travaillent dans un fuseau horaire différent de l'heure actuelle.

## Créer une opportunité

L'option **Créer une opportunité** permet d'inviter l'utilisateur à créer une opportunité dans le cadre d'un processus, ou de créer automatiquement une opportunité avec des valeurs prédéfinies et sans entrée utilisateur. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer une opportunité** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Obtenir l'utilisateur par défaut de	Utilisateur affecté à l'opportunité. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Si vous avez spécifié un utilisateur dans <b>Affecté à</b> , laissez ce champ vide.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé de la nouvelle opportunité	Libellé associé à l'opportunité. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur cette opportunité.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> est défini sur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Description	Brève description de l'opportunité.
Source	Source de l'opportunité. Par exemple, Web, Référence.
Type	Type d'opportunité ou domaine général d'intérêt du produit. Par exemple, Services, Conseil.
Référence Client	Code de référence client.
Détails	Détails de l'opportunité. Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations sur l'entité associée. Par exemple, <i>Upsold from #case_description#</i> . Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .
Fermé	Date réelle de fermeture de l'opportunité.
Concurrents	Une liste de concurrents pour l'opportunité.
Écart de temps courant	Nombre de minutes ajoutées à l'heure d'exécution de l'action. Cela permet de calculer la date et l'heure affichées dans les champs <b>Ouvert</b> de l'opportunité.
Étape	Étape de l'opportunité.
Statut	Statut de l'opportunité.
Prévision	La valeur prévue de l'opportunité.

Champ	Description
% de certitude	Pourcentage de certitude que l'opportunité fermera.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'opportunité. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.
Équipe	Équipe affectée à l'opportunité.
Priorité	Priorité de l'opportunité.
À fermer avant	Date de fermeture prévue.

## Créer un ticket

L'option **Créer un ticket** permet d'inviter l'utilisateur à créer un ticket dans le cadre d'un processus, ou de créer automatiquement un ticket avec des valeurs prédéfinies et sans entrée utilisateur. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer un ticket** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Obtenir l'utilisateur par défaut de	Utilisateur affecté au ticket. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Si vous avez spécifié un utilisateur dans <b>Affecté à</b> , laissez ce champ vide.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé du nouveau ticket	Libellé associé au ticket. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur la communication. Par exemple, <i>Afficher la règle de processus fermée lorsque le statut de la communication liée libellée « XYZ » est Terminé</i> .
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Code réf.	Identifiant du problème.

Champ	Description
Trouvé dans	Version du produit dans laquelle le problème a été détecté.
Contrat de service	Contrat de service appliqué au ticket.
Niveau de contrat de service	Gravité du contrat de service appliqué au ticket.
Description	Brève description du modèle.
Zone	Espace du produit affecté par le problème.
Source	Comment le problème a été généré.
Référence Client	Identifiant du client.
Corrigé dans	Version du produit dans laquelle le problème a été résolu.
Créé par	Personne qui a consigné le ticket.
Écart de temps courant	Nombre de minutes ajoutées à l'heure d'exécution de l'action. Cela permet de calculer la date et l'heure affichées dans les champs <b>Ouvert</b> du ticket.
Gravité	Priorité du ticket.
Affecté à	Utilisateur affecté au ticket. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.
Équipe	Équipe affectée au ticket.
Étape	Étape du ticket.
Statut	Statut du ticket.
Type de problème	Type de problème.
Type de solution	Type de solution.
Détails du problème	Description détaillée du problème.
Détails de la solution	Description détaillée de la solution.
Fermé	Date de fermeture du ticket.

## Créer un prospect

L'option **Créer un prospect** permet d'inviter l'utilisateur à créer un prospect dans le cadre d'un processus, ou de créer automatiquement un prospect avec des valeurs prédéfinies et sans entrée utilisateur. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer un prospect** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Obtenir l'utilisateur par défaut de	Utilisateur affecté au prospect. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Si vous avez spécifié un utilisateur dans <b>Affecté à</b> , laissez ce champ vide.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé du nouveau prospect	Libellé associé au prospect. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur cette opportunité.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> est défini sur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Étape	Étape du prospect.
Statut	Statut du prospect.
Priorité	Priorité du prospect.
Affecté à	Utilisateur affecté au prospect. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.
Équipe	Équipe affectée au prospect.
Cote	Cote du prospect.
Nom de la société	Nom de la société.
Site Web	URL de la société.
Secteur	Secteur d'un prospect.
Produit d'exploitation annuel	Chiffre d'affaires approximatif de la société.
Nb employés	Nombre approximatif d'employés de la société.
Nom	Nom du contact Prospect.

Champ	Description
Prénom	Prénom du contact Prospect.
Civilité	Civilité du contact Prospect.
Titre	Titre du contact Prospect.
E-mail	E-mail du contact Prospect.
Code du pays	Code du pays du contact Prospect.
Indicatif régional	Indicatif régional du téléphone du contact Prospect.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact Prospect.
Indicatif international du fax	Indicatif international du fax du contact Prospect.
Indicatif régional du fax	Indicatif régional du fax du contact Prospect.
Numéro de fax	Numéro de fax du contact Prospect.
Adresse 1	Première ligne de l'adresse.
Adresse 2	Deuxième ligne de l'adresse.
Adresse 3	Troisième ligne de l'adresse.
Adresse 4	Quatrième ligne de l'adresse.
Ville	Ville.
Code postal	Code postal.
Département	État ou Région.
Pays	Pays.

## Créer une solution

L'option **Créer une solution** permet d'inviter l'utilisateur à créer une solution dans le cadre d'un processus, ou de créer automatiquement une solution avec des valeurs prédéfinies et sans entrée utilisateur. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de **Créer une solution** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Type d'action à exécuter.
Obtenir l'utilisateur par défaut de	Utilisateur affecté à la solution. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Si vous avez spécifié un utilisateur dans <b>Affecté à</b> , laissez ce champ vide.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé de la nouvelle solution	Libellé associé à la solution. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur la solution.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Code référence	Identifiant du problème.
Zone	L'espace du produit affecté par la solution.
Description	Brève description de la solution.
Détails	Détails de la solution. Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations depuis l'entité associée. Par exemple, <i>Associée à #case_referenceid#</i> . Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .
Équipe	Équipe affectée à la solution.
Étape	L'étape de la solution.
Statut	Statut de la solution.
Affecté à	Utilisateur affecté à la solution. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.

## Créer un document de fusion Word

L'option **Créer un document de fusion Word** permet d'effectuer une fusion qui crée un document Word lorsque les champs de l'écran de progression sont remplis. Cette fusion est réalisée de la même manière qu'une fusion de document en dehors du processus. Une copie du document Word fusionné est enregistrée dans la bibliothèque. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de **Créer un document de fusion Word** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Valeur	Nom du document à fusionner. Si vous laissez ce champ vide, l'utilisateur peut sélectionner un modèle lors de l'exécution de la fusion.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur <i>1</i> , cette action doit d'abord être exécutée.

## Créer un document de fusion PDF

L'option **Créer un document de fusion PDF** permet d'effectuer une fusion qui crée un document PDF lorsque les champs de l'écran de progression sont remplis. Cette fusion est réalisée de la même manière qu'une fusion de document en dehors du processus. Une copie du document PDF fusionné est enregistrée dans la bibliothèque. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des enregistrements créés et associés à un processus. Cela implique que vous ne pouvez pas l'utiliser avec des règles principales.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de **Créer un document de fusion PDF** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Valeur	Nom du document à fusionner. Si vous laissez ce champ vide, l'utilisateur peut sélectionner un modèle lors de l'exécution de la fusion.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur <i>1</i> , cette action doit d'abord être exécutée.

## Exécuter une instruction SQL

L'option **Exécuter l'instruction SQL** permet d'exécuter la logique commerciale personnalisée. Par exemple, utilisez Exécuter l'instruction SQL dans les campagnes pour supprimer toutes les communications pour un élément d'étape.

**Avertissement :** N'utilisez pas cette action de processus, sauf si vous maîtrisez parfaitement SQL et avez testé votre processus de manière approfondie dans un environnement non réel. Le code SQL mal construit ou erroné peut endommager gravement votre système.



Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Instruction SQL	Clause SQL à exécuter. Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations depuis l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Vous pouvez utiliser plusieurs instructions séparées par des points virgules. Toutefois, vous ne pouvez pas déclarer une variable dans une instruction et l'utiliser dans une autre instruction.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Afficher le message de confirmation	Affiche un message qui permet d'annuler l'action avant toute exécution. Vous devez affecter la valeur <b>Oui</b> à cette option. Vous pouvez configurer le message comme traduction où <b>Famille de légendes</b> est <i>ExecSql</i> , <b>Capt FamilyType</b> est <i>Balises</i> , et <b>Code de légende</b> est le même nom que l'action de processus.

## Exécuter une procédure stockée

L'option **Exécuter la procédure stockée** permet d'insérer une valeur par défaut dans un champ dans le cadre d'un processus. La procédure stockée effectue des calculs complexes et peut mettre à jour d'autres enregistrements dans la base de données.

**Avertissement :** N'utilisez pas cette action de processus, sauf si vous maîtrisez parfaitement SQL et avez testé votre processus de manière approfondie dans un environnement non réel. Le code SQL mal construit ou erroné peut endommager gravement votre système.

Champ	Description
Type	L'action à effectuer.
Colonne	La valeur que la procédure stockée renvoie, est insérée dans cette colonne.

Champ	Description
Valeur	<p>Nom de la procédure stockée. La procédure stockée doit avoir déjà été créée dans la base de données.</p> <p>Vous devez utiliser les paramètres suivants dans la procédure stockée. La procédure stockée doit toujours renvoyer (1).</p> <pre>CREATE PROCEDURE [xxx]  @table_name nvarchar (50), @identity_name varchar (50), @id_no int, @logon_no int, @return_value varchar(20) OUTPUT AS SELECT @return_value = '999' RETURN (1)</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>• @table_name : Nom de table de l'entité de processus.</li> <li>• @identity_name : ID de table. Par exemple, Case_Caseld.</li> <li>• @id_no : ID d'enregistrement actuel.</li> <li>• @logon_no : ID d'utilisateur actuel.</li> <li>• @return_value : Valeur insérée dans le champ que vous avez spécifié dans <b>Colonne</b>.</li> </ul> <p>Vous pouvez utiliser la méthode Cast pour remplacer return_value par un type de donnée différent (int ou nchar). Par exemple :</p> <pre>CREATE PROCEDURE wf_addFreeNote  @table_name nvarchar (50), @identity_name varchar (50), @id_no, @logon_no int, @return_value varchar(20) OUTPUT AS SELECT @return_value = Cast ( @logon_no as varchar) RETURN (1)</pre>

## Afficher une notification

Utilisez **Afficher une notification** avec des règles d'escalade pour afficher une notification à l'attention de l'utilisateur dans le cadre du processus. Par exemple, vous pouvez utiliser cette action pour signaler à un utilisateur qu'un nouveau prospect Web lui a été affecté. Vous ne pouvez utiliser cette action qu'avec des règles d'escalade.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Afficher une notification** dans l'écran **Nouveaux détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Colonne	Champ de la table à mettre à jour. Ce champ est obligatoire.
Table	Table ou vue dans laquelle l'action est exécutée.
Message	Contenu du message de notification. Vous pouvez utiliser des symboles <b>##</b> pour ajouter des informations sur l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Il peut s'agir d'un texte ou d'un code traduisible. <b>Capt_Family</b> doit être <i>ActionText</i> et <b>Capt_FamilyType</b> doit être <i>Balises</i> .

## Envoyer l'e-mail

L'option **Envoyer l'e-mail** permet d'envoyer un e-mail qui est automatiquement archivé pour l'entité correspondante et affiché dans l'onglet **Communications** dans le cadre du processus.

Vous pouvez utiliser cette action dans les enregistrements de contact, de société, de ticket, de solution et d'entité personnalisée (avec communications). Vous devez spécifier une adresse e-mail de notification dans [Paramètres de processus et d'escalade progressive](#).

**Avertissement :** Pour qu'une fonction de messagerie fonctionne, le service informatique doit configurer un serveur de messagerie et Sage CRM pour s'y connecter.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Envoyer l'e-mail** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Modèle	Modèle d'e-mail.
De	Adresse e-mail de l'expéditeur. Si vous laissez ce champ vide, les informations utilisées sont le nom et l'adresse e-mail dans <b>Notifier le nom de l'e-mail</b> et <b>Notifier l'adresse e-mail</b> . Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a> .
À	Adresse e-mail du destinataire. Vous pouvez utiliser le symbole # pour ajouter des informations sur l'utilisateur actuel. Par exemple, #oppo_assigneduserid#. Adresse e-mail de l'utilisateur doit être correcte. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .
CC	Adresse e-mail du destinataire CC.

Champ	Description
CCI	Adresse e-mail du destinataire CCI.
Objet	Objet de l'e-mail. Vous pouvez utiliser des symboles ## pour ajouter des informations sur l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .
Choisir le champ à insérer dans l'e-mail	Insère les champs de fusion Sage CRM. La liste de champs disponibles dépend de la table ou de la vue sur laquelle la règle de processus est basée. Vous pouvez l'identifier dans l'écran Règle de processus.
Ne pas classer cette communication	Les e-mails envoyés à partir d'un processus utilisant le modèle ne sont pas archivés.
Contenu de l'e-mail	Vous pouvez utiliser des symboles ## pour ajouter des informations sur l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Par exemple, pour ajouter des liens aux enregistrements Sage CRM, utilisez les balises suivantes : #recordanchor#Le texte doit être inséré ici #recordanchorend# Après avoir cliqué sur le lien, l'utilisateur doit se connecter à Sage CRM pour ouvrir l'enregistrement. Cela termine la session active en cours Sage CRM.

## Envoyer un message SMS

L'option **Envoyer un message SMS** permet d'envoyer des messages à un téléphone d'utilisateur dans le cadre du processus. Par exemple, pour signaler au propriétaire d'une opportunité du changement de statut de l'opportunité.

**Avertissement :** Une passerelle SMS est nécessaire pour pouvoir utiliser cette action et les autres fonctionnalités SMS de Sage CRM. Contactez le service informatique pour la configurer.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Envoyer le message SMS** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Numéro du destinataire du SMS	Destinataire du message. Vous pouvez saisir un numéro de téléphone portable ou utiliser des symboles ## pour envoyer le message à un utilisateur tel que le propriétaire de l'opportunité. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> . Le numéro de téléphone portable de l'utilisateur doit être correctement défini dans la table Utilisateur.
Objet SMS	Objet du message. Vous pouvez utiliser des symboles ## pour ajouter des informations sur l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .
Corps SMS	Contenu du message. Vous pouvez utiliser les symboles ## pour ajouter des informations sur l'entité associée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a> .

## Créer une tâche pour un groupe

L'option **Créer une tâche pour un groupe** permet d'inviter l'utilisateur à sélectionner un groupe et planifier une tâche dans le cadre du processus. Vous utilisez généralement cette action avec des règles associées à des éléments d'étape dans le module Gestion des campagnes. Par exemple, cette action permet à l'utilisateur ou au gestionnaire de campagne de configurer une action télémarketing vers une liste de prospects.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer une tâche pour un groupe** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Obtenir le groupe de	Liste préfiltrée de groupes. Par exemple, Walt_Groups, n'affiche que les groupes liés à l'élément d'étape de campagne actuel.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé de la nouvelle tâche	Libellé associé à la tâche. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs sur la communication. Par exemple, <i>Afficher la règle de processus fermée lorsque le statut de la communication liée libellée « XYZ » est Terminé.</i>

Champ	Description
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur <i>1</i> , cette action doit d'abord être exécutée.
Exclure les destinataires précédents	Affiche la case <b>Exclure les destinataires précédents</b> dans l'écran de progression de processus. Si l'utilisateur coche cette case, la nouvelle tâche n'est programmée que pour les personnes qui répondent aux critères de groupe et pour lesquelles aucune tâche n'a encore été créée.
Action	Type d'action. Par exemple, Appel émis.
Objet	<p>Sujet de l'action. Par exemple, Appel service clients.</p> <p>Vous pouvez utiliser les symboles <b>##</b> pour ajouter des informations sur l'entité associée. Par exemple, <i>Appel du service client pour l'opportunité #oppo_opportunityid# fermée le #oppo_closed#</i>, affiche le code de l'opportunité et la date et l'heure auxquelles l'opportunité a été fermée. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a>.</p> <p>Vous devez utiliser un objet unique pour que les utilisateurs puissent distinguer facilement un grand nombre d'enregistrements semblables dans une liste dans Sage CRM ou MS Outlook, si vous utilisez MS Outlook classique ou Intégration Exchange.</p>
Détails	Détails de la tâche.
Statut	Statut de la tâche.
Priorité	Priorité de la tâche.
Privé	Spécifie que la tâche est privée. Aucune tâche privée n'est affichée dans le calendrier Équipe.
Créé par	Utilisateur qui a créé la tâche. Il s'agit de l'utilisateur actuel.
Date de création	Date à laquelle la tâche est créée. Il s'agit de la date actuelle.
Pourcentage réalisé	Pourcentage de la tâche qui est terminé. L'utilisateur entre cette valeur.
Heure de fin	Pourcentage de temps alloué à la tâche qui est terminé. L'utilisateur entre cette valeur.
Utilisateur	Utilisateur affecté à la tâche. Si ce champ est vide, l'utilisateur présent dans <b>Obtenir l'utilisateur par défaut de</b> est utilisé.
Rappel à l'écran	Affiche une notification de rappel à l'écran pour l'utilisateur affecté à la tâche.
Rappel	Heure avant la tâche à laquelle le rappel est envoyé.

Champ	Description
Envoyer un message de rappel	Envoie un rappel à l'utilisateur affecté à la tâche. Les formats et priorités de rappel sont configurés dans l'onglet <b>Préférences de rappel</b> de l'utilisateur.
Équipe	Équipe affectée à la tâche.
Écart de temps courant	Nombre de minutes entre l'heure à laquelle l'action est exécutée et l'heure à laquelle elle est enregistrée. Utile si les utilisateurs travaillent dans un fuseau horaire différent de celui en cours.

## Créer un document pour un groupe

L'option **Créer un document pour un groupe** permet d'inviter l'utilisateur à sélectionner un groupe et effectuer un publipostage dans le cadre du processus. Vous utilisez généralement cette action avec des règles associées à des éléments d'étape dans le module Gestion des campagnes. Par exemple, cette action permet à l'utilisateur ou au gestionnaire de campagne de configurer et d'envoyer un mailing à une liste de prospects.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Créer un document pour un groupe** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	L'action à effectuer.
Valeur	Nom du document à fusionner. Si vous laissez ce champ vide, l'utilisateur peut sélectionner un modèle lors de l'exécution de la fusion.
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur <b>1</b> , cette action doit d'abord être exécutée.
Obtenir le groupe de	Liste préfiltrée de groupes à choisir. Par exemple, Walt_Groups n'affiche que les groupes liés à l'élément d'étape de campagne actuel.
Exclure les destinataires précédents	Affiche la case <b>Exclure les destinataires précédents</b> dans l'écran de progression de processus. Si l'utilisateur coche cette case, le nouveau document n'est créé que pour les personnes qui répondent aux critères de groupe et qui n'ont pas reçu encore l'e-mail.

## Exporter un groupe vers un fichier

L'option **Exporter un groupe vers un fichier** permet d'inviter l'utilisateur à sélectionner un groupe et de l'exporter vers un fichier CSV ou un fichier texte délimité dans le cadre du processus.

Le tableau ci-dessous décrit les champs **Exporter un groupe vers un fichier** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Valeur	Liste préfiltrée de groupes. Par exemple, Walt_Groups n'affiche que les groupes liés à l'élément d'étape de campagne actuel.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.
Libellé de la nouvelle tâche	Libellé associé à la tâche. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs de cet élément d'étape (ou une relation entre entité).
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur 1, cette action doit d'abord être exécutée.
Exclure les destinataires précédents	Affiche la case <b>Exclure les destinataires précédents</b> dans l'écran de progression de processus. Si l'utilisateur coche cette case, le groupe exporté ne contient que les enregistrements qui répondent aux critères de groupe et qui n'ont pas encore été exportés.

## Créer une liste d'appels sortants

L'option **Créer la liste d'appels sortants** permet d'inviter l'utilisateur à créer une liste d'appels sortants dans le cadre du processus.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de **Créer la liste d'appels sortants** dans l'écran **Détails de l'action du processus**.

Champ	Description
Type	Action à effectuer.
Nom de champ ID de groupe	Liste préfiltrée de groupes à choisir. Par exemple, Walt_Groups n'affiche que les groupes liés à l'élément d'étape de campagne actuel.
Attribut	Attribut du bouton à l'écran. Choisissez <b>Masqué</b> pour exécuter automatiquement l'action avec des valeurs prédéfinies en la masquant à l'utilisateur.



Champ	Description
Libellé de la nouvelle tâche	Ce libellé qui est lié à la liste d'appels sortants. Vous pouvez l'utiliser dans des conditions JavaScript pour des règles de processus futures afin de tester les valeurs des champs de cet élément d'étape (ou une relation entre entité).
Ordre	Ordre suivant lequel l'action est exécutée. S'il s'agit de la seule action de la règle, laissez le champ <b>Ordre</b> vide. S'il existe de nombreuses actions dans la règle, donnez une priorité à chaque action. Par exemple, quand <b>Ordre</b> a la valeur <i>1</i> , cette action doit d'abord être exécutée.
Exclure les destinataires précédents	Affiche la case <b>Exclure les destinataires précédents</b> dans l'écran de progression de processus. Si l'utilisateur coche cette case, une liste d'appels n'est créée que pour les personnes qui répondent aux critères de groupe et qui n'ont pas encore été appelés.

# Configuration du comportement des processus et des règles d'escalade progressive

Dans une installation standard de Sage CRM, le processus est activé par défaut pour les tickets, solutions, opportunités et prospects. Il existe des processus prédéfinis pour ces entités, et les boutons d'action de processus sont visibles de l'utilisateur. Si vous désactivez le processus d'une entité, les boutons d'action de processus disparaissent.

Vous pouvez activer manuellement le processus pour les campagnes, sociétés et contacts, puis définir vos propres processus pour ces entités. Vous pouvez également définir les processus pour l'entité personnalisée si vous avez activé le processus lorsque vous avez construit l'entité personnalisée.

Outre le processus d'opportunité standard, il existe un *Processus de vente rapide* prêt à l'emploi qui est conçu pour les produits qui ne nécessitent pas de cycle de vente complexes et qui peuvent être vendus en quelques étapes. Pour pouvoir utiliser le processus de vente rapide, vous devez l'activer. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Modification d'un processus](#).

**Remarque :** La zone de statut dans les écrans de récapitulatif des tickets, solutions, opportunités et prospects, fait partie du processus. Pour mettre à jour les champs de statut dans zone, un utilisateur doit faire évoluer l'enregistrement dans le processus. Pour désactiver le processus pour ces entités, le bouton **Progression** s'affiche à la place des actions de processus, et un utilisateur peut saisir les valeurs dans la zone de statut.

Si vous utilisez des règles d'escalade progressive dans les processus ou en dehors du processus, vous devez définir des paramètres d'escalade progressive. Pour plus d'informations, reportez-vous à [À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive](#).

Vous activez et désactivez le processus des entités spécifiques et définissez les paramètres d'escalade progressive comme suit :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Configuration de processus et escalade progressive**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Définissez les [Paramètres de processus et d'escalade progressive](#). Veillez à choisir **Oui** pour les entités sur lesquelles vous voulez activer le processus.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Le processus est à présent activé pour les entités sélectionnées ci-dessus. Vous pouvez créer vos processus pour ces entités. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Construction d'un processus](#).

## Paramètres de processus et d'escalade progressive

Le tableau suivant décrit les champs de l'écran **Configuration des processus et de l'escalade progressive**.

Champ	Description
Processus des tickets	Active les processus des tickets.
Processus des solutions	Active les processus des solutions.
Processus des opportunités	Active les processus des opportunités. Outre le processus d'opportunité standard, il existe un processus de vente rapide prêt à l'emploi dédié aux produits ne nécessitant pas de cycle de vente complexe et qui peuvent être vendus en quelques étapes simples. Vous devez activer le processus de vente rapide pour l'utiliser. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Modification d'un processus</a> .
Processus des prospects	Active les processus des prospects.
Processus des campagnes	Active le processus des campagnes. Les exemples de campagne, d'étape et de noms de processus d'élément d'étape sont précédés du préfixe « Sage ».
Processus des sociétés	Active les processus des sociétés. Sage CRM ne contient pas d'exemple de processus pour les sociétés. Par conséquent, vous devez créer votre propre processus.
Processus des contacts	Active les processus des contacts. Sage CRM ne contient pas d'exemple de processus pour les contacts. Par conséquent, vous devez créer votre propre processus.
Escalade progressive	<p>Lorsque la valeur est <b>Oui</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les règles d'escalade progressive dans le processus sont activées.</li> <li>• Toutes les règles d'escalade progressive en dehors du processus, y compris les règles d'escalade progressive par défaut fournies avec le système Sage CRM, sont activées.</li> <li>• Le champ <b>Rappel</b> des écrans <b>Saisir une nouvelle tâche</b> et <b>Saisir un nouveau rendez-vous</b> est activé.</li> <li>• Les notifications rapides sont activées. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive</a>.</li> <li>• Les règles d'escalade progressive dans <b>&lt;Mon profil&gt;</b> <b> Administration   Agenda   Contrat de service</b> sont activées.</li> </ul> <p>Lorsque les règles d'escalade progressive sont activées, vous devez néanmoins activer individuellement chaque règle. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive</a>.</p>

Champ	Description
Délai de notification (sec)	<p>Si vous utilisez le service d'escalade progressive de Sage CRM, il s'agit de la période minimum (en secondes) entre les envois de notification aux clients ou les applications des règles d'escalade progressive.</p> <p>Si vous utilisez le service d'escalade progressive de Sage CRM, l'intervalle minimal par défaut entre les envois est de 5 minutes (300 secondes).</p> <p>La valeur définie dans <b>Intervalle</b> dans une règle remplace la valeur définie dans <b>Délai de notification</b>.</p>
Nombre d'affichages de notifications	<p>Nombre de notifications affichées simultanément. Si vous définissez 20 pour le <b>nombre d'affichages de notifications</b> et qu'un utilisateur a 100 notifications, 100 apparaît à côté de l'icône <b>Notifications</b> sur la barre supérieure. Lorsque l'utilisateur clique sur l'icône, 20 notifications s'affichent. Lorsque l'utilisateur clique sur <b>Fermer tout</b>, les 20 notifications suivantes s'affichent.</p>
Moteur d'escalade progressive optimisé pour	<p><b>Performance système</b> : Les notifications sont traitées à la fréquence d'interrogation définie dans <b>Délai de notification</b>.</p> <p><b>Livraison immédiate</b> : La notification est traitée quand la communication, ou l'enregistrement d'entité associé, est créée ou modifiée, et chaque fois que le système envoie une notification à la fréquence de notification définie dans <b>Délai de notification</b>.</p>
Nom de l'e-mail de notification	<p>Nom qui apparaît dans un e-mail de notification. Par exemple, lorsqu'un ticket non résolu fait l'objet d'une escalade progressive et qu'un e-mail est envoyé au responsable d'équipe dans le cadre d'un processus de ticket, il s'agit du nom dans le champ <b>De</b> de l'e-mail. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Envoyer l'e-mail</a>.</p> <p>Si <b>Nom de l'e-mail de notification</b> et <b>Adresse de l'e-mail de notification</b> sont vides et que le service d'escalade progressive est désactivé, l'adresse e-mail de l'utilisateur actuel est utilisée.</p> <p>Lorsque le service d'escalade progressive est activé, l'adresse e-mail de l'utilisateur actuel n'est pas applicable, et vous devez saisir une valeur dans <b>Nom d'e-mail de notification</b> et <b>Adresse d'e-mail de notification</b>.</p>
Adresse d'e-mail de notification	<p>Compte de messagerie valide utilisé pour envoyer les e-mails de notification. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Envoyer l'e-mail</a>.</p> <p>Si <b>Nom de l'e-mail de notification</b> et <b>Adresse de l'e-mail de notification</b> sont vides et que le service d'escalade progressive est désactivé, l'adresse e-mail de l'utilisateur actuel est utilisée.</p> <p>Lorsque le service d'escalade progressive est activé, l'adresse e-mail de l'utilisateur actuel n'est pas applicable, et vous devez saisir une valeur dans <b>Nom d'e-mail de notification</b> et <b>Adresse d'e-mail de notification</b>.</p>

Champ	Description
Cibles par défaut des messages de rappel prioritaires	Cibles vers lesquelles les messages de rappel prioritaires sont envoyés. Options : E-mail professionnel, E-mail du portable et SMS.
Cibles par défaut des messages de rappel normaux	Cibles vers lesquelles les messages de rappel normaux sont envoyés. Options : E-mail professionnel, E-mail du portable et SMS.
Cibles par défaut des messages de rappel non prioritaires	Cibles vers lesquelles les messages de rappel non prioritaires sont envoyés. Options : E-mail professionnel, E-mail du portable et SMS.
Actions Contrat de service maximum	Nombre de champs d'action disponibles lors de la configuration de contrats de service. Ce nombre correspond généralement au nombre d'étapes dans les processus pour les tickets. La valeur par défaut est 5.
Utiliser le service d'escalade progressive	<p><b>Oui</b> : Le service d'escalade progressive de Sage CRM exécute des règles d'escalade progressive quand aucun utilisateur n'est connecté à Sage CRM. Il s'agit d'un service Windows que vous activez dans <b>Panneau de configuration   Outils d'administration   Services</b>.</p> <p><b>Non</b> : Le serveur Web exécute les règles d'escalade progressive, mais uniquement quand un utilisateur est connecté à Sage CRM.</p> <p>Pour plus d'informations sur le service d'escalade progressive, reportez-vous à <a href="#">À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive</a>.</p>

## Activation du processus pour l'entité secondaire ou personnalisée

Vous pouvez activer le processus pour les entités secondaires et personnalisées complètement ou partiellement gérées par les extensions d'applications personnalisées (pages ASP ou .NET). Les écrans des entités système existantes ne vérifient pas le processus. L'exemple suivant permet d'activer le processus d'une entité personnalisée appelée Projet :

1. Ajoutez une colonne `proj_workflowid` à la table `Projet` de la base de données.
2. Affectez à `datatype` un entier.
3. Dans la table de métadonnées `custom_tables`, entrez une valeur pour la colonne `bord_workflowidfield` du `Projet`.  

```
select * from custom_tables where bord_name='project'
update custom_tables
set bord_workflowidfield = 'proj_workflowid'
where bord_name='project'
```
4. Actualisez les métadonnées du système. La table `Projet` s'affiche dans la liste des tables disponibles lorsque vous créez une règle de processus.

# Construction d'un processus

- [Création d'un processus](#)
- [Modification d'un processus](#)
- [Création d'un état de processus](#)
- [Création d'une règle de processus](#)
- [Ajout d'états et de règles à un processus](#)
- [Suppression d'un processus](#)

## Création d'un processus

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus.**
2. Cliquez sur **Nouveau processus.**
3. Entrez une description.
4. Laissez l'option **Activé** décochée. Vous ne pouvez pas modifier un processus qui est activé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de conception de processus affiche un état d'entrée par défaut à partir duquel vous pouvez créer votre arborescence de processus.
6. Cliquez sur **Nouvel état** pour ajouter un état au processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'un état de processus](#).
7. Cliquez sur **Nouvelle règle** pour ajouter une règle au processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'une règle de processus](#).
8. Vous pouvez ajouter des états et règles au processus maintenant ou ultérieurement. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'états et de règles à un processus](#).
9. Cliquez sur **Aperçu de liste** pour afficher l'aperçu de script du processus. Vous pouvez utiliser ce script pour créer un composant. **Aperçu de liste** ne s'affiche que si vous disposez du module Extensibility. Pour plus d'informations, consultez l'*aide du développeur* dans le [centre d'aide Sage CRM](#).
10. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à l'écran de conception de processus. Le nouveau processus s'affiche dans la liste des processus.

**Remarque :** Vous devez tester entièrement les processus dans un environnement test avant de les activer sur votre système de production.

## Modification d'un processus

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus.**
2. Cliquez sur le processus à modifier.

3. Si le processus est activé, cliquez sur **Modifier le processus**. Cela permet de désactiver le processus pour le modifier.
4. Pour modifier la description du processus, cliquez sur **Modifier le processus**.
  - a. Entrez la nouvelle description.
  - b. Assurez-vous que l'option **Activé** est décochée. Vous ne pouvez pas modifier un processus qui est activé.
  - c. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour supprimer un état ou une règle de la palette **États disponibles** ou une règle de la palette **Règles disponibles**, cliquez sur l'état ou la règle dans la palette. Vous ne pouvez pas supprimer un état ni une règle utilisés dans l'arborescence de processus.
  - a. Cliquez sur **Supprimer**.
  - b. Cliquez sur **Confirmer la suppression**.
  - c. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Faites glisser les nouveaux états et nouvelles règles sur l'arborescence. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'états et de règles à un processus](#).
7. Pour supprimer un état ou une règle de l'arborescence de processus, cliquez sur l'état ou la règle et faites glisser ces éléments sur l'icône de corbeille. Lorsque vous supprimez un état ou une règle, l'ensemble des états et règles qui en dépendent est également supprimé. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications effectuées.
9. Pour activer le processus, cliquez sur **Activer le processus**. Vous devez tester entièrement tous les processus sur une installation test de Sage CRM avant de les activer sur votre système de production.
10. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la liste de processus.

## Création d'un état de processus

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus**.
2. Cliquez sur le processus auquel ajouter le nouvel état.
3. Cliquez sur **Nouvel état**.
4. Entrez un nom d'état et une brève description.
5. Pour spécifier qu'il s'agit d'un état d'entrée dans le processus, sélectionnez **État d'entrée**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [États de processus](#).
6. Cliquez sur **Enregistrer**. Ce nouvel état s'affiche dans la palette **États disponibles**.
7. Continuez d'ajouter des états pour ce processus, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'une règle de processus

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus**.
2. Cliquez sur le processus auquel vous voulez ajouter la règle.
3. Cliquez sur **Nouvelle règle**.

4. Pour cloner une règle existante, assurez-vous que la règle est disponible pour le clonage. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Disponibilité d'une règle de processus pour la duplication](#).
  - a. Choisissez la règle dans **Cloner une règle existante**.
  - b. Pour utiliser les actions de règle, choisissez **Oui** dans **Choisir de cloner les actions associées à la règle**.
  - c. Entrez un **nom de règle**.
  - d. Sélectionnez **Règle activée**.
  - e. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour créer une toute nouvelle règle, remplissez les [Champs de règle de processus](#), puis cliquez sur **Enregistrer**. Assurez-vous que la règle est activée.

**Conseil :** Si toutes les actions de processus de votre règle sont marquées comme masquées, la règle passe à l'état suivant sans afficher l'option Notes de suivi.

6. Pour ajouter des actions à la règle, cliquez sur la règle dans la palette **Règles disponibles**. Si vous ajoutez des actions à une règle de processus qui utilise une DLL .NET ou une page ASP, elles ne sont pas exécutées. La méthode .NET ou la page ASP est exécutée à la place.
  - a. Faites défiler la liste jusqu'à la fin de la page, puis cliquez sur **Nouveau**.
  - b. Cliquez sur l'action à ajouter. Les actions de processus ne sont pas toutes compatibles avec chaque règle de processus. Pour obtenir une liste d'actions compatibles avec chaque type de règle, reportez-vous à [Actions de processus](#).
  - c. Remplissez les champs d'action. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'action pertinente dans [Actions de processus](#).
  - d. Cliquez sur **Enregistrer**. L'action est répertoriée dans la table **Actions de processus pour cette règle**.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à l'arborescence de processus et ajouter la règle à un processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'états et de règles à un processus](#).

## Disponibilité d'une règle de processus pour la duplication

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus**.
2. Cliquez sur le processus qui contient la règle à cloner.
3. Cliquez sur la règle dans la palette **Règles disponibles**.
4. Sélectionnez **Disponible pour le clonage**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.



## Champs de règle de processus

**Conseil :** Vous pouvez définir des conditions de processus à l'aide des champs **Limité à l'équipe**, **Condition JavaScript** et **Clause de déclenchement SQL** sur une règle, et en ajoutant JavaScript aux champs **Script de création**, **Script de modification** et **Script de validation** sur certaines actions. Vous pouvez également utiliser la sécurité des champs pour définir le droit d'accès aux champs individuels sur un écran. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout de types de sécurité pour un champ](#).

Champ	Description
Cloner une règle existante	Règle existante sur laquelle est basée la nouvelle règle.
Cloner les actions associées à la règle	Clone les actions de la règle existante sélectionnée dans <b>Cloner une règle existante</b> .
Table ou vue	<p><b>Table</b> : table d'entités vérifiée pour déterminer si les conditions de la règle sont remplies.</p> <p><b>Vue</b> : Vue de table vérifiée pour déterminer si les conditions de la règle sont remplies.</p> <p>Les vues permettent de personnaliser l'ensemble de champs à l'intérieur de la condition JavaScript. Il peut exister des améliorations significatives des performances si vous utilisez une vue qui n'inclut que des enregistrements pertinents plutôt que d'effectuer une analyse complète de la table. Si vous sélectionnez <b>Vue</b>, assurez-vous que l'entité appropriée s'affiche dans <b>Table</b>.</p> <p>Une action de mise à jour de processus ne se produit que sur la table sur laquelle le processus est basé. Pour mettre à jour simultanément plusieurs tables, utilisez une page ASP ou une action de processus Exécuter SQL.</p>
Nom de règle	Nom de la nouvelle règle.
Disponible pour le clonage	Inclut la nouvelle règle dans la liste <b>Disponible pour le clonage</b> pour que vous puissiez baser d'autres règles sur celle-ci et ses actions associées.
Règle activée	Active la règle. Vous devez activer la règle pour l'ajouter à un processus.
Type	Type de règle de processus. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Règles de processus</a> .

Champ	Description
Image alternative pour la règle	<p>Image affichée dans l'IU si cette règle est visible de l'utilisateur final. L'image par défaut est une petite puce verte (WORKFLOWDEFAULT.GIF) suivie du nom de la règle.</p> <p>Pour ajouter une nouvelle image GIF, assurez-vous qu'elle est enregistrée dans ...WWWRoot\Themes\Img\[<i>theme name</i>]\Buttons dans le dossier d'installation de Sage CRM et choisissez-la dans la liste déroulante.</p>
Limité à l'équipe	<p>Limite la règle aux utilisateurs qui appartiennent à cette équipe principale. Il s'agit de la méthode la plus simple pour limiter l'accès à la règle. Pour limiter la règle aux membres de deux équipes, ou pour créer des restrictions plus complexes, utilisez JavaScript dans <b>Condition Javascript</b>.</p>
Ordre	<p>Ordre dans lequel le champ s'affiche à l'écran lors de l'avancement d'une règle de processus.</p>
Intervalle	<p>Intervalle (en minutes) d'exécution de la règle. Vous pouvez utiliser ce champ pour déclencher des règles à plusieurs reprises durant une certaine période. Pour des tickets à haute priorité, par exemple, vous pouvez spécifier qu'un e-mail de rappel est envoyé entre 7 h et 9 h tous les jours à l'utilisateur affecté.</p> <p>Si le délai de déclenchement d'une règle est plus long que celui d'autres règles, il est judicieux de spécifier une valeur dans ce champ.</p> <p>Cette valeur remplace la valeur dans <b>Délai de notification</b> dans <b>Configuration de processus et escalade progressive</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>.</p>
.NET	<p>Appelle un assemblage .NET et affiche le champ <b>Nom de la méthode</b>. Entrez le nom DLL NET dans <b>Nom de fichier personnalisé</b> et la méthode dans <b>Nom de la méthode</b>. Utilisez une DLL pour exécuter la logique commerciale personnalisée. Si vous ajoutez des actions à une règle de processus qui utilise une DLL .NET, les actions ne sont pas exécutées. La méthode .NET est exécutée à la place.</p> <p>Vous ne pouvez pas lier une DLL .NET à une règle d'escalade.</p>
Nom de fichier personnalisé	<p>Nom du fichier personnalisé lié à la nouvelle règle. Le fichier personnalisé doit être enregistré dans le sous-répertoire CustomPages du dossier d'installation de Sage CRM.</p> <p>Si vous ajoutez des actions de processus à une règle de processus qui utilise une DLL .NET ou une page ASP, elles ne sont pas exécutées. La méthode .NET ou la page ASP est exécutée à la place.</p> <p>Vous ne pouvez pas lier une DLL .NET ou une page ASP à une règle d'escalade.</p>

Champ	Description
Nom de la méthode	Nom de la méthode .NET appelée. Si vous ajoutez des actions à une règle de processus qui utilise une DLL .NET, les actions ne sont pas exécutées. La méthode .NET est exécutée à la place. Vous ne pouvez pas lier une DLL .NET à une règle d'escalade.
Condition JavaScript	<p>Condition JavaScript qui détermine si le bouton de processus de la règle s'affiche. Le bouton de processus est masqué si la condition est fausse, et s'affiche lorsque la condition est vraie.</p> <p>Les actions de règles ne se produisent que lorsque cette condition JavaScript est remplie. Vous pouvez utiliser des codes # dans les conditions JavaScript. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a>.</p> <p>Par exemple, vous pouvez spécifier qu'un contact doit approuver un devis, ou qu'une prévision d'opportunité doit dépasser 10 000 dollars pour passer d'un prospect simple à un prospect qualifié.</p> <p>Les conditions JavaScript peuvent référencer des champs de n'importe quelle entité créée par le processus à l'aide de l'une des actions suivantes, avec un libellé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Créer une tâche</a></li> <li>• <a href="#">Créer une opportunité</a></li> <li>• <a href="#">Créer un ticket</a></li> <li>• <a href="#">Créer une solution</a></li> <li>• <a href="#">Créer un prospect</a></li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez configurer une règle à l'aide de <b>Créer une tâche</b> avec <b>Attribut</b> défini sur <b>Masqué</b> qui crée une communication avec un libellé. Ensuite, vous pouvez créer une condition JavaScript qui référence le libellé de communication et est exécutée lorsque la valeur de champ est <i>Terminé</i>.</p> <p>La condition JavaScript suivante limite l'accès au bouton de processus pour l'équipe de support (ID 1) et l'équipe d'opérations (ID 5). Ces ID sont extraits de la table Canal dans les données démo.</p> <pre>var intTeamID = CurrentUser.user_primarychannelid; if (intTeamID == 1    intTeamID == 5) {Valid = true;} else {Valid = false;}</pre>

Champ	Description
Clause du déclenchement SQL	<p>Condition sous la forme d'une clause SQL WHERE. Les actions de règles d'escalade ne se produisent que lorsque cette condition est remplie. Le terme WHERE est utilisé par défaut ; il n'est donc pas nécessaire de l'ajouter à ce champ. Utilisez des codes # dans des clauses de déclenchement SQL. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a>.</p> <p>Lorsque vous créez une règle de notification, l'utilisateur doit pouvoir rejeter ou répéter la notification. La clause WHERE doit inclure ' et xxxx_datetimefield &lt; #T', et l'action doit utiliser le même nom 'xxxx_datetimefield'. Lorsque la notification rejette la notification, le champ spécifié dans l'action est défini sur nul. Lorsque l'utilisateur répète la notification, le champ spécifié dans l'action contient l'heure en cours, ainsi que le nombre de minutes de répétition.</p> <p>Lorsque vous créez une règle d'e-mail, vous devez inclure une clause d'arrêt pour que l'e-mail ne soit envoyé qu'une fois. Ajoutez un champ à la table pour indiquer si l'e-mail a été envoyé. La clause WHERE doit inclure 'and xxxx_emailsent = null'. Outre l'action d'e-mail, ajoutez une action de champ à Définir la valeur de colonne qui affecte à xxxx_emailsent la valeur Y.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Exemples de clauses de déclenchement</a>.</p>

## Exemples de conditions JavaScript

Les processus prédéfinis des tickets, solutions, opportunités et prospects contiennent des exemples de conditions Javascript.

Nom d'entité	Nom de règle	Exemple de script
Opportunité	Réaffecter	<code>Valid = (oppo_stage != 'Closed');</code>
Tickets	Réaffecter	<code>Valid = ((case_stage!='Closed') &amp;&amp; (case_stage != 'Logged') &amp;&amp; (case_stage!='Investigating'));</code>
Prospect	Réaffecter le prospect	<code>Valid=(lead_status == 'In Progress');</code>
Prospect	Modifier le prospect	<code>Valid=(lead_status == 'In Progress');</code>

Vous pouvez référencer directement les champs de l'enregistrement de processus et revenir à la valeur de champ. Vous ne pouvez pas référencer directement les champs d'autres enregistrements qui sont dans le

contexte de l'enregistrement de processus. Vous pouvez utiliser plutôt `CRM.GetContextInfo()` pour référencer ces champs et obtenir les données qui sont dans le contexte de l'enregistrement de processus.

Vous pouvez utiliser ces techniques sur les entités personnalisées pour référencer les champs de l'enregistrement de processus et revenir à la valeur de champ.

Voici un exemple de condition JavaScript sur une entité personnalisée appelée **Projet** :

```
if (proj_stage!='Planning')
{
Valid =false;
}
```

Voici un exemple de condition JavaScript sur une entité personnalisée appelée **Projet** qui est un enfant de **Société** :

```
if (proj_stage == 'Planning' && CRM.GetContextInfo("company","comp_type")
=='Customer') {
Valid = false;
}
else
{
Valid = true;
}
```

## Utilisation des symboles ## et #

Vous pouvez utiliser les symboles **##** dans les actions de processus pour ajouter des informations depuis l'entité associée ou la table utilisateur.

- Vous pouvez utiliser des symboles **##** dans les conditions JavaScript des règles principales, de transition, conditionnelles et globales, ainsi que la clause de déclenchement SQL pour définir des conditions. Lorsque vous utilisez des symboles **##** dans une condition ou une instruction, les valeurs de bases de données réelles sont substituées lors de l'analyse des métadonnées. Par exemple, l'instruction SQL suivante compare l'ID d'activité d'étape de campagne avec la valeur d'un champ d'activité d'étape de communications.

```
Update Communication set Comm_
Deleted=1 where Comm_
WaveItemId=#Wait_WaveItemId#
```

- Si vous utilisez des symboles **##** dans le corps de l'e-mail, le SMS, le message affiché, ou la notification, les traductions sont utilisées.
- Vous pouvez utiliser le symbole **#** devant certaines lettres pour exécuter des appels de fonction internes qui renvoient une valeur concrète. Par exemple, le script suivant utilise les codes **#T** et **#U** pour comparer l'heure et l'utilisateur actuels aux valeurs des champs contenant les informations d'escalade.

```
Escl_DateTime<#T And Escl_
UserID=#U AND Upper(RTRIM
```

```
(comm_status))=N'PENDING'
```

Code	Valeur renvoyée
#U	Utilisateur actuellement connecté, sous la forme d'un ID.
#L	Utilisateur actuellement connecté, sous la forme d'une chaîne.
#C	Équipe actuellement connectée, sous forme d'un ID.
#D	Équipe actuellement connectée, sous la forme d'une chaîne.
#T	Heure actuelle.
#R	Informations sur la liste récente.
#O	ID d'opportunité actuel.

## Ajout d'états et de règles à un processus

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus**.
2. Cliquez sur le processus auquel vous souhaitez ajouter des états et règles. Assurez-vous que le processus n'est pas activé. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Modification d'un processus](#).
3. Faites glisser les états de la palette **États disponibles** vers le cercle inférieur des règles pour construire l'arborescence de processus. Par exemple : Dossier prospect, Prospect, Évalué, Contrat, Fermé
  - Si l'état requis n'existe pas, cliquez sur **Nouvel état** pour le créer. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'un état de processus](#).
  - Le premier état suit à partir de l'état Début, et une règle de transition est automatiquement créée pour lier les deux états. Le nom de la règle de transition passe de **[nom de l'état source]** à **[nom de l'état de destination]**.
  - Si vous déposez plusieurs fois le même état sur l'arborescence, l'icône d'état change pour indiquer un état en double. Si vous passez le curseur sur une occurrence de l'état, les états en double sont mis en évidence.
4. Pour convertir une règle de transition en un type de règle différent, cliquez sur la règle, mettez à jour les [Champs de règle de processus](#), puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Faites glisser une règle de la palette **Règles disponibles** vers le cercle inférieur du premier état.
  - Si la règle requise n'existe pas, cliquez sur **Nouvelle règle** pour la créer. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'une règle de processus](#).
  - Lorsque vous déposez une règle conditionnelle sur un état, la liste des actions de règle est divisée en deux. Les actions sur la gauche sont exécutées lorsque la condition est vraie, et les actions sur la droite le sont lorsque la condition est fausse. Il est judicieux d'ajouter une action [Afficher un message à l'écran](#) à la liste des actions fausses, afin d'indiquer à l'utilisateur la raison pour laquelle le processus ne progresse pas vers l'état suivant.

- Vous pouvez déposer plusieurs règles de transition sur un état pour laisser l'utilisateur déterminer la règle appliquée à l'enregistrement.
  - Vous ne pouvez déposer que des règles activées. Vous activez une règle dans les [Champs de règle de processus](#).
  - Vous devez vous assurer que toutes les règles de processus conduisent à un état valide.
6. Pour enregistrer l'arborescence de processus, cliquez sur **Enregistrer**.
  7. Pour activer le processus, cliquez sur **Activer le processus**. Vous devez tester entièrement tous les processus sur une installation test de Sage CRM avant de les activer sur votre système de production.

## Suppression d'un processus

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Processus**.
2. Cliquez sur le processus à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Confirmer la suppression**.
5. Cliquez sur **Continuer** pour revenir à l'écran de conception de processus.

# Notifications rapides et escalades

- À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive
- Création d'une notification rapide
- Utilisation des règles d'escalade progressive prédéfinies
- Activation d'une règle d'escalade progressive
- Création d'une règle d'escalade progressive

## À propos des notifications rapides et des règles d'escalade progressive

Vous pouvez configurer des notifications rapides et des règles d'escalade progressive pour que les utilisateurs ne manquent jamais d'informations importantes.

Par exemple, un directeur commercial peut utiliser des notifications rapides et des règles d'escalade progressives configurées pour chaque représentant commercial selon leurs cibles et dates. Le directeur peut identifier les prospects à suivre durant la semaine pour satisfaire les indicateurs de performance clés et générer des rappels automatiques pour que les représentants commerciaux suivent ces prospects.

Un responsable de service clients peut utiliser les modifications à l'écran pour partager des informations sur les produits, telles que des offres spéciales et des dates de sorties, ou bien pour partager des données en temps réel cruciales afin que l'équipe puisse proactivement résoudre les tickets et identifier les opportunités de vente.

## Différences entre les notifications rapides et les règles d'escalade progressive

Vous définissez les notifications rapides dans l'onglet **Notifications** de l'entité principale. Une notification rapide contient jusqu'à cinq conditions et est utilisée en dehors du contexte de processus. Si certaines ou toutes les conditions sont remplies, un message de notification est affiché sur l'écran ou envoyé par e-mail. Les notifications rapides sont simples et rapides à définir et ne requièrent pas de connaissances en SQL. Vous devez simplement définir la clause WHERE (OÙ) en utilisant les outils de l'interface. Lorsque vous enregistrez une notification rapide, tous les enregistrements nécessaires sont automatiquement créés dans les tableaux de processus de la base de données. Les notifications rapides sont basées sur l'utilisateur.

Les règles d'escalade progressive sont généralement plus complexes que les notifications rapides et peuvent être utilisées dans un processus ou en dehors du contexte de processus. En général, vous utilisez une règle d'escalade progressive pour créer une notification qui contient plus de cinq conditions ou qui contient une clause du déclenchement SQL complexe. Si certaines ou toutes les conditions sont remplies ou que la clause est déclenchée, un message de notification s'affiche ou est envoyé par e-mail, les valeurs sont mises à jour, ou bien l'SQL est exécuté. Si une règle d'escalade progressive est incluse dans un processus,



elle ne s'applique qu'aux enregistrements dans l'état correspondant. Les règles d'escalade progressive sont basées sur le temps.

Les conditions des notifications rapides et règles d'escalade progressive sont exprimées en SQL. Elles sont régies par le même mécanisme d'escalade progressive, et leur comportement est consigné dans le journal d'escalade progressive et le journal SQL.

## Configuration des notifications rapides

Tâche	Aide
Pour que les notifications rapides fonctionnent, vous devez activer <b>Configuration de processus et d'escalade progressive   Escalade progressive</b> . Ce paramètre active aussi le champ <b>Rappel</b> pour les nouvelles tâches et les rendez-vous.	<a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>
Vous pouvez indiquer le nombre de notifications rapides affichées simultanément.	<a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>
Crée une notification rapide et spécifie ce qui se passe lorsque les conditions de la règle sont remplies.	<a href="#">Création d'une notification rapide</a>

## Configuration des règles d'escalade progressive

Tâche	Aide
Pour utiliser le service d'escalade progressive afin d'exécuter les règles d'escalade progressive, vous devez mettre en route le service dans <b>Panneau de contrôle   Outils d'administration   Services</b> , puis activer le service dans <b>Configuration de processus et d'escalade progressive   Utiliser le service d'escalade progressive</b> .	<a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>
Pour que les règles de notifications fonctionnent, vous devez activer <b>Escalade progressive</b> dans <b>Configuration de processus et d'escalade progressive   Escalade progressive</b> .	<a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>
Lorsque les règles d'escalade sont activées, vous devez activer individuellement chaque règle.	<a href="#">Activation d'une règle d'escalade progressive</a>
Vous pouvez spécifier la fréquence de déclenchement des nouvelles escalades progressives et le nombre de notifications à afficher simultanément.	<a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>

Tâche	Aide
Les règles d'escalade progressive prédéfinies affichent des notifications à l'attention de l'administrateur système, mais vous pouvez ensuite les configurer pour envoyer des informations à un autre utilisateur.	<a href="#">Utilisation des règles d'escalade progressive prédéfinies</a>
Vous pouvez définir une nouvelle règle d'escalade progressive en dehors du contexte de processus.	<a href="#">Création d'une règle d'escalade progressive</a>
Vous pouvez créer des règles d'escalade et utiliser le tableau d'escalade progressive pour des entités personnalisées. Pour cela, vous devez gérer les données dans le tableau d'escalade progressive via des scripts et construire une vue personnalisée basée sur des règles d'escalade progressive existantes. Par exemple, vous pouvez utiliser une fonction d'évènement <code>PostInsertRecord()</code> pour insérer un enregistrement dans le tableau d'escalade progressive.	<a href="#">Présentation de la personnalisation des vues</a> <i>Tableau et scripts d'entité dans l'aide du développeur</i>

## Création d'une notification rapide

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Configuration de processus et d'escalade progressive**.
2. Assurez-vous que **Escalade progressive** a la valeur **Oui**.
3. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entité principale | <Entité>**.
4. Cliquez sur l'onglet **Notifications**.
  - Pour afficher la notification, cliquez sur **Nouvelle notification à l'écran**. Le message s'affiche pour l'utilisateur spécifié lorsque les conditions que vous avez ajoutées aux règles sont remplies.
  - Pour envoyer la notification par e-mail, cliquez sur **Nouvelle notification par e-mail**. Un e-mail est envoyé à l'utilisateur que vous avez spécifié lorsque les conditions que vous avez ajoutées aux règles sont remplies.
5. Complétez les [champs de notification](#).
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs de notification rapide

Champ	Description
Nom de la notification	Nom de la règle de notification.
Activé	Active la règle

Champ	Description
Et/ou tout	<p><b>Et</b> : La notification est créée seulement lorsque toutes les conditions spécifiées sont remplies.</p> <p><b>Ou</b> : La notification est créée seulement lorsque l'une des conditions spécifiées est remplie.</p>
Champ	Champ (colonne de base de données) sur lequel le script de condition est exécuté.
Condition	Opérateur utilisé dans le script de condition.
Valeur	Valeur de <b>Champ</b> utilisée dans le script de condition.
Choisir le champ à insérer dans la notification.	Cliquez sur un champ de fusion à inclure dans le message de notification.
Notifier l'utilisateur	Utilisateur notifié lorsque les conditions sont remplies.
Message de notification	Texte de notification affiché à l'utilisateur. Ce champ est obligatoire. Vous pouvez insérer les champs de fusion via <b>Choisissez le champ à insérer dans la notification</b> . Vous pouvez mettre en forme le message en utilisant des balises HTML comme   pour imposer une nouvelle ligne, ou encore <b> et <strong>.
Modèle	Modèle d'e-mail utilisé pour les notifications par e-mail. Les modèles contiennent généralement du contenu et des codes de champ standard.
De	<p>Adresse e-mail émettrice de la notification par e-mail.</p> <p>Si vous laissez ce champ vide, les informations utilisées sont le nom et l'adresse e-mail dans <b>Notifier le nom de l'e-mail</b> et <b>Notifier l'adresse e-mail</b>. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a>.</p>
Répondre à	Adresse e-mail de destination des réponses. Ce champ n'est disponible que si vous êtes autorisé à envoyer des e-mails à partir d'autres comptes.
À	Destinataires de l'e-mail. Pour ajouter un destinataire au champ <b>À</b> , <b>CC</b> ou <b>CCI</b> , recherchez le destinataire à l'aide de la zone de recherche dans la partie droite de l'écran, puis cliquez sur la flèche de gauche verte près du champ <b>À</b> , <b>CC</b> ou <b>CCI</b> . Vous ne pouvez ajouter qu'un seul destinataire à la fois.
CC	Destinataires recevant une copie de l'e-mail.
CCI	Destinataires recevant une copie conforme invisible de l'e-mail.
Objet	Objet du mail.

Champ	Description
Choisissez le champ à insérer dans l'e-mail.	Cliquez sur un champ de fusion à inclure dans le message de e-mail.
Message de l'e-mail	Texte de l'e-mail affiché à l'utilisateur. Ce champ est obligatoire. Vous pouvez insérer les champs de fusion via <b>Choisissez le champ à insérer dans l'e-mail</b> . Vous pouvez mettre en forme le message en utilisant des balises HTML comme   pour imposer une nouvelle ligne, ou encore <b> et <strong>.

## Utilisation des règles d'escalade progressive prédéfinies

Les règles d'escalade progressive prédéfinies affichent des notifications à l'écran aux utilisateurs. Par exemple, la règle d'escalade progressive Rappel de communication envoie un rappel à l'écran aux utilisateurs associés à une tâche ou une réunion que l'événement aura bientôt lieu. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Règles d'escalade progressive prédéfinies](#). Par défaut, les notifications sont envoyées à l'utilisateur actuel, mais vous pouvez envoyer les informations à un utilisateur différent. Pour ce faire, un ID d'utilisateur est nécessaire.

1. Pour rechercher un ID utilisateur, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Recherchez l'utilisateur pertinent et cliquez sur le lien utilisateur dans les résultats de la recherche. L'URL en haut de l'écran contient l'ID utilisateur.
3. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Escalade**.
4. Saisissez les critères de recherche dans les champs de Filtre. L'exemple suivant recherche toutes les règles d'escalade progressive activées pour les opportunités perdues.
  - Choisissez **Opportunité** dans **Nom de tableau**.
  - Entrez *Perdue* dans **Nom de règle**.
  - Entrez *O* dans **Règle activée**.
5. Cliquez sur **Filtre**.
6. Cliquez sur la règle.
7. Ajoutez l'ID utilisateur au début et à la fin de la clause de déclencheur SQL. L'exemple suivant envoie les informations à un utilisateur avec l'ID utilisateur 5.

```
vNotificationOpportunity.User_rollupto = 5 AND
vNotificationOpportunity.oppo_opportunityid in (select WkIn_
CurrentRecordId from dbo.WorkflowInstance where WkIn_WorkflowId = 10
AND WkIn_CurrentStateId = 53 AND WkIn_CurrentEntityId = 10) AND
((Escl_EscalationId is NULL ) OR (Escl_WorkflowRuleId <> 10163) OR
((Escl_WorkFlowRuleId = 10163) AND Escl_Datetime < #T AND Escl_UserId
= 5))
```
8. Pour utiliser la règle, sélectionnez l'option **Règle activée** si elle n'est pas déjà sélectionnée.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Règles d'escalade progressive prédéfinies

Règle d'escalade progressive	Description
Quota trimestriel restant	Notifier un utilisateur ventes à la fin de chaque mois à propos du pourcentage et de la quantité de son quota restant pour le trimestre.
Quota quotidien restant	Notifier quotidiennement un utilisateur ventes à la fin de chaque mois à propos du pourcentage et de la quantité de son quota restant pour le mois.
Mise à jour de pipeline	Notifier un utilisateur Ventes toutes les deux semaines de la valeur de son pipeline pour ce trimestre, comparé à son total prévu pour le trimestre.
Date de clôture d'opportunité approchante	Notifier l'utilisateur affecté d'une opportunité que la date de clôture d'opportunité est dans cinq jours.
Prospect non affecté	Notifier les responsables de ventes lorsqu'un nouveau prospect a été non affecté pendant plus de cinq jours.
Opportunité à haute valeur remportée	Notifier les membres de l'équipe de vente et les responsables de ventes lorsqu'un contrat de haute valeur est remporté. L'administrateur système peut configurer le montant de l'opportunité à haute valeur.
Opportunité à haute valeur créée	Notifier les responsables de ventes et leur envoyer un e-mail lorsqu'une opportunité à haute valeur est créée. Dans ce cas, la <b>valeur totale du devis</b> est utilisée sur l'opportunité. L'administrateur système peut configurer le montant de l'opportunité à haute valeur.
Valeur de réduction de devis trop importante	Notifier les responsables de ventes et leur envoyer un e-mail lorsqu'une réduction de ligne d'article de devis dépasse 40 %.
Opportunité non affectée	Notifier les responsables de ventes lorsqu'une nouvelle opportunité a été non affectée pendant plus de cinq jours.
Opportunités perdues	Notifier le responsable de ventes lorsqu'une opportunité a été perdue.
Notification de nouvelle tarification de la commande	Notifier un utilisateur de ventes de la modification du total d'une commande.
Notification de nouvelle tarification du devis	Notifier un utilisateur de ventes de la modification du total d'un devis.

<b>Règle d'escalade progressive</b>	<b>Description</b>
Notification d'erreur de synchro de la commande	Notifier un utilisateur lorsqu'il existe une erreur de synchronisation de commande avec l'application BMS.
Notification d'erreur de synchronisation du devis	Notifier un utilisateur lorsqu'il existe une erreur de synchronisation de devis avec l'application BMS.
Notification d'erreur de synchronisation du compte	Notifier un utilisateur lorsqu'il existe une erreur de synchronisation de compte avec l'application BMS.
Notification de l'intégration MS Exchange	Notifier un utilisateur lorsque l'administrateur système les a activés pour une synchronisation automatique avec Microsoft Exchange.
Notification d'échec du mailing	Notifier un utilisateur des ventes lorsqu'un mailing d'E-marketing n'est pas correctement envoyé.
Campagne au-delà du budget	Notifier un utilisateur des ventes lorsqu'une campagne d'E-marketing a dépassé la limite de budget approuvée.
Campagne proche du budget	Notifier un utilisateur des ventes lorsqu'une campagne d'E-marketing a dépassé 90 % de la limite de budget approuvée.
Notification d'échec de la sauvegarde	Notifier un administrateur système en cas d'échec d'une sauvegarde Sage CRM.
Notification de sauvegarde terminée	Notifier un administrateur système en cas de sauvegarde Sage CRM effectuée.
Message de téléchargement de la liste MailChimp	Notifier un utilisateur lorsqu'un groupe de contacts Sage CRM est correctement téléchargé vers la liste MailChimp.
Rappel de communication	Notifier l'utilisateur affecté d'une tâche de communication que l'échéance approche.
Expiration du devis	Notifier l'utilisateur affecté d'un devis que la date d'expiration du devis est dans cinq jours.
Rappel d'e-mail	Notifier l'utilisateur affecté d'une tâche d'e-mail que l'échéance approche.

## Activation d'une règle d'escalade progressive

Lorsque les règles d'escalade progressive sont activées, vous devez quand même activer individuellement chaque règle.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Escalade progressive**.
2. Cliquez sur la règle d'escalade progressive.
3. Sélectionnez **Règle activée**, et cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'une règle d'escalade progressive

Pour créer une règle d'escalade progressive en dehors du contexte de processus :

1. Configurez le comportement de la règle d'escalade progressive. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Configuration du comportement des processus et des règles d'escalade progressive](#).
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | escalade progressive**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour cloner une règle existante, assurez-vous que la règle est disponible pour le clonage. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Disponibilité d'une règle d'escalade progressive pour le clonage](#).
  - a. Choisissez la règle dans **Cloner une règle existante**.
  - b. Pour utiliser les actions de règle, choisissez **Oui** dans **Choisir de cloner les actions associées à la règle**.
  - c. Entrez un **nom de règle**.
  - d. Sélectionnez **Règle activée**.
  - e. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour créer une toute nouvelle règle, remplissez les [Champs des règles d'escalade](#). Assurez-vous que la règle est activée.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La nouvelle règle d'escalade progressive s'affiche dans l'écran d'escalade progressive.
7. Pour ajouter des actions à la règle, cliquez sur le lien de la règle. Si vous ajoutez des actions à une règle de processus qui utilise une DLL .NET ou une page ASP, elles ne sont pas exécutées. La méthode .NET ou la page ASP est exécutée à la place.
  - a. Faites défiler la liste jusqu'à la fin de la page, puis cliquez sur **Nouveau**.
  - b. Cliquez sur l'action à ajouter. Pour la liste d'actions compatibles avec les règles d'escalade progressive, reportez-vous à [Actions de processus](#).
  - c. Remplissez les champs d'action. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'action pertinente dans [Actions de processus](#).
  - d. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Continuez à ajouter des actions, puis cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

## Champs des règles d'escalade

Champ	Description
Cloner une règle existante	Règle existante sur laquelle est basée la nouvelle règle.
Cloner les actions associées à la règle	Clone les actions de la règle existante sélectionnée dans <b>Cloner une règle existante</b> .
Table ou vue	<b>Table</b> : Table vérifiée pour déterminer si les conditions de la règle sont respectées. <b>Vue</b> : Vue de table vérifiée pour déterminer si les conditions de la règle sont respectées. Les vues permettent de personnaliser l'ensemble de champs à l'intérieur de la condition JavaScript. Il est recommandé de baser les règles d'escalade sur des vues plutôt que sur des tables pour réduire le nombre d'enregistrements vérifiés. Si vous sélectionnez <b>Vue</b> , assurez-vous que l'entité appropriée s'affiche dans <b>Table</b> .
Nom de règle	Nom de la nouvelle règle.
Disponible pour le clonage	Inclut la nouvelle règle dans la liste <b>Disponible pour le clonage</b> pour que vous puissiez baser d'autres règles sur celle-ci et ses actions associées.
Règle activée	Active la règle.
Type	Un champ en lecture seule défini sur <b>Règle d'escalade</b> .
Image alternative pour la règle	Image affichée dans l'IU si la règle est visible par l'utilisateur final. L'image par défaut est une petite puce verte (WORKFLOWDEFAULT.GIF) suivie du nom de la règle.  Pour ajouter une nouvelle image GIF, assurez-vous qu'elle est enregistrée dans ...WWWRoot\Themes\Img\[ <i>theme name</i> ]\Buttons dans le dossier d'installation de Sage CRM et choisissez-la dans la liste déroulante.
Limité à l'équipe	Limite la règle aux utilisateurs qui appartiennent à cette équipe principale.
Ordre	Ordre dans lequel le champ s'affiche lors de l'avancement d'une règle de processus.



Champ	Description
Intervalle	Intervalle (en minutes) d'exécution de la règle d'escalade. Si le délai de déclenchement d'une règle d'escalade est plus long que celui d'autres règles, il est judicieux de spécifier une valeur dans ce champ. Cette valeur remplace la valeur dans <b>Délai de notification</b> dans <b>Configuration de processus et escalade progressive</b> . Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Paramètres de processus et d'escalade progressive</a> .
.NET	Non applicable aux règles d'escalade.
Nom du fichier personnalisé	Non applicable aux règles d'escalade.
Nom de la méthode	Non applicable aux règles d'escalade.
Clause du déclenchement SQL	<p>Condition sous la forme d'une clause SQL WHERE. Les actions de règles ne se produisent que lorsque cette condition est remplie. Le terme WHERE est utilisé par défaut ; il n'est donc pas nécessaire de l'ajouter à ce champ. Utilisez des codes # au sein des clauses de déclenchement SQL. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des symboles ## et #</a>.</p> <p>Lorsque vous créez une règle de notification, l'utilisateur doit pouvoir rejeter ou répéter la notification. La clause WHERE doit inclure ' et xxxx_datetimefield &lt; #T', et l'action doit utiliser le même nom 'xxxx_datetimefield'. Lorsque la notification rejette la notification, le champ spécifié dans l'action est défini sur nul. Lorsque l'utilisateur répète la notification, le champ spécifié dans l'action contient l'heure en cours, ainsi que le nombre de minutes de répétition.</p> <p>Lorsque vous créez une règle d'e-mail, vous devez inclure une clause d'arrêt pour que l'e-mail ne soit envoyé qu'une fois. Ajoutez un champ à la table pour indiquer si l'e-mail a été envoyé. La clause WHERE doit inclure 'and xxxx_emailsent = null'. Outre l'action d'e-mail, ajoutez une action de champ à <b>Définir la valeur de colonne</b> qui définit xxxx_emailsent sur O.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Exemples de clauses de déclenchement</a>.</p>

## Exemples de clauses de déclenchement

Voici des exemples de clauses SQL que vous pouvez saisir dans **Clause de déclenchement SQL**.

- Dans la clause SQL ci-dessous, #L indique que les notifications ne sont utilisées que si l'utilisateur est DolanW.

```
CmLi_Comm_NotifyTime<#T AND
cmli_comm_userid=#U AND
```

Comm\_Status='Pending' AND #L = 'DolanW'

- Dans la clause SQL ci-dessous, #C indique que l'utilisateur est informé si l'équipe concernée est son équipe actuelle. Il vérifie également si l'équipe est vide, étant donné qu'il peut ne pas être obligatoire.

```
CmLi_Comm_NotifyTime<#T  
AND cml_i_comm_userid=#U  
AND Comm_Status='Pending'  
AND Comm_ChannelID = #C OR Comm_ChannelID IS NULL)
```

- La clause SQL ci-dessous spécifie que la règle d'escalade n'est exécutée qu'entre 7 h et 18 h, et n'est pas exécutée les week-ends.

```
(... existing SQL triggering clause) AND datepart(hour, current_  
timestamp)<'18'
```

```
AND datepart(hour, current_timestamp)>'7'  
AND DATENAME(WEEKDAY, GETDATE()) <> 'Saturday'  
AND DATENAME(WEEKDAY, GETDATE()) <> 'Sunday'
```

- La clause SQL ci-dessous informe l'utilisateur si un enregistrement est bloqué à un certain stade pendant 14 jours..

```
DATEDIFF(day, case_updateddate, getdate())>14  
AND (case_stage=<1> OR case_stage=<2>) AND case_assigneduserid=#U
```

- La clause SQL ci-dessous est extraite de la règle d'escalade Rappel par e-mail. Elle utilise une clause d'arrêt (CmLi\_SMSMessageSent) pour empêcher le déclenchement à répétition de la règle. Le message e-mail n'est envoyé que lorsque le champ est nul. Lorsque l'e-mail est envoyé, le champ a la valeur O, ce qui empêche la règle d'être déclenchée à nouveau.

```
(CmLi_Comm_NotifyTime<#T)  
AND (UPPER(RTRIM(Comm_Status))=UPPER(RTRIM(N'Pending')))  
AND (CmLi_SMSMessageSent IS NULL)  
AND (UPPER(RTRIM(Comm_SMSNotification))=UPPER(RTRIM(N'Y')))
```

## Disponibilité d'une règle d'escalade progressive pour le clonage

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation avancée | Escalade**.
2. Cliquez sur la règle à cloner.
3. Sélectionnez **Disponible pour la duplication**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Données Sage CRM

---

- [Déduplication](#)
- [Chargement des données](#)
- [Produits](#)
- [Prise en charge de plusieurs devises](#)
- [Prévisions de ventes](#)
- [Relations entre entités](#)

# Déduplication

- [À propos de la déduplication](#)
- [Activation du dédoublement](#)
- [Personnalisation des écrans de déduplication](#)
- [Configuration des règles de correspondance](#)
- [Création d'une liste de nettoyage des noms de sociétés : remplacement](#)
- [Création d'une liste de nettoyage des noms de sociétés : suppression](#)

## À propos de la déduplication

La déduplication permet d'empêcher l'utilisateur d'ajouter des doublons. Le processus recherche les entrées qui présentent des similitudes et en informe l'utilisateur avant l'ajout du nouvel enregistrement. Vous pouvez utiliser la fonction de fusion, décrite dans le *Guide utilisateur*, pour nettoyer les données en cas de doublon.

La déduplication est activée par défaut si vous avez sélectionné Installer les données de démonstration pendant l'installation de Sage CRM. Si vous ne sélectionnez pas cette option, la déduplication est désactivée par défaut.

Lorsque la déduplication est activée, Sage CRM recherche les enregistrements en double dans les entités de Société, Contact, Prospect et Compte. La déduplication de ces entités est basée sur les champs suivants et associée à des règles de correspondance :

- Société : règles de correspondance de type « contient » sur le nom de la société.
- Contact : règles de correspondance de type « contient » sur le nom du contact.
- Prospect : règles de correspondance de type « contient » sur le nom de société de prospect et le nom du contact de prospect.
- Comptes : règles de correspondance de type « contient » sur le nom du compte dans certains environnements intégrés.

## Activation du dédoublement

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Comportement système**.
2. Cliquez sur **Modifier**. La page Comportement système s'affiche.
3. Vérifiez que le champ **Déduplication** a la valeur **Oui**.
4. Pour spécifier que les règles de déduplication de dossier prospect cherchent des correspondances à la fois dans le champ de nom de société de prospect et le champ de nom du contact de prospect,

choisissez **Et** dans **Règles de dédoublement**. Pour spécifier que les règles de déduplication recherchent des correspondances dans l'un ou l'autre de ces champs, choisissez **Ou**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Avant d'utiliser la déduplication dans les enregistrements Société ou Contact, vous pouvez personnaliser les écrans de déduplication et configurer les règles de correspondance pour les entités auxquelles la déduplication doit être appliquée. Lorsque la déduplication est activée, deux règles de correspondance sont configurées par défaut pour les champs Nom de société de prospect et Nom du contact de prospect dans l'écran Déduplication de prospect. Il n'est donc pas nécessaire de personnaliser cet écran ou de configurer des règles de correspondance.

## Personnalisation des écrans de déduplication

Lorsque la déduplication est activée, un nouvel écran de recherche de déduplication s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur **Nouveau** et sélectionne Contact, Société ou Prospect.

Vous pouvez personnaliser les écrans de déduplication. Par exemple, vous pouvez ajouter des champs provenant des tables Adresse, Contact et Société dans l'écran de recherche de déduplication de société. Il s'agit généralement d'un sous-ensemble d'informations principales sur la société telles que Nom de la société, Adresse 1 et Code postal.

Lorsque la déduplication est activée, deux règles de correspondance sont configurées par défaut pour les champs Nom de société de prospect et Nom du contact de prospect dans l'écran Déduplication de prospect. Il n'est donc pas nécessaire de personnaliser cet écran ou de configurer des règles de correspondance.

De plus, en cliquant sur l'option **Ajouter des contacts** de Microsoft Outlook pour ajouter des contacts à Sage CRM, les règles de correspondance appliquées aux champs de Sage CRM sont appliquées aux champs MS Outlook correspondants et déclenchent un avertissement si un doublon est détecté.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales | Société | Écrans**.
2. Cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser** en regard de **Écran de recherche de déduplication de société**.
3. Ajoutez les champs devant être affichés, puis cliquez sur **Enregistrer**. Par exemple, les champs Nom de la société, Adresse 1 et Code postal. La page Recherche de déduplication que vous avez créée s'affiche une fois que vous avez configuré des règles de correspondance.

Pour configurer un écran de recherche de déduplication de l'entité Contact, suivez ces étapes, sélectionnez le contact sur la page d'accueil Personnalisation, puis cliquez sur l'icône de crayon dans la colonne **Personnaliser** en regard de **Écran de recherche de dédoublement de contact**.

## Configuration des règles de correspondance

Les règles de correspondance déterminent les critères utilisés pour comparer les données saisies par l'utilisateur sur l'écran de recherche de déduplication aux enregistrements du système.

Lorsque vous configurez les règles de correspondance, tenez compte des points suivants :

- Les champs pour lesquels vous définissez des règles de correspondance sont utilisés pour prévenir les doublons lorsqu'un utilisateur ajoute ou modifie un enregistrement.
- Une seule règle de correspondance peut être configurée par colonne de tableau. Vous devez choisir un type de règle de correspondance pour le nom de la société et un autre pour la ville.
- Les champs dans les écrans de recherche de déduplication sont basés sur les opérateurs logiques « ET ». Plus l'utilisateur entre d'informations dans l'écran de recherche de déduplication, moins le système est susceptible d'identifier un doublon, puisque TOUS les critères de recherche entrés doivent être réunis : nom de la société ET adresse ET ville ET code postal.

Pour configurer les règles de correspondance de l'écran de recherche de dédoublement de société :

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Gestion des données | Règles de correspondance**.
2. Sélectionnez **Société** et cliquez sur **Continuer**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Définissez la valeur de **Champ de correspondance** et **Type de correspondance**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Suivez cette procédure pour configurer une règle de correspondance pour chaque champ de l'écran de recherche de déduplication, puis répétez la procédure pour l'écran de recherche de déduplication de contact.

Règle de correspondance	Description
Exact	L'utilisateur doit saisir, par exemple, <i>Design Right Inc.</i> pour que le système détecte un doublon de Design Right Inc.
Commence avec	L'utilisateur doit saisir, par exemple, <i>Des</i> ou <i>Design</i> pour que le système détecte un doublon de Design Right Inc.
Contient	L'utilisateur doit saisir, par exemple, <i>Des</i> , <i>Right</i> ou <i>In</i> pour que le système détecte un doublon de Design Right Inc.
Ne correspond pas	L'utilisateur peut entrer, par exemple, <i>Design Right Inc.</i> pour que le système détecte les doublons dans toutes les sociétés sauf Design Right Inc.
Phonétique	L'utilisateur peut entrer, par exemple, <i>Greatecom</i> pour que le système identifie Gratecom comme un doublon de cette société.

# Création d'une liste de nettoyage des noms de sociétés : remplacement

Vous pouvez créer une liste de mots qui remplacent certains mots ou groupes de mots. Par exemple, l'abréviation « & » peut être remplacée par le mot « et » dans le nom de toutes les nouvelles sociétés ajoutées. Le mot de substitution n'est pas physiquement remplacé ; il est juste remplacé pendant le processus de dédoublement. La déduplication doit être activée pour que la fonctionnalité de nettoyage de nom de société fonctionne.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Gestion des données | Purge de nom de société**.
2. Sélectionnez **Caractères ou chaînes à remplacer** dans le champ **Liste à consulter**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Tapez la chaîne de caractères à remplacer dans le champ **Détails**, puis entrez le mot de remplacement dans le champ **Remplacer par**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour créer une liste de remplacement, continuez à ajouter des règles.
7. Pour supprimer une règle, cliquez sur **Supprimer**.

# Création d'une liste de nettoyage des noms de sociétés : suppression

Vous pouvez créer une liste de mots, expressions ou ponctuations à ignorer dans le champ nom de la société au cours du processus de déduplication. Par exemple, vous pouvez ignorer le mot « S.a.r.l. » pour toutes les nouvelles sociétés ajoutées, car ce terme n'est pas unique dans les noms de société. Le mot supprimé n'est pas modifié physiquement dans la mémoire ; il est juste ignoré pour que le processus de déduplication puisse détecter les correspondances. La déduplication doit être activée pour que la fonctionnalité de nettoyage de nom de société fonctionne.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Gestion des données | Purge de nom de société**.
2. Sélectionnez **Caractères ou chaînes à supprimer** dans le champ **Liste à consulter**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez la chaîne de caractères à supprimer dans le champ **Détails**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La règle s'affiche sur la page **Caractères ou chaînes à supprimer**.
6. Pour créer une liste de suppression, continuez à ajouter des règles.
7. Pour supprimer une règle, cliquez sur **Supprimer**.

# Chargement des données

- [À propos du chargement des données](#)
- [Avant de commencer le chargement des données](#)
- [Droits du profil de sécurité requis](#)
- [Étapes du chargement des données](#)
- [Références de l'interface utilisateur](#)

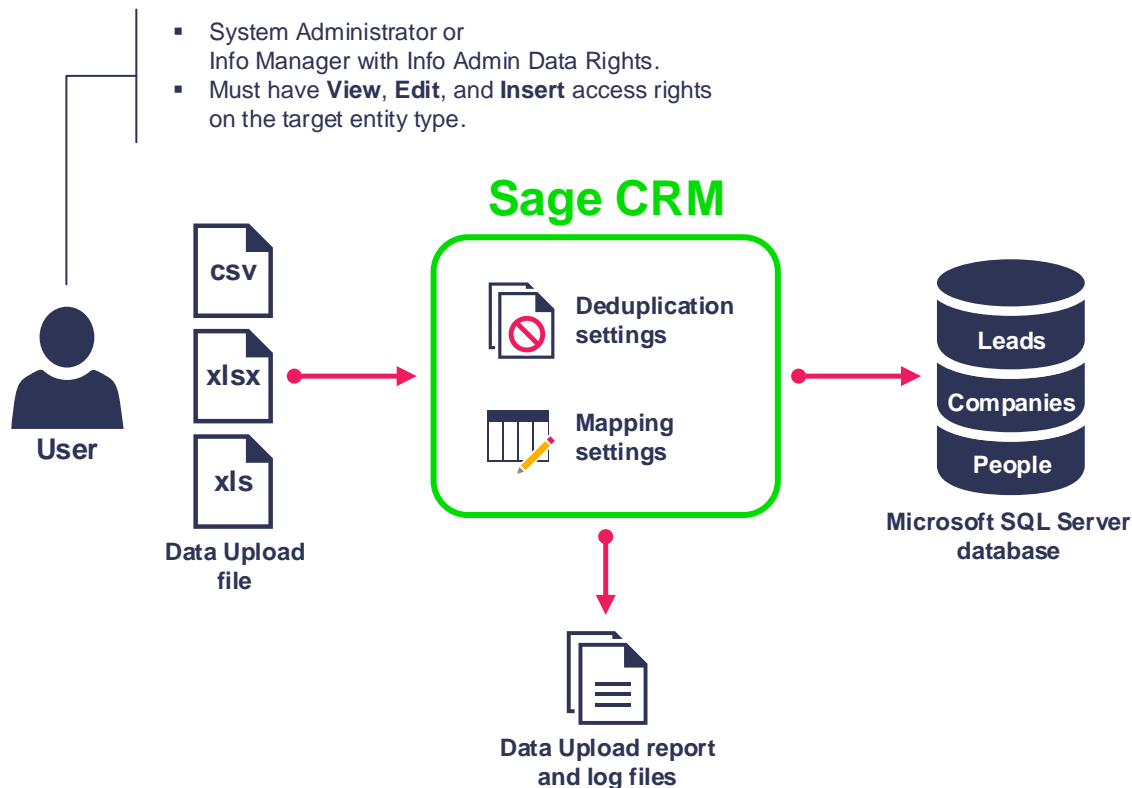
## À propos du chargement des données

La fonction de chargement des données permet d'ajouter plusieurs enregistrements de prospect, de société et de personne à la base de données Sage CRM sans devoir entrer manuellement les informations de chaque enregistrement dans l'interface utilisateur de Sage CRM.

**Remarque :** Lorsque vous importez des prospects dans Sage CRM, ils ne sont pas ajoutés automatiquement dans un processus. Toutefois, si le processus Prospect est conçu comme celui par défaut avec des règles de transition qui découlent de l'état de l'entrée, les boutons d'action s'affichent dans l'écran Prospect qui permettent de suivre les prospects. Pour plus d'informations, reportez-vous à [À propos de processus](#).

Le chargement des données fonctionne comme suit :





Le chargement des données est activé par défaut après l'installation de Sage CRM. Cette fonction est disponible pour les administrateurs système et les gestionnaires d'informations disposant des droits d'administration des informations dans Sage CRM. Le compte utilisé pour effectuer le chargement des données doit posséder les droits d'affichage, d'édition et d'insertion dans sur le type d'entité cible.

Pour charger des données vers Sage CRM, vous devez préparer un fichier de chargement des données (CSV, XLS ou XLSX) contenant les enregistrements à ajouter, puis spécifier ce fichier dans l'interface utilisateur de Sage CRM.

Le système vous invite à configurer un certain nombre de paramètres de chargement des données, y compris :

- **Paramètres de déduplication.** Ajoutez des règles pour détecter si les enregistrements que vous chargez dans Sage CRM existent déjà dans la base de données. Si tel est le cas, Sage CRM vous invite à fusionner vos données dans les enregistrements existants, remplacer les enregistrements existants par les nouveaux ou ignorer les enregistrements existants sans ajouter de données à Sage CRM. Vous ne pouvez activer des règles de déduplication que si la déduplication avancée est activée dans Sage CRM. La déduplication avancée est activée automatiquement si vous avez ajouté des données de démonstration dans votre installation de Sage CRM. Sinon, la déduplication avancée est désactivée, et vous devez l'activer manuellement dans les paramètres de comportement du système Sage CRM.
- **Paramètres de mappage.** Associez une colonne dans votre fichier de données à un champ dans la base de données Sage CRM. Lors du chargement des données, les données de chaque colonne sont insérées dans le champ associé dans la base de données. Une colonne ne peut comporter qu'un seul champ associé. Si une colonne n'est pas associée à un champ, les données provenant de

cette colonne ne sont pas ajoutées à la base de données Sage CRM. Dans la plupart des cas, Sage CRM mappe automatiquement les colonnes de fichier aux champs de la base de données, mais vous pouvez examiner ces mappages, les modifier si nécessaire, et ajouter de nouveaux mappages avant le début du chargement des données.

Une fois que vous avez configuré et appliqué les paramètres de déduplication et de mappage, Sage CRM les utilise pour ajouter vos nouveaux enregistrements à la base de données Microsoft SQL Server. Sage CRM génère un rapport et des fichiers journaux qui contiennent des informations sur les résultats de chargement des données et vous aident à identifier et résoudre les problèmes qui peuvent apparaître.

## Avant de commencer le chargement des données

Il est recommandé de créer une sauvegarde complète de la base de données Sage CRM avant de charger de nouveaux enregistrements. Une sauvegarde complète permet d'annuler des modifications effectuées par la fonction de chargement des données, si nécessaire. Si vous ne possédez pas une sauvegarde de base de données complète et qu'un problème se produit lors du chargement de nouveaux enregistrements, il peut être nécessaire de supprimer manuellement de la base de données Sage CRM.

Si vous ne disposez pas des autorisations suffisantes pour créer des sauvegardes complètes de la base de données Sage CRM, demandez à l'administrateur de base de données SQL Server de sauvegarder la base de données pour vous.

Pour créer une sauvegarde complète de la base de données Sage CRM, vous pouvez utiliser Microsoft SQL Server Management Studio. Dans cet exemple, nous utilisons Management Studio fourni avec SQL Server 2014 pour sauvegarder la base de données Sage CRM.

1. Ouvrez SQL Server Management Studio :  
Depuis une invite de commande, entrez `ssms.exe`
2. Spécifiez les paramètres de connexion à l'ordinateur exécutant Microsoft SQL Server qui héberge la base de données Sage CRM.
3. Dans le volet de gauche (Explorateur d'objets), développez le nœud **Bases de données** pour rechercher la base de données Sage CRM.  
Par défaut, le nom de la base de données est *CRM*.
4. Cliquez avec le bouton droit sur la base de données Sage CRM, pointez sur **Tâches**, puis cliquez sur **Sauvegarder**.
5. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, procédez comme suit :
  - a. Dans **Type de sauvegarde**, sélectionnez **Complète**.
  - b. Sous **Composant de sauvegarde**, sélectionnez **Base de données**.
  - c. Dans **Sauvegarder sur**, sélectionnez **Disque**.
  - d. Cliquez sur **OK** et attendez que Management Studio sauvegarde la base de données.

Maintenant, vous pouvez ajouter de nouveaux enregistrements à la base de données à l'aide de la fonction chargement des données. Vous pouvez toujours revenir à la version précédente de la base de données à l'aide de la sauvegarde complète que vous avez créée.

# Droits du profil de sécurité requis

Pour télécharger des enregistrements, le profil de sécurité assigné à votre compte Sage CRM doit disposer des droits minimum suivants :

Entité	Profil de sécurité minimal pour charger des enregistrements
Société	Entité Société : <ul style="list-style-type: none"><li>• Vue</li><li>• Modifier</li><li>• Insérer</li></ul> Entité Personne (enregistrements de contacts associés à la société) : <ul style="list-style-type: none"><li>• Vue</li><li>• Modifier</li><li>• Insérer</li></ul>
Prospect	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vue</li><li>• Modifier</li><li>• Insérer</li></ul>
Contact	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vue</li><li>• Modifier</li><li>• Insérer</li></ul>

# Étapes du chargement des données

- [Étape 1 : Préparer un fichier de chargement des données](#)
- [Étape 2 : Charger le fichier vers Sage CRM](#)
- [Étape 3 : Configurer le mappage](#)
- [Étape 4 : Configurer la déduplication](#)
- [Étape 5 : Prévisualiser et créer des enregistrements](#)

## Étape 1 : Préparer un fichier de chargement des données

Dans cette étape, vous devez préparer un fichier contenant les nouveaux enregistrements à charger.

Pour charger des données, vous pouvez utiliser l'un des formats suivants :

- **Valeurs séparées par une virgule (CSV)** (recommandé). Contrairement aux fichiers d'un classeur Excel (XLSX et XLS), les fichiers CSV ne stockent pas de formatage, formules et filtres complexes qui pourraient empêcher le chargement correct de vos données. Veillez à utiliser le délimiteur spécifié dans les paramètres de comportement du système Sage CRM (par défaut, il s'agit d'une virgule).
- **Classeur Excel (XLSX) ou Classeur Excel 97-2003 (XLS)**. Les valeurs des cellules de votre fichier ne doivent pas contenir de formatage, formules et filtres complexes qui peuvent empêcher le téléchargement correct des données. Le chargement des données fonctionne avec des fichiers XLSL et XLS créés par Microsoft Excel fourni avec Microsoft Office 2010 ou une version ultérieure.

Microsoft Excel constitue la méthode la plus pratique pour préparer un fichier de chargement de données compatible Sage CRM. Pour obtenir des informations détaillées sur les conditions que doit remplir le fichier, consultez [Conditions du fichier de chargement des données](#).

1. Dans Microsoft Excel, créez un classeur vide.
2. Dans la ligne 1, entrez les légendes des champs Sage CRM dans lesquels vous voulez ajouter des données. Les champs que vous spécifiez dans le fichier doivent exister dans la base de données Sage CRM.

L'utilisation de légendes de champs comme en-têtes de colonnes permet à Sage CRM d'associer automatiquement chaque colonne de fichier au champ correspondant dans la base de données. Si nécessaire, vous pouvez examiner et modifier manuellement ces mappages ultérieurement avant d'exécuter le chargement des données.

3. Entrez les enregistrements à charger. Pour plus d'informations et des exemples, consultez [Conditions du fichier de chargement des données](#).
4. Enregistrez le classeur au format CSV, XLSX ou XLS.

## Conditions du fichier de chargement des données

Quel que soit le type d'enregistrement que vous chargez, le fichier doit respecter les conditions énumérées dans le tableau ci-dessous.

Pour les conditions liées à une entité, consultez les sections suivantes :

- [Prospect](#)
- [Société](#)
- [Contact](#)

Condition requise	Commentaire
Le nom de fichier ne doit pas dépasser 60 caractères,	sans le chemin d'accès au fichier.
Chaque colonne du fichier doit posséder un en-tête unique et être associée à un champ existant dans la base de données Sage CRM.	<p>L'utilisation de légendes de champ comme en-têtes de colonne dans le fichier de chargement de données permet à Sage CRM d'associer automatiquement chaque colonne de fichier au champ correspondant dans la base de données. Si nécessaire, vous pouvez examiner et modifier manuellement ces mappages ultérieurement avant d'exécuter le chargement des données.</p> <p>Il n'est pas nécessaire d'ajouter ces champs à un écran Sage CRM, mais ils doivent exister dans la base de données Sage CRM.</p>
Le fichier doit contenir une valeur non vide valide pour chaque champ obligatoire dans Sage CRM.	<p>Les champs obligatoires sont ceux que vous devez remplir pour créer un enregistrement dans Sage CRM. Ces champs sont marqués d'un astérisque bleu dans l'interface utilisateur Sage CRM.</p> <p>Si chaque champ obligatoire ne contient pas de valeur non vide valide, l'enregistrement de l'entité n'est pas créé dans la base de données Sage CRM pendant le chargement de données.</p> <p>Pour plus d'informations sur les champs obligatoires par défaut, reportez-vous à</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Prospect</a></li><li>• <a href="#">Société</a></li><li>• <a href="#">Contact</a></li></ul>
Le nombre maximum de lignes (enregistrements) dans le fichier de chargement des données ne doit pas dépasser 5 000.	Pour charger plus de 5 000 enregistrements, créez plusieurs fichiers de chargement de données.

Condition requise	Commentaire
Ne chargez pas de données provenant du même fichier deux ou plusieurs fois consécutivement	afin de ne pas créer des enregistrements en double dans Sage CRM. Si une erreur se produit pendant le chargement des données, consultez le rapport de chargement des données, les journaux et les fichiers d'erreur avant de relancer le chargement des données.
Si vous utilisez un fichier CSV, veillez à ne pas utiliser de caractères spéciaux dans les valeurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les valeurs qui contiennent une virgule doivent être placées entre guillemets.</li> <li>• Toutes les valeurs qui contiennent des guillemets doivent être entourées par d'autres guillemets.</li> </ul>
Si vous utilisez un fichier XLS ou XLSX, veillez à ce qu'il ne contienne pas de cellules de type date.	Il est recommandé d'enregistrer le fichier XLS ou XLSX au format CSV, puis de charger le fichier CSV vers Sage CRM.
Toutes les dates du fichier de chargement des données doivent avoir un format identique.	Par exemple, JJ/MM/AAAA, MM/JJ/AA ou MM/AAAA. Si le fichier contient des dates dans des formats différents, Sage CRM ne peut pas traiter correctement les données.
Chaque cellule d'une colonne du fichier de chargement des données peut contenir plusieurs valeurs.	<p>Vous pouvez saisir les informations enregistrées dans la cellule d'une colonne à plusieurs valeurs dans plusieurs champs dans la même table de base de données Sage CRM.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Mappage des cellules des colonnes à plusieurs valeurs</a>.</p> <p>Le format de données utilisé dans les cellules à plusieurs valeurs doit être cohérent dans le fichier de chargement des données. Remarque : Sage CRM ne peut pas traiter les noms contenant les préfixes <i>Mc</i> ou <i>O'</i> ni ceux qui contiennent des espaces.</p>
Chaque enregistrement (ligne) du fichier de chargement des données peut comporter plusieurs adresses ou notes.	Lors de l'ajout de plusieurs adresses sur une même ligne, veillez à attribuer un type différent à chacune des adresses. Par exemple, <b>Domicile</b> et <b>Société</b> .
Si le fichier de chargement des données contient des valeurs dans des champs de sélection multiple, ces valeurs ne doivent pas contenir d'espace.	<p>Il est recommandé de modifier les valeurs des champs de sélection multiple dans la base de données Sage CRM de sorte qu'elles ne contiennent pas d'espace.</p> <p>Lorsque vous saisissez des valeurs dans un champ de sélection multiple du fichier de chargement de données, utilisez la virgule comme séparateur.</p>

## Prospect

Par défaut, les champs obligatoires pour créer un enregistrement de prospect sont :

Légende de champ dans l'interface utilisateur	Code de champ dans la base de données
Nom de la société	lead_companyname
Nom	lead_personlastname
Prénom	lead_personfirstname
Description	lead_description
Affecté à	lead_assigneduserid
E-mail	lead_personemail

Dans la ligne 1 du fichier de chargement des données, entrez la légende des champs Sage CRM obligatoires et facultatifs que vous souhaitez remplir de valeurs.

Si vous souhaitez affecter tous les enregistrements de prospect à un utilisateur, omettez la colonne **Affecter à** dans le fichier de chargement des données ; vous pouvez sélectionner cet utilisateur plus tard, lorsque vous définirez les paramètres de chargement des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Paramètres des prospects](#).

Si vous souhaitez affecter des enregistrements de prospects à différents utilisateurs Sage CRM, ajoutez les deux colonnes suivantes au fichier :

- **Affecter à**. Spécifiez l'ID de connexion ou l'adresse e-mail de l'utilisateur Sage CRM auquel vous voulez affecter l'enregistrement de prospect.
- **Équipe**. Entrez le nom de l'équipe principale à laquelle l'utilisateur appartient, telle qu'elle s'affiche dans l'interface utilisateur de Sage CRM.

Entrez ensuite les enregistrements des prospect à télécharger. Chaque ligne ne doit contenir qu'un enregistrement de prospect. Chaque enregistrement de prospect (ligne dans le fichier) doit comprendre une société et un contact.

## Société

Par défaut, les champs obligatoires pour créer un enregistrement de société sont :

Légende de champ dans l'interface utilisateur	Code de champ dans la base de données
Nom de la société	comp_name
Adresse 1	addr_address1
Nom	pers_lastname
Prénom	pers_firstname

Dans la ligne 1 du fichier de chargement des données, entrez la légende des champs Sage CRM obligatoires et facultatifs que vous souhaitez remplir de valeurs. Entrez ensuite les enregistrements de sociétés et de contacts à charger :



Chaque ligne ne doit contenir qu'un enregistrement de contact. Pour ajouter un autre contact associé à la même société, utilisez une ligne différente et entrez les informations de la même société pour l'enregistrement de contact. Le premier contact spécifié pour une nouvelle société dans le fichier devient automatiquement le contact principal de la société. Vous pouvez modifier ultérieurement le contact principal de la société dans l'interface utilisateur de Sage CRM.

Chaque société que vous chargez doit avoir une adresse. Si vous n'associez pas une colonne du fichier de chargement de données au champ Adresse de la société dans Sage CRM, l'adresse du premier contact spécifié dans le fichier pour la société devient l'adresse de la société. Si l'enregistrement d'un contact dans le fichier de chargement des données a une adresse de société et une adresse de domicile, seule l'adresse de société du contact devient l'adresse de la société.

Si vous spécifiez la même adresse pour plusieurs enregistrements de contacts dans le fichier de chargement, un seul enregistrement est créé pour l'adresse dans la base de données Sage CRM. Cet enregistrement d'adresse est ensuite lié aux enregistrements du contact. Les mises à jour de l'enregistrement d'adresse dans Sage CRM s'appliquent à tous les enregistrements de contacts liés à cette adresse.

## Contact

Par défaut, les champs obligatoires pour créer un enregistrement de contact sont :

Légende de champ dans l'interface utilisateur	Code de champ dans la base de données
Nom	pers_lastname
Prénom	pers_firstname
Adresse 1	addr_address1

Dans la ligne 1 du fichier de chargement de données, entrez la légende des champs Sage CRM obligatoires et facultatifs que vous souhaitez remplir de valeurs. Entrez ensuite les enregistrements des contacts à charger. Chaque ligne ne doit contenir qu'un enregistrement de contact. Toutes les données de chaque enregistrement de contact doivent être entrées sur la même ligne.

## Étape 2 : Charger le fichier vers Sage CRM

Avant d'effectuer les étapes ci-dessous, assurez-vous que votre compte Sage CRM dispose des [Droits du profil de sécurité requis](#).

1. Connectez-vous à Sage CRM en tant qu'administrateur système ou gestionnaire des informations disposant des droits d'administration des informations.
2. Accédez à **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Téléchargement des données**.
3. Dans **Chargement des données**, cliquez sur l'une des options, puis sur **Continuer**. Si vous ne disposez pas des [Droits du profil de sécurité requis](#), toutes ou certaines de ces options peuvent ne pas être disponibles.

- **Société.** Charge les enregistrements de société avec les enregistrements de contacts liés.
  - **Individus.** Charge les enregistrements de contacts non liés à une société.
  - **Prospect.** Charge les enregistrements de prospect.
4. Sur la page **Chargement des données de prospects**, cliquez sur **Nouveau**.
  5. Configurez les options de chargement suivantes. Pour plus d'informations sur les autres options que vous pouvez configurer sur cette page, consultez [Paramètres du fichier de chargement des données](#).
    - **Fichier de données.** Spécifiez le fichier de chargement de données que vous avez préparé.
    - **Description.** Entrez la description explicite du chargement des données. Sage CRM utilise cette description pour identifier le chargement des données dans l'interface utilisateur.
  6. Cliquez sur **Enregistrer**. Si vous y êtes invité, confirmez que vous voulez copier le fichier vers le serveur Sage CRM.

## Étape 3 : Configurer le mappage

Une fois que vous avez chargé le fichier de chargement des données vers Sage CRM, une page s'ouvre et affiche les colonnes mappées.

Le tableau en haut de cette page affiche les colonnes du fichier de chargement des données actuellement associées aux champs Sage CRM. Utilisez ce tableau pour afficher les mappages et les modifier, si nécessaire.

Ce tableau contient les colonnes suivantes :

- **Colonne Fichier de données.** Affiche le nom des colonnes dans le fichier de chargement des données. Vous pouvez cliquer sur le nom d'une colonne pour modifier son mappage.
- **Règle de déduplication.** Affiche la règle de déduplication configurée pour chaque colonne. Cette colonne est actuellement vide ; vous configurerez les règles de déduplication plus tard dans l'[Étape 4 : Configurer la déduplication](#).
- **Échantillon de données.** Affiche la première valeur contenue dans la colonne du fichier de chargement des données.
- **Nom de champ.** Affiche la légende de l'IU du champ Sage CRM auquel la colonne du fichier de chargement des données est associée.
- **Champ réel.** Affiche le code du champ Sage CRM auquel la colonne du fichier de chargement de données est associée.

Le tableau dans le bas de cette page contient la liste des colonnes du fichier de téléchargement des données dont l'association à un champ Sage CRM n'a pas encore été effectuée.

Utilisez ce tableau pour mapper manuellement les colonnes. Les valeurs contenues dans les colonnes non mappées ne sont pas ajoutées à la base de données Sage CRM lors du chargement des données.

### Mapper les colonnes non mappées

1. Sous **Les champs ne sont pas encore mappés (ils seront ignorés)**, cliquez sur le nom de la colonne.

2. Configurez les paramètres du mappage. Pour plus d'informations, consultez [Paramètres de mappage et de déduplication](#).
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer..**

### Modifier les mappages actuels

1. Dans la **colonne Fichier de données** du tableau (colonnes mappées aux champs de la base de données), cliquez sur le nom de la colonne.
2. Modifier les paramètres du mappage, si nécessaire. Pour plus d'informations sur les options dont vous disposez, consultez [Paramètres de mappage et de déduplication](#).
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer..**

Pour plus d'informations sur le mappage des colonnes qui contiennent des cellules à plusieurs valeurs, consultez [Mappage des cellules des colonnes à plusieurs valeurs](#).

## Mappage des cellules des colonnes à plusieurs valeurs

Si chaque cellule d'une colonne de fichier de chargement des données contient plusieurs valeurs, vous pouvez mapper cette colonne à plusieurs champs de la base de données Sage CRM. Les valeurs des colonnes sont donc insérées dans les champs Sage CRM correspondants lors du chargement des données.

Les champs dans lesquels vous saisissez les données des cellules à plusieurs valeurs dans le fichier de chargement doivent se trouver dans la même table de base de données Sage CRM. Le format des valeurs d'une colonne d'un fichier doit être cohérent. Dans le cas contraire, Sage CRM ne pourra pas traiter correctement les données dans la colonne.

Par exemple, si la colonne **Nom et prénom** contient le prénom et le nom, vous pouvez mapper cette colonne aux champs Sage CRM appropriés comme suit :

1. Cliquez sur le nom de colonne (**Nom et prénom**).
2. Dans la page qui s'ouvre, dans **Nom de champ**, sélectionnez **--Multiple--** :
3. À côté de **Nom de champ**, cliquez sur **Modifier les paramètres de champs multiples**.
4. Dans la page qui s'ouvre, indiquez le format des valeurs dans la colonne **Nom et prénom** :
  - a. Dans **Champ sélectionné**, sélectionnez **Personne : Nom**.
  - b. Cliquez sur **Ajouter**.
  - c. Dans **Format du masque**, insérez une virgule après la valeur saisie.  
Vous devez insérer une virgule, car celle-ci sert de séparateur dans le fichier de chargement des données.  
Veillez à toujours utiliser le même séparateur que celui du fichier chargement des données pour séparer les valeurs dans la boîte de dialogue **Format du masque**. Dans le cas contraire, Sage CRM ne peut pas traiter correctement les données.
  - d. Dans **Champ sélectionné**, sélectionnez **Personne : Prénom**.
  - e. Cliquez sur **Ajouter**.

Le format du doit se présenter comme suit :

#pers\_lastname#, #pers\_firstname#

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Mappage des secteurs

Vous pouvez attribuer des secteurs aux enregistrement chargés. Pour ce faire, créez une colonne (**Secteur**) dans le fichier de chargement des données contenant les secteurs Sage CRM à attribuer.

Assurez-vous que les noms de secteur dans le fichier correspondent exactement aux noms de secteur dans Sage CRM.

Mappez ensuite la colonne Secteur au champ Sage CRM approprié, par exemple **Prospect : Secteur**, **Société : Secteur**, ou **Contact : Secteur**.

Si vous n'attribuez pas de secteur pendant le chargement des données, le secteur de votre compte d'utilisateur Sage CRM est automatiquement attribué aux enregistrements.

## Étape 4 : Configurer la déduplication

Dans cette étape, vous devez configurer les règles de déduplication pour éviter de créer des enregistrements en double dans Sage CRM lors du chargement des données. Vous ne pouvez configurer des règles de déduplication que si la déduplication avancée est activée dans les paramètres de comportement du système Sage CRM. Lorsque la déduplication avancée est désactivée, la fonction Chargement des données effectue un déduplication simple.

Il est recommandé de charger les données en activant la déduplication avancée. Vous disposez alors d'un plus grand contrôle sur les données enregistrées dans la base de données Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Activation du dédoublement](#).

Pour chaque colonne du fichier de chargement de données, vous pouvez ne configurer qu'une seule règle de déduplication. Vous pouvez configurer des règles de déduplication pour les colonnes contenant des cellules à plusieurs valeurs de la même façon que pour les colonnes contenant des cellules à une seule valeur.

Lorsque la déduplication avancée est activée, vous devez configurer les règles de déduplication minimales suivantes :

Entité	Les règles de déduplication doivent être configurées pour
Prospect	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nom de société du prospect</li><li>• Nom du contact</li></ul>
Société	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nom de la société</li><li>• Champ Au moins un contact</li></ul>
Contact	<ul style="list-style-type: none"><li>• Champ Au moins un contact</li></ul>

### Pour ajouter une règle de déduplication

1. Dans la **colonnes Fichier de données**, cliquez sur le nom de la colonne à laquelle vous souhaitez ajouter une règle de déduplication.
2. Dans **Règle de déduplication**, sélectionnez la valeur à utiliser.  
Pour plus d'informations, consultez [Paramètres de mappage et de déduplication](#).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Répétez ces étapes pour chaque colonne à laquelle vous souhaitez ajouter une règle de déduplication.

Il est recommandé de configurer les règles de déduplication comme suit :

### Prospect

Définir le critère **Correspondance exacte** de la règle de déduplication pour le nom de la société et le nom et le prénom du contact.

### Société

Définir le critère **Correspondance exacte** de la règle de déduplication pour le nom de la société, l'adresse de la société et le nom et le prénom du contact.

### Contact

Définissez le critère **Correspondance exacte** de la règle de déduplication pour le nom et le prénom du contact.

## Étape 5 : Prévisualiser et créer des enregistrements

Une fois les règles de déduplication ajoutées à l'[Étape 4 : Configurer la déduplication](#), vous pouvez prévisualiser les enregistrements à créer dans Sage CRM :

1. Cliquez sur **Aperçu du chargement des données** pour afficher la liste des enregistrements à créer dans Sage CRM.
2. Si nécessaire, configurez la façon dont vous souhaitez traiter les doublons pendant le téléchargement des données.  
Pour plus d'informations, consultez [Paramètres de prévisualisation et de duplication](#).
3. Cliquez sur **Charger** pour lancer le chargement des données et créer les enregistrements dans la Sage CRM base de données.

Une fois le chargement des données terminé, Sage CRM affiche les [Résultats de chargement de données](#).

Si le chargement de données a créé par erreur des doublons avec des champs vides, vous pouvez utiliser une requête SQL pour les supprimer de la base de données Sage CRM. Pour consulter des exemples de requêtes SQL, consultez [Suppression des doublons](#).

## Suppression des doublons

Vous pouvez utiliser une requête SQL pour supprimer les doublons créés par erreur dans la base de données Sage CRM. Des doublons ou des enregistrements incomplets sont, par exemple, créés lorsque vous chargez les données avec la déduplication avancée désactivée. Cette section fournit des exemples de

requêtes SQL que vous pouvez utiliser pour supprimer les enregistrements dont les champs obligatoires sont vides.

- [Suppression des contacts avec champs vides](#)
- [Suppression des adresses avec des champs vides](#)

## Suppression des contacts avec champs vides

La requête suivante recherche et supprime les enregistrements de contacts pour lesquels les champs **Nom** et **Prénom** sont vides.

PEOPLE!

```
update company set comp_primarypersonid=null where comp_primarypersonid
in (select pers_personid from person where pers_lastname is null and pers_
firstname is null)
```

```
delete from phone where phon_phoneid in (select phon_phoneid from
vPersonPhone where plink_recordid in (select pers_personid from Person
where pers_lastname is null and pers_firstname is null))
```

```
delete from email where emai_emailid in (select emai_emailid from
vPersonEmail where elink_recordid in (select pers_personid from Person
where pers_lastname is null and pers_firstname is null))
```

```
delete from phonelink where plink_phoneid in (select phon_phoneid from
vPersonPhone where plink_recordid in (select pers_personid from Person
where pers_lastname is null and pers_firstname is null))
```

```
delete from emailink where elink_emailid in (select emai_emailid from
vPersonEmail where elink_recordid in (select pers_personid from Person
where pers_lastname is null and pers_firstname is null))
```

```
delete from address where addr_addressid
in (select adli_addressid from address_link where adli_personid
in (select pers_personid from person where pers_lastname is null and pers_
firstname is null))
```

```
delete from address_link where adli_personid
in (select pers_personid from person where pers_lastname is null and pers_
firstname is null)
```

```
delete from person_link where peli_Personid  
in (select pers_personid from person where pers_lastname is null and pers_  
firstname is null)
```

```
delete from person where pers_lastname is null and pers_firstname is null
```

## **Suppression des adresses avec des champs vides**

La requête suivante recherche et supprime les enregistrements d'adresses pour lesquels le champ **Adresse 1** est vide.

ADDRESSES!

```
update company set comp_primaryaddressid = null where comp_  
primaryaddressid  
in (select addr_addressid from address where addr_address1 is null)
```

```
update person set pers_primaryaddressid = null where pers_primaryaddressid  
in (select addr_addressid from address where addr_address1 is null)
```

```
delete from address_link where adli_addressid  
in (select addr_addressid from address where addr_address1 is null)
```

```
delete from address where addr_address1 is null
```

# Références de l'interface utilisateur

Cette section décrit les champs Sage CRM et les éléments de l'interface que vous pouvez utiliser lors du chargement des données.

- [Paramètres du fichier de chargement des données](#)
- [Paramètres de mappage et de déduplication](#)
- [Paramètres de prévisualisation et de duplication](#)
- [Résultats de chargement de données](#)



## Paramètres du fichier de chargement des données

Les paramètres du fichier de chargement des données disponibles dépendent du type d'enregistrements que vous téléchargez.

- [Paramètres pour les sociétés et les contacts](#)
- [Paramètres des prospects](#)

### Paramètres pour les sociétés et les contacts

Option	Description
Fichier des données	<p>Recherchez et sélectionnez le fichier de chargement des données à utiliser.</p> <p>Lorsque vous ouvrez un chargement des données enregistré précédemment, cette option affiche le nom du fichier de chargement des données sélectionné, et il est impossible de le modifier.</p> <p>Lorsque vous ouvrez un chargement des données enregistré précédemment ayant été exécuté et ayant généré des erreurs ou des doublons, les options supplémentaires suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Utiliser le fichier de données.</b> Réexécute le chargement des données à l'aide du fichier de chargement des données d'origine. <b>Avertissement</b> : Utilisez cette option avec prudence, car elle peut générer des doublons ou remplacer des données sur le système.</li><li>• <b>Utiliser le fichier d'erreurs.</b> Réexécute le chargement des données uniquement pour les enregistrements ayant généré des erreurs lors de la dernière tentative de chargement des données.</li><li>• <b>Utiliser les doublons.</b> Réexécute le chargement des données uniquement pour les doublons détectés lors de la dernière tentative de chargement des données.</li><li>• <b>Afficher le fichier d'erreurs.</b> Ouvre le fichier d'erreurs du chargement des données généré lors de la dernière tentative de chargement des données.</li></ul>
Sélectionner parmi les mappages existants	<p>Permet de réutiliser les associations de colonne et de champ définies pour les chargements de données précédents.</p> <p>Vous pouvez utiliser cette option si le nouveau fichier de chargement des données dispose des mêmes colonnes que l'un des fichiers que vous avez téléchargé précédemment.</p> <p>Cette option n'est disponible que si vous avez chargé des sociétés ou des contacts au moins une fois.</p>
Description	<p>Entrez la description explicite du chargement de données.</p> <p>Sage CRM utilise cette description pour identifier le chargement des données dans l'interface utilisateur.</p>

Option	Description
Format de date de fichier	<p>Sélectionnez le format de date utilisé dans le fichier de chargement des données.</p> <p><b>Remarque :</b> Toutes les dates du fichier de chargement de données doivent avoir un format identique.</p>
Règle de fusion	<p>Sélectionnez la manière dont vous voulez traiter les enregistrements en double pendant le chargement des données.</p> <p>Vous pouvez gérer les doublons avec les enregistrements correspondants existants ou remplacer complètement les enregistrements correspondants existants par les enregistrements du fichier de chargement de données.</p>
Nombre maximum de contacts par ligne	<p>Spécifiez le nombre maximum d'enregistrements de contact que contient chaque ligne du fichier de chargement de données.</p> <p><b>Remarque :</b> Conservez toujours la valeur par défaut de cette option.</p>
Nombre maximum d'adresses par ligne	<p>Spécifiez le nombre maximum d'adresses sur chaque ligne du fichier de chargement des données.</p>
Aperçu des lignes	<p>Spécifiez le nombre de lignes du fichier de chargement des données à prévisualiser avant de commencer à télécharger les données sur Sage CRM.</p>
Nombre maximum de notes par ligne	<p>Spécifiez le nombre maximum de notes sur chaque ligne du fichier de chargement de données.</p>
Créer une liste cible	<p>Cochez cette case pour créer un groupe pour le chargement de données dans Sage CRM. Le groupe contient tous les enregistrements créés dans Sage CRM au cours du chargement de données. Si vous cochez cette case, vous pouvez utiliser l'onglet <b>Groupes</b> dans Sage CRM pour afficher les enregistrements créés par le chargement de données.</p>
Remplacer l'adresse par défaut du contact	<p>Remplace l'adresse par défaut d'un contact par celle ajoutée à Sage CRM au cours du chargement de données. Lorsque cette case est cochée, la nouvelle adresse est également ajoutée comme adresse de société.</p> <p>S'il existe plusieurs d'une adresse pour un contact dans le fichier de chargement des données, la première adresse devient l'adresse par défaut.</p>

Option	Description
Associer des champs de sélection à des codes	<p>Lorsque cette option est sélectionnée, le système tente d'associer les traductions de champ de sélection du fichier CSV aux codes de légende dans Sage CRM. Par exemple, la fonction intitulée Président Directeur Général est mappée au code de légende PDG, et conservée dans la base de données. Si une sélection n'existe pas encore dans Sage CRM, elle est ajoutée à la base de données. Dans ce cas, le code de légende est identique à la sélection.</p> <p>Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, les choix de liste de sélection entrés dans le fichier CSV en tant que traductions et non comme codes de légende ne sont pas ajoutés à la base de données. Par exemple, la traduction Président Directeur Général, est affichée sur la page récapitulative de contact, mais elle n'est pas ajoutée à la base de données. Cela signifie que lorsque vous sélectionnez le bouton <b>Modifier</b>, vous devez définir le champ déroulant sur une sélection qui existe déjà dans la base de données Sage CRM.</p>

## Paramètres des prospects

Option	Description
Fichier de données	<p>Recherchez et sélectionnez le fichier de chargement des données à utiliser.</p> <p>Lorsque vous ouvrez un chargement des données enregistré précédemment, cette option affiche le nom du fichier de chargement de données sélectionné, et il est impossible de le modifier.</p> <p>Lorsque vous ouvrez un fichier de chargement des données enregistré précédemment ayant été exécuté et ayant généré des erreurs ou des doublons, les options supplémentaires suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Utiliser le fichier des données.</b> Réexécute le chargement des données à l'aide du fichier de chargement des données d'origine. Utilisez cette option avec prudence, car elle peut générer des doublons ou remplacer des données sur le système.</li><li>• <b>Utiliser le fichier d'erreurs.</b> Réexécute le chargement des données uniquement pour les enregistrements ayant généré des erreurs lors de la dernière tentative de chargement des données.</li><li>• <b>Utiliser les doublons.</b> Réexécute le chargement des données uniquement pour les doublons détectés lors de la dernière tentative de chargement des données.</li><li>• <b>Afficher le fichier d'erreurs.</b> Ouvre le fichier d'erreurs du chargement des données généré lors de la dernière tentative de chargement des données.</li></ul>
Sélectionner parmi les mappages existants	<p>Permet de réutiliser les associations de colonne et de champ définies pour les chargements de données précédents. Cette option n'est disponible que si vous avez chargé des enregistrements de prospects au moins une fois.</p>
Description	<p>Entrez la description explicite du chargement de données.</p> <p>Sage CRM utilise cette description pour identifier le chargement des données dans l'interface utilisateur.</p>
Format de date de fichier	<p>Sélectionnez le format de date utilisé dans le fichier de chargement des données.</p> <p><b>Remarque :</b> Toutes les dates du fichier de chargement de données doivent avoir un format identique.</p>
Règle de fusion	<p>Sélectionnez la manière dont vous voulez traiter les enregistrements en double pendant le chargement des données.</p> <p>Vous pouvez gérer les doublons avec les enregistrements correspondants existants ou remplacer complètement les enregistrements correspondants existants par les enregistrements du fichier de chargement de données.</p>

Option	Description
Aperçu des lignes	Spécifiez le nombre de lignes du fichier de chargement des données à prévisualiser avant de commencer à charger les données sur Sage CRM.
Créer une liste cible	Cochez cette case pour créer un groupe pour le chargement de données dans Sage CRM. Le groupe contient tous les enregistrements créés dans Sage CRM au cours du chargement de données. Si vous cochez cette case, vous pouvez utiliser l'onglet <b>Groupes</b> dans Sage CRM pour afficher les enregistrements créés par le chargement de données.
Description du prospect	Saisissez la description explicite des enregistrements de prospects que vous chargez.
Affecter à l'équipe	Sélectionnez l'équipe à laquelle vous souhaitez affecter les enregistrements de prospect à charger. N'utilisez pas cette option si vous attribuez les enregistrements de prospect à l'aide des colonnes du fichier de chargement des données. Pour plus d'informations sur l'attribution des enregistrements de prospect aux utilisateurs Sage CRM, reportez-vous à <a href="#">Prospect</a> .
Secteur	Sélectionnez le secteur auquel vous souhaitez affecter les enregistrements de prospect.
Affecter aux utilisateurs	Spécifiez l'utilisateur Sage CRM auquel vous souhaitez affecter les enregistrements de prospect. Si vous souhaitez attribuer des enregistrements de prospect à différents utilisateurs, créez et remplissez les colonnes appropriées dans le fichier de chargement des données (reportez-vous à <a href="#">Prospect</a> pour en savoir plus). Sélectionnez ensuite un utilisateur dans l'option <b>Affecter aux utilisateurs</b> . Par conséquent, les enregistrements de prospect sont affectés aux utilisateurs spécifiés dans le fichier de chargement de données.
Élément d'étape	Sélectionnez la campagne marketing à laquelle vous souhaitez affecter les enregistrements de prospect. Si vous n'avez pas l'intention d'utiliser les enregistrements de prospect dans une campagne marketing, ne définissez pas cette option.

## Paramètres de mappage et de déduplication

Option	Description
Appartient à	<p>Sélectionnez l'entité Sage CRM à laquelle vous souhaitez associer la colonne du fichier de chargement des données.</p> <p><b>Remarque :</b> Cette option n'est disponible que lorsque vous chargez des enregistrements de société ou de contacts.</p> <p>Pour associer une colonne à la fois à Société et Contact, sélectionnez <b>Contact</b> dans cette option. La valeur de la colonne est donc automatiquement attribuée à l'enregistrement de la société auquel l'enregistrement du contact est associé.</p> <p>Pour Téléphone, les types Société et Fax sont partagés.</p> <p>Pour E-mail, le type Société est partagé.</p> <p>Lorsque <b>Appartient à</b> a la valeur <b>Contact</b> et que le nombre de contacts défini dans les paramètres du fichier de chargement des données est supérieur à 1, l'option supplémentaire suivante est disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ordre.</b> Sélectionnez l'enregistrement du contact auquel ce champ appartient.</li></ul>
Table de données	<p>Sélectionnez la table dans la base de données Sage CRM, dans laquelle vous souhaitez saisir les données de la colonne du fichier de chargement.</p> <p>Vous pouvez sélectionner l'une des tables suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adresses</li><li>• E-mail</li><li>• Téléphone</li><li>• Notes</li></ul> <p>Si vous avez sélectionné <b>Société</b> ou <b>Contact</b> dans <b>Appartient à</b>, laissez <b>Table de données</b> vide.</p> <p><b>Remarque :</b> Les numéros de fax appartiennent à la table de données Téléphone, avec le type paramétré sur Fax.</p> <p>Lorsque <b>Table de données</b> a la valeur <b>Adresse</b> ou <b>Notes</b> et que le nombre d'adresses ou de notes dans les paramètres du fichier de chargement de données est supérieur à 1 l'option supplémentaire suivante est disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Ordre.</b> Sélectionnez l'enregistrement de l'adresse ou de note auquel ce champ appartient.</li></ul>
Nom de champ	<p>Sélectionnez le champ Sage CRM dans lequel vous souhaitez ajouter des valeurs de la colonne du fichier de chargement.</p> <p>Si chaque cellule de colonne contient plusieurs valeurs, vous pouvez les insérer dans différents champs Sage CRM. Pour plus d'informations, consultez <a href="#">Mappage des cellules des colonnes à plusieurs valeurs</a>.</p>

Option	Description
Champs de correspondance d'utilisateurs	<p>Indiquez la valeur de la table utilisateur à faire correspondre lors du mappage d'une colonne dans le fichier des données à un champ Sélection d'un utilisateur.</p> <p>Par exemple, si le fichier que vous chargez contient le nom complet de l'utilisateur, vous pouvez indiquer « Prénom Nom » pour insérer le code utilisateur correct.</p> <p><b>Remarque</b> : Cette option n'est disponible que pour les colonnes Sélection utilisateur.</p>
Type <FieldName>	<p>Permet d'attribuer une catégorie aux données de la colonne du fichier de chargement.</p> <p><b>Remarque</b> : Cette option n'est disponible que lorsque : <b>Appartient à</b> a la valeur <b>Contact</b> ou <b>Société</b> et <b>Table de données</b> a la valeur <b>Adresse</b>, <b>Téléphone</b> ou <b>E-mail</b>.</p>

Option	Description
Règle de déduplication	<p>Sélectionnez une condition afin de détecter les enregistrements en double pendant le chargement des données.</p> <p>Vous pouvez sélectionner l'un des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Correspondance exacte.</b> Un enregistrement est considéré comme doublon si la valeur de la cellule de la colonne correspond exactement à la valeur du champ Sage CRM mappé.</li> <li>• <b>Phonétique.</b> Un enregistrement est considéré comme doublon si la valeur de la cellule de la colonne correspond phonétiquement à la valeur du champ Sage CRM mappé. Par exemple, une société chargée dont le nom est <i>Greatecom</i> est considérée être un doublon d'une société existante dont le nom est <i>Gatecom</i>.</li> <li>• <b>Correspondance de la première lettre.</b> Un enregistrement est considéré être un doublon si la première lettre de la valeur de la cellule de la colonne correspond à la première lettre de la valeur dans le champ Sage CRM mappé. Par exemple, une société chargée dont le nom est <i>Design Right Inc.</i> est considérée être un doublon d'une société existante dont le nom est <i>Davis &amp; Son Publishing Ltd.</i></li> <li>• <b>Commence par.</b> Un enregistrement est considéré être un doublon si la valeur de la cellule de la colonne commence par les mêmes lettres que la valeur du champ Sage CRM mappé. Par exemple, une société chargée dont le nom est <i>Design Right Inc.</i> est considérée être un doublon d'une société existante dont le nom est <i>Des Barnes Sign Makers</i>.</li> <li>• <b>Contient.</b> Un enregistrement est considéré être un doublon si la valeur de la cellule de la colonne contient la chaîne du champ Sage CRM mappé. Par exemple, une société chargée dont le nom est <i>Design Right</i> est considérée être un doublon d'une société existante dont le nom est <i>Design Right Management</i>.</li> <li>• <b>Non égal à.</b> Un enregistrement est considéré être un doublon si la valeur de la cellule de la colonne ne correspond pas à la valeur du champ Sage CRM mappé. Vous pouvez utiliser cette condition si vous ne souhaitez pas que la valeur importée écrase la valeur existante dans le champ Sage CRM mappé. Par exemple, utilisez cette condition si vous souhaitez associer un seul enregistrement de contact à un enregistrement de société.</li> </ul>
Sauvegarder	Enregistre les paramètres actuels.
Supprimer les mappages	Supprime le mappage actuel spécifié pour la colonne du fichier de données.



## Paramètres de prévisualisation et de duplication

Option	Description
Source	<p>Spécifiez la source des enregistrements à charger. Vous pouvez sélectionner l'un des éléments suivants :</p> <div><p><b>Remarque :</b> Vous pouvez utiliser cette option pour donner la même source à tous les enregistrements à charger. Si vous souhaitez donner une source différente à plusieurs enregistrements, créez une nouvelle colonne dans le fichier de chargement des données, saisissez une source pour chaque enregistrement et mappez la colonne du fichier au champ Sage CRM approprié.</p></div> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Téléphone</b></li><li>• <b>E-mail</b></li><li>• <b>Fax</b></li><li>• <b>Web</b></li><li>• <b>Lettre</b></li><li>• <b>Employé</b></li><li>• <b>Référence client</b></li><li>• <b>Annonce</b></li><li>• <b>Presse spécialisée</b></li><li>• <b>Salon</b></li><li>• <b>Importation</b></li></ul> <p>Pour créer une source et l'attribuer aux enregistrements, sélectionnez -- <b>Nouveau</b>-- puis complétez les options supplémentaires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Code source.</b> Saisissez le code avec lequel vous souhaitez identifier la nouvelle source.</li><li>• <b>Description de la source.</b> Saisissez le nom de la source (légende) à afficher dans l'interface utilisateur Sage CRM.</li></ul>
Annexer au fichier journal	Ajoute de nouvelles données au fichier journal de chargement des données existant sans remplacer son contenu.
Remplacer le fichier journal	Remplace complètement le contenu du fichier journal par les nouvelles données.

Option	Description
<p>Traiter les doubles en mode interactif</p>	<p>Sélectionnez cette option pour afficher et traiter les enregistrements en double en mode interactif si Sage CRM les trouve lors du chargement des données.</p> <p>Lorsque cette option est sélectionnée, si Sage CRM trouve un enregistrement en double dans le fichier de chargement des données, le chargement des données est suspendu, et Sage CRM affiche une page contenant la liste du ou des enregistrements existants correspondant au doublon.</p> <p>Sur cette page, vous pouvez effectuer les actions suivantes ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fusionner le doublon du fichier avec un enregistrement existant dans la base de données Sage CRM ou remplacer complètement l'enregistrement existant. Pour ce faire, cliquez sur le nom de l'enregistrement existant que Sage CRM affiche. L'action que Sage CRM effectue (fusion ou remplacement) dépend des <a href="#">Paramètres du fichier de chargement des données</a> configurés. Lorsque vous fusionnez un enregistrement de société en double avec une société existante, Sage CRM détecte également les correspondances de contact conformément aux règles de déduplication que vous avez configurées pour les enregistrements de personnes.</li> <li>• Ajoutez le doublon comme nouvel enregistrement à la base de données Sage CRM sans remplacer ni le fusionner avec un enregistrement existant. Pour ce faire, cliquez sur le bouton <b>Ajouter l'enregistrement quand même</b>. <b>Avertissement</b> : N'effectuez pas cette action sauf nécessité absolue, car elle peut générer des doublons dans la base de données Sage CRM.</li> <li>• Ignorez le doublon sans ajouter de données dans la base de données Sage CRM. Pour ce faire, cliquez sur le bouton <b>Ignorer l'enregistrement</b>.</li> </ul> <p>Une fois l'une de ces actions sélectionnée, le chargement des données reprend.</p>

Option	Description
<p>Traiter les doubles en lots</p> <div data-bbox="175 289 513 464"> <p><b>Remarque :</b> Pour utiliser cette option, vous devez avoir activé la déduplication avancée dans Sage CRM.</p> </div>	<p>Sélectionnez cette option pour copier automatiquement les doublons dans un fichier séparé et les traiter plus tard. Cette option permet d'accélérer le chargement des données.</p> <p>Lorsque cette option est sélectionnée, si Sage CRM trouve un enregistrement en double dans le fichier de chargement des données, le chargement des données n'est pas suspendu. Sage CRM Copie l'enregistrement en double dans un fichier séparé sans enregistrer le doublon dans la base de données Sage CRM. Le fichier dupliqué a le même format que le fichier de chargement des données d'origine (XLS, XLSX ou CSV).</p> <p>Vous pouvez utiliser le fichier de doublons créé pour traiter les doublons ultérieurement, en mode interactif, en sélectionnant l'option <b>Traiter les doubles en mode interactif</b>.</p> <p>Lorsque vous sélectionnez <b>Traiter les doubles en lots</b>, vous pouvez utiliser l'option supplémentaire suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Format du lot.</b> Recommandé pour les connexions lentes. Saisissez le nombre de lignes du fichier de chargement des données que Sage CRM doit traiter simultanément. Pour les fichiers de chargement de données volumineux, la valeur recommandée est 70.</li> </ul>
Aperçu des données	<p>Indique comment les données s'affichent dans Sage CRM. Utilisez cet aperçu pour vérifier que les mappages que vous avez configurés sont corrects et que les données seront enregistrées dans les champs Sage CRM appropriés.</p> <p>La première ligne d'en-tête du tableau indique le nom des tables de base de données Sage CRM dans lesquelles les données sont écrites.</p> <p>La seconde ligne d'en-tête du tableau indique le nom des champs Sage CRM dans lesquels les données sont écrites.</p>
Télécharger	Lance le chargement des données.

## Résultats de chargement de données

Cette page fournit des informations sur le nombre d'enregistrements traités, ignorés et ajoutés, ainsi que les doublons, le cas échéant.

Vous pouvez utiliser les éléments suivants :

- **Afficher le fichier journal.** Ouvre le fichier journal du chargement des données. Utilisez ce fichier pour afficher et éliminer les erreurs qui se sont produites lors du chargement des données.
- **Afficher le fichier d'erreurs.** Ouvre le fichier généré automatiquement contenant les enregistrements non chargés vers Sage CRM suite à des erreurs. Ce bouton n'est disponible que si des erreurs se sont produites lors du chargement des données. Ce fichier a le même format que le fichier de chargement de données d'origine (XLS, XLSX ou CSV).  
Vous pouvez éliminer les erreurs affichées dans le fichier journal et utiliser le fichier d'erreurs pour recharger à nouveau les enregistrements. Pour ce faire, sélectionnez le bouton radio **Utiliser le fichier d'erreurs**. Cela garantit que les informations sont enregistrées dans le même groupe que celui que vous avez utilisé pour le chargement de données d'origine.
- **Afficher les fichiers en double.** Ouvre le fichier contenant les enregistrements en double n'ayant pas été chargés vers Sage CRM. Ce bouton est disponible uniquement si vous avez sélectionné l'option Traiter les doubles en lots dans les [Paramètres de prévisualisation et de duplication](#) et que Sage CRM a trouvé un ou plusieurs doublons au cours du chargement des données. Ce fichier a le même format que le fichier de chargement des données d'origine (XLS, XLSX ou CSV). Vous pouvez utiliser les fichiers créés en double pour traiter ultérieurement les doublons en mode interactif.
- **Groupe créé.** Indique qu'un groupe a été créé dans Sage CRM pour le chargement des données. Pour afficher le groupe créé, cliquez sur le lien hypertexte à côté de cet élément (sur la copie d'écran ci-dessus, il s'agit du fichier **Import from Companies.csv**).

Avant de relancer le chargement des données, examinez les fichiers journaux, les fichiers d'erreur et les doublons générés par Sage CRM. Sur un serveur Sage CRM, ces fichiers se trouvent dans l'emplacement par défaut suivant :

- **Sur un système 32 bits :** %ProgramFiles%\Sage\CRM\CRM\DataUpload
- **Sur un système 64 bits :** %ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\CRM\DataUpload

## Produits

- [Définition d'une structure de produit simple](#)
- [Définition d'une structure tarifaire complexe](#)
- [Modification d'un produit](#)
- [Suppression d'un produit](#)
- [Travailler avec les éléments d'opportunité](#)

# Définition d'une structure de produit simple

Si vous utilisez les paramètres de configuration de produits par défaut et que votre système ne contient pas de données de démonstration, vous pouvez configurer une structure de produit simple. Si le système contient des données de démonstration, vous devez désactiver toutes les unités de mesure et listes de prix existantes (hormis la liste de prix par défaut) avant de configurer une structure de produit simple.

Avec les paramètres de configuration par défaut, vous pouvez définir des produits et gammes de produits, et configurer les produits dans l'ordre suivant :

1. [Définition des produits](#)
2. [Définition des gammes de produits](#)
3. [Configuration des produits](#)
4. [Champs de configuration des produits](#)

## Définition des produits

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Produits**, puis sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom du produit dans **Nom du produit**.
4. Entrez le code produit dans **Code du produit**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Modifier**.
6. Entrez le prix du produit. Vous pouvez ajouter des tarifs dans toutes les devises spécifiées dans l'onglet Configuration des produits. Les utilisateurs peuvent créer des devis et commandes et y ajouter des éléments de ligne basés sur les tarifs et devises qui figurent dans la matrice de tarification. Si les tarifs n'ont pas été spécifiés dans une devise particulière pour des produits spécifiques, les utilisateurs ne peuvent pas les ajouter (dans cette devise) à un élément de ligne.
7. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Continuer**.
8. Procédez de la même façon pour ajouter d'autres produits. La liste des nouveaux produits que vous avez définis apparaît.

Lorsqu'un utilisateur ajoute une ligne article avec ce système de tarification, il lui suffit de sélectionner le produit à l'aide du champ de recherche de produit. Les champs Prix courant et Prix indiqué sont automatiquement renseignés.

## Définition des gammes de produits

Les gammes de produits permettent de créer des catégories pour les différents types de produits. Elles n'affectent pas les prix. Elles permettent, toutefois, aux utilisateurs de retrouver plus facilement le produit qu'ils recherchent lorsqu'ils créent des lignes articles. Il leur suffit en effet de sélectionner une gamme de produits, puis de choisir dans cette gamme le produit recherché. Ainsi, si vous vendez différents types de

systèmes logiciels, vous pouvez les classer par Systèmes Sage CRM, Systèmes comptables et Systèmes ERP.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Gammes de produits**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez le nom de la gamme de produits dans **Nom** et ajoutez une description dans **Description**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** puis sur **Continuer**.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer des gammes de produits supplémentaires. Les gammes de produits sont présentées sous la forme de liste.

## Configuration des produits

Les paramètres de configuration des produits déterminent la manière dont les produits sont définis, mais aussi la manière dont les utilisateurs les emploient.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Configuration des produits**.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Apportez vos modifications aux [Champs de configuration des produits](#).
5. Pour permettre aux utilisateurs de créer des commandes et devis dans plusieurs devises, spécifiez ces devises dans **Devises de vente prises en charge**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'option **Mettre à niveau les produits** de la page de Configuration des produits transfère les éléments d'opportunité existants vers l'onglet Produits. Ce bouton n'est disponible que si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente de Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Travailler avec les éléments d'opportunité](#).

## Champs de configuration des produits

Le tableau suivant décrit les champs qui apparaissent à l'écran Configuration produit.

Champ	Description
Utiliser les listes de prix	<p>Permet de créer différentes listes de prix afin que les produits puissent être vendus à différents prix. Vous pouvez, par exemple, définir un prix de gros et un prix de détail. Si ce champ contient Non, il existe un prix pour chaque produit.</p> <p>Une fois les listes de prix créées et appliquées aux produits, cette option ne peut plus être désactivée, sauf si vous désactivez les listes de prix. Notez que si vous affectez la valeur Non à cette option, l'onglet Listes tarifaires n'apparaît pas lorsque vous cliquez sur <b>Enregistrer</b>.</p>
Utiliser les unités de mesure	<p>Si vous choisissez Oui, les produits peuvent être vendus en tant qu'unités individuelles ou dans différents multiples, par exemple, packs de 6 et packs de 12. La tarification peut être ensuite appliquée à l'unité de mesure (UDM). Si ce champ a la valeur Non, les prix sont appliqués à l'unité du produit uniquement.</p> <p>Notez que si vous réglez cette option sur Non, l'onglet Unités de mesure n'apparaît pas après avoir cliqué sur <b>Enregistrer</b>.</p>
Création automatique des opportunités	<p>Lorsque cette option est activée, si vous cliquez sur le bouton de menu Nouveau, puis sélectionnez Devis ou Commande, une nouvelle Opportunité où se trouve le nouveau Devis ou la Nouvelle commande est automatiquement créée. Si cette option est désactivée, les utilisateurs ne peuvent pas créer de devis ou commande en cliquant sur le bouton Nouveau ; ils peuvent uniquement les créer à partir d'une opportunité existante.</p>
Niveau remise-Commande	<p>Si cette option a la valeur Oui, ajoute une section remise sur commande à l'écran Devis et commande. Elle permet à l'utilisateur d'appliquer une remise à l'ensemble d'une commande et non pas à certains articles uniquement.</p>
Devises de vente prises en charge	<p>Sélectionnez les devises système pouvant être utilisées pour la tarification des produits. L'opportunité et tous les devis et commandes associés sont dans la devise sélectionnée pour la première commande ou le premier devis créé. Ce champ n'est disponible que pour les comptes prenant en charge plusieurs devises. Pour activer ce champ, cliquez sur <b>Gestion des données   Configuration des devises</b> et réglez <b>En une seule devise</b> sur <b>Non</b>.</p>

Champ	Description
Format devis	<p>Format du code de référence du devis. Il peut être configuré à l'aide des options suivantes, en même temps que tout autre texte et numéros dont vous avez besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• #C – id (d'équipe) du canal principal de l'utilisateur actuel</li> <li>• #H – nom du canal principal de l'utilisateur actuel - par exemple, 'Opérations'</li> <li>• #L – identifiant de connexion de l'utilisateur actuel - par exemple, 'mayes'</li> <li>• #U – id de l'utilisateur actuel</li> <li>• #O – id de l'opportunité parent</li> <li>• #I – Comm_IDDevisComm / Devis_IDDevisComm</li> <li>• #N – numéro du devis / commande dans l'opportunité</li> <li>• #D – partie du jour de la date/heure actuelle (format à deux chiffres)</li> <li>• #M – partie du mois de la date/heure actuelle (format à deux chiffres)</li> <li>• #Y – partie de l'année de la date/heure actuelle (format à deux chiffres)</li> </ul>
Format commande	<p>Format du code de référence de la commande. Il peut être configuré à l'aide des mêmes options que celles utilisées pour le format du devis, avec le texte et les numéros dont vous avez besoin</p> <p>Par exemple : ORD20#Y-0000#I donne ORD2014-0000514, pour la 514<sup>e</sup> commande du système, ajouté en 2014.</p>
Date d'expiration du devis par défaut	Sélectionnez le nombre de jours consécutif à leur création à l'issue duquel les devis expirent.

## Définition d'une structure tarifaire complexe

Vous pouvez créer une structure tarifaire complexe en définissant des listes tarifaires, des unités de mesure (UdM) et des gammes de produits. Vous devez le faire en exécutant les tâches ci-dessous dans l'ordre suivant :

1. [Configuration des produits](#)
2. [Définition des listes tarifaires](#)
3. [Définition des familles d'unités de mesure](#)
4. [Définition des unités de mesure](#)
5. [Définition des gammes de produits](#)
6. [Définition des produits dans une matrice](#)



## Définition des listes tarifaires

Les listes de prix permettent de vendre un même produit à différents prix. Vous pouvez, par exemple, vendre un produit aux grossistes à un certain prix et à un prix supérieur aux utilisateurs finaux. Cet exemple explique comment définir deux listes de prix, une pour la vente en gros et une pour la vente au détail.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Listes tarifaires**, puis sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de la liste tarifaire dans **Nom**. Par exemple, Vente en gros.
4. Entrez une description de la liste dans **Description**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Continuer**.
6. Créez une seconde liste de prix et nommez-la Détail en suivant la même procédure. Les deux listes de prix apparaissent dans l'onglet Listes de prix.

## Définition des familles d'unités de mesure

Si vous souhaitez vendre les produits selon certaines quantités, vous devez définir des unités de mesure, mais celles-ci doivent au préalable être regroupées dans des fourchettes d'unités de mesure. Supposons que vous souhaitiez vendre des licences utilisateurs par quantités de 10, 20 et 50 uniquement. Vous devez pour cela créer une famille d'unités de mesure (appelée Licences utilisateurs par exemple), puis créer des unités de mesure de 10, 20 et 50.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Unités de mesure** puis sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom de la famille d'unités de mesure dans **Nom**. Par exemple, Licences d'utilisateur.
4. Entrez une description dans **Description**.
5. Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, la famille d'unités de mesure que vous avez créée s'affiche sur l'écran Unités de mesure.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer des familles d'unités de mesure supplémentaires.

## Définition des unités de mesure

Pour créer une unité de mesure faisant partie d'une famille d'unités de mesure :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur la Gamme d'unités de mesure.
3. Cliquez sur **Nouvelle Udm**.
4. Entrez le nom de l'Udm dans **Nom**. Par exemple, *Pack pour 5 utilisateurs*.
5. Entrez une description dans **Description**.
6. Entrez une quantité d'unités contenues dans cette unité de mesure dans **Unités**. Dans cet exemple, la quantité est de 5.

7. Cliquez sur **Enregistrer** et ajoutez trois unités de mesure supplémentaires de la même manière : Pack pour 10 utilisateurs, Pack pour 20 utilisateurs et Pack pour 50 utilisateurs. Les unités de mesure apparaissent dans l'écran Unité de mesure.

## Définition des produits dans une matrice

Une fois que vous avez défini des gammes de produits, des listes tarifaires et des unités de mesure, vous pouvez créer des produits et une tarification dans une matrice reflétant ces éléments.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Cliquez sur l'onglet **Produits**, puis sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom du produit dans **Nom du produit**. Par exemple, CRM Standard.
4. Entrez le code produit dans **Code du produit**. Par exemple, 00010.
5. Associez une gamme de produits au champ Gamme de produit à l'aide des boutons de sélection de recherche avancée.
6. Choisissez une catégorie d'unité de mesure dans **Catégorie d'unité de mesure**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. La page Produit s'affiche avec des panneaux pour les listes tarifaires existantes.  
Dans cet exemple, il y existe deux listes tarifaires, Vente en gros et Vente au détail, qui répertorient les unités de mesure existantes. Si vous avez configuré le système de façon à pouvoir utiliser plusieurs devises pour les produits, des colonnes supplémentaires sont disponibles, de manière afin que vous puissiez spécifier les tarifs dans toutes les devises.
8. Cliquez sur **Modifier** puis entrez un prix pour chaque unité de mesure dans chacune des listes tarifaires.
9. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Continuer**.
10. Créez les autres produits en procédant de la même manière. Les nouveaux produits sont affichés dans l'onglet **Produits**. L'utilisateur peut alors commencer à créer un devis et sélectionner la liste de prix à utiliser, par exemple Gros ou Détail.

Si vous avez configuré le système afin de pouvoir utiliser plusieurs devises pour les produits, l'utilisateur peut aussi sélectionner la devise à appliquer au devis ou à la commande, ainsi qu'à tous les éléments de ligne.

Lorsqu'une ligne article est ajoutée au devis, la gamme de produit, le produit et l'unité de mesure peuvent être définis. Le prix correct est alors ajouté automatiquement dans les champs Prix courant et Prix indiqué. La valeur du champ Prix indiqué peut être modifiée de façon à inclure une remise, qui sera prise en compte dans le champ Remise de ligne article lorsque l'article sera sauvegardé.

## Modification d'un produit

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Entrez le nom du produit sur la page Recherche de produits et cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte du produit.

4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Apportez vos modifications. Par exemple, vous pouvez modifier la liste tarifaire d'un produit existant dans **Liste tarifaire**. Les utilisateurs verront le nouveau prix dès qu'ils sélectionneront ce produit à l'avenir. Les produits déjà liés à des opportunités à l'ancien prix ne sont pas affectés.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Suppression d'un produit

Vous pouvez supprimer un produit tant qu'il n'est associé à aucun devis ou aucune commande. Si un produit n'est plus utilisé et qu'il est tout associé à un devis ou à une commande, vous pouvez définir le statut Inactif pour éviter que les utilisateurs ne le sélectionnent à l'avenir.

Vous pouvez également supprimer une gamme de produits de l'onglet Gammes de produits s'il n'existe plus de produits associés à cette gamme.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Produits**.
2. Entrez le nom du produit sur la page Recherche de produits.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
4. Cliquez sur le lien hypertexte du produit.
5. Cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Confirmer la suppression**.

## Travailler avec les éléments d'opportunité

Les éléments d'opportunité sont les prédécesseurs des fonctionnalités Produits Devis et Commandes. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente de Sage CRM, vous pouvez utiliser les devis et commandes au lieu des éléments d'opportunité ou continuer à utiliser les éléments d'opportunité. Si vous utilisez une version plus récente de Sage CRM, les éléments d'opportunité sont automatiquement remplacés par les fonctionnalités Produits Devis et Commandes, et il n'est plus possible d'utiliser les paramètres d'éléments d'opportunité.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
  - Pour utiliser les devis et commandes au lieu des éléments d'opportunité, assurez-vous que **Utiliser les éléments d'opportunité** est réglé sur **Devis et Commandes**.
  - Pour continuer à utiliser les éléments d'opportunité au lieu de Devis et Commandes, réglez **Utiliser les éléments d'opportunité** sur **Éléments d'opportunité**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour transférer les éléments d'opportunité existants vers l'onglet Produits, cliquez sur **Mettre à niveau les produits** sur la page Configuration des produits.

# Prise en charge de plusieurs devises

- [Considérations relatives aux devises](#)
- [Activation de la prise en charge de plusieurs devises](#)
- [Modification de la devise de base](#)
- [Configuration des devises et des taux](#)
- [Définition des préférences de devise](#)

## Considérations relatives aux devises

Avant de configurer les devises et les champs de devise, notez les points suivants :

- Choisissez de la devise de base au début de l'implémentation et ne la changez pas.
- Choisissez le processus à utiliser pour gérer les taux de change des devises par rapport à la devise de base (à quelle fréquence et par qui). Pour certaines entreprises, une mise à jour trimestrielle peut être suffisante. D'autres peuvent nécessiter une mise à jour quotidienne ou hebdomadaire.
- Les champs de devises permettent de spécifier une valeur et une devise. La valeur reste la même dans l'enregistrement, quels que soient les changements apportés aux taux de change. Si un devis est établi pour 100 000 dollars US pour un projet, ce chiffre ne change pas. Il s'agit de la valeur enregistrée dans la base de données. En revanche, si un utilisateur établit un rapport sur les données dans une autre devise, la valeur du projet peut changer si les taux de change ont été modifiés depuis le dernier rapport.
- Les valeurs converties des champs de devise sont calculées par triangulation. La valeur monétaire entrée par l'utilisateur est divisée par la devise spécifiée pour obtenir la valeur dans la devise de base, puis multipliée par le taux de change spécifié pour la devise préférentielle de l'utilisateur.

## Activation de la prise en charge de plusieurs devises

La prise en charge de plusieurs devises permet à des utilisateurs différents d'utiliser diverses devises. Par exemple, un utilisateur au Royaume-Uni peut établir un devis en Livres Sterling, un utilisateur en Allemagne peut utiliser l'Euro et à un contrôleur financier aux États-Unis peut établir un rapport de prévisions en Dollars US. La prise en charge de plusieurs devises est activée par défaut si vous installez les données de démonstration pendant l'installation de Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Configuration des devises**.

- Pour activer plusieurs devises, assurez-vous que l'option **Est une devise unique** est définie sur **Non**.
  - Pour désactiver plusieurs devises, définissez l'option **Est une devise unique** sur **Oui**. La devise par défaut est affichée en lecture seule pour tous les champs de type devise dans Sage CRM.
2. Si vous avez installé les données de démonstration et voulez identifier la devise par défaut, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Configuration des devises**. La devise par défaut s'affiche dans **Devise de base**.

## Modification de la devise de base

Vous pouvez remplacer la devise de base par toute autre devise définie dans le système.

1. Définissez le taux de la nouvelle devise de base sur **1**. Vous ne pouvez pas modifier les détails de la devise de base.
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Configuration des devises**.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez la nouvelle devise dans **Devise de base**.
5. Cliquez sur **OK**, puis sur **Enregistrer**.
6. Pour confirmer la devise de base, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Devise**.
7. Modifiez manuellement tous les taux de change existants pour refléter la nouvelle base.

## Configuration des devises et des taux

Une fois que vous avez défini la devise de base, vous pouvez configurer d'autres devises.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Devise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les [Champs de devise standard](#) et les [Champs de devise personnalisée](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Si la description correcte n'apparaît pas automatiquement lorsque vous enregistrez la devise, vérifiez que vous avez entré le symbole correct. Si la description ne s'affiche toujours pas, configurez une nouvelle traduction en utilisant le symbole de la devise comme code de légende. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Traductions et aide](#).

## Champs de devise standard

Champ	Description
Description	Description de la devise. Par exemple, USD, EUR, GBP. La description de la devise est mise à jour dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Traductions</b> à l'aide de la famille de légendes CurrencyCodes.
Symbole	Symbole de la devise. Par exemple, \$, £.
Précision	Nombre de décimales des valeurs converties dans la devise. Ce paramètre est remplacé par les paramètres de préférence utilisateur Nombre de décimales. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Champs Préférences utilisateur</a> .
Taux	Taux de conversion par rapport à la devise de base. Lorsque vous ajoutez la devise de base, celle-ci doit être définie sur 1.

## Champs de devise personnalisée

Vous pouvez convertir les champs existants en champs de devises ou ajouter des nouveaux champs de devises aux tables et aux écrans. Par exemple, vous pouvez ajouter un nouveau champ **Coût des ventes** à la table Opportunité avec un type d'entrée **Devise**, puis ajouter ce champ à l'écran Détail d'opportunité. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs](#).

## Définition des préférences de devise

Vous pouvez définir vos préférences de devise sur n'importe quelle devise configurée dans Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Préférences**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Définissez **Devise** en spécifiant votre devise préférentielle.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Une valeur convertie s'affiche en regard des valeurs de devises saisies. Les valeurs provenant des champs de devises s'affichent comme valeurs converties dans les rapports.

## Prévisions de ventes

- [Modification des paramètres de prévision](#)
- [Paramètres de prévision](#)

# Modification des paramètres de prévision

Les paramètres de configuration des prévisions de ventes s'appliquent à toutes les prévisions créées par les utilisateurs.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Prévision**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez les [Paramètres de prévision](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Paramètres de prévision

Le tableau ci-dessous décrit les champs de la page de configuration des prévisions.

Champ	Description
Mois de début de l'exercice	Sélectionnez le premier mois de l'exercice financier dans ce champ. Par exemple, si votre exercice financier commence en avril, votre deuxième trimestre est composé des mois de juillet, août et septembre.
Prévision remplaçable	Si vous attribuez la valeur Oui à ce champ, l'utilisateur peut remplacer les chiffres prévus, calculés automatiquement dans l'onglet Prévisions.
Précision de prévision	Préciser le nombre de décimales après la virgule dans ce champ.

## Relations entre entités

- [Ajout de nouveaux types de relations](#)
- [Champs de définition de relation](#)
- [Modification des types de relation](#)
- [Suppression de types de relation](#)
- [Personnalisation des listes avancées de recherche et de sélection d'entités associées](#)
- [Création de rapports sur les entités associées](#)

## Ajout de nouveaux types de relations

Gestionnaire des informations ou Directeur.

Vous pouvez configurer des types de relations qui reflètent les relations de réciprocité multidirectionnelles entre des entités principales. Les utilisateurs peuvent ensuite définir des relations via l'onglet Relations qui s'affiche pour toutes les entités principales.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Gérer les types de relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les [Champs de définition de relation](#).
  - Sélectionnez le type de relation **Parent/Enfant** pour les relations impliquant une hiérarchie évidente ou un concept de « propriété ».
  - Sélectionnez le type de relation **Connexe** lorsque la relation est de nature à « influencer » ou « affecter ».
  - Soyez cohérent concernant les conventions d'appellation de vos types de relation. Il est recommandé de former la base du nom de la relation avec des « mots d'action » (verbes) utilisant le même temps. Ce format aide l'utilisateur final à « lire » l'écran Relation à partir du contexte actuel de haut en bas : [nom] + [verbe] + [nom].
  - Par exemple, vous pouvez créer un type de relation Parent/Enfant pour suivre l'influence des directeurs de la société sur votre base de clientèle. L'entité Parent est le Contact, qui **Dirige** (Nom de la relation avec le Parent) la Société (Entité enfant). La société est **Dirigée par** (Nom de la relation sur l'enfant) le contact.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs de définition de relation

Champ	Description
Type de relation	Choisissez entre parent/enfant ou connexe. Par exemple, parent/enfant.
Entité parent/connexe	Sélectionnez l'entité parent ou connexe dans une liste d'entités principales. Par exemple, Contact.
Entité enfant/connexe	Sélectionnez l'entité enfant ou connexe dans une liste d'entités principales. Société, par exemple.
Nom de la relation (sur l'entité parent/connexe)	Nom de la relation du parent ou de la première entité connexe. Par exemple, Dirige.
Nom de la relation (sur l'entité enfant/connexe)	Nom de la relation de l'enfant ou de la deuxième entité connexe. Par exemple, Dirigé par.
Description	Longue description du type de relation. Influence des directeurs sur la société, par exemple.
Couleur d'affichage	Couleur du titre des entités regroupées dans ce type de relation.



# Modification des types de relation

Une fois que vous avez défini un type de relation, vous pouvez modifier les noms, la description et la couleur d'affichage, mais pas les entités.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Gérer les types de relation**.
2. Cliquez sur le type de relation à modifier.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Apportez vos modifications, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Continuer**.

# Suppression de types de relation

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Gérer les types de relation**.
2. Cliquez sur le type de relation à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**. Un avertissement s'affiche si des relations ont déjà été configurées à l'aide de ce type de relation.
4. Cliquez sur **Confirmer la suppression**.

# Personnalisation des listes avancées de recherche et de sélection d'entités associées

Pour personnaliser les listes avancées de recherche et sélection des entités associées, remplacez les traductions par une famille de légendes **SS\_RelViewFields**. Par exemple, la liste avancée de recherche et de sélection de tickets actuelle affiche le nom de la société, l'ID de référence du ticket et la description du ticket. Vous pouvez la modifier pour qu'elle n'affiche que la première et la deuxième colonnes.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.
2. Recherchez la famille de légendes **SS\_RelViewFields**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte du code de légende de la liste avancée de recherche et sélection.
4. Modifiez les traductions. Par exemple, vous pouvez supprimer une colonne.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Création de rapports sur les entités associées

Vous trouverez des exemples des rapports sur les entités associées dans **Rapports | Général**. Ils utilisent une vue **vListRelatedEntityReportData** pour afficher les informations concernant les entités associées. Vous pouvez utiliser cette vue pour créer des vues pour la société ou d'autres entités afin d'afficher des informations sur les entités associées.

# E-mail et documents

---

- [Messagerie](#)
- [Intégration Exchange](#)
- [Intégration Outlook classique](#)
- [Intégration d'Outlook Lite](#)
- [E-marketing](#)
- [Intégration MailChimp](#)
- [Modèles de documents](#)
- [Gestion de bibliothèque](#)

# Messagerie

- [Présentation de la messagerie](#)
- [Messagerie Sage CRM standard](#)
- [Gestion d'e-mail](#)

## Présentation de la messagerie

- La [Fonctionnalité de messagerie Sage CRM standard](#) permet d'envoyer et d'enregistrer des e-mails à l'aide de l'éditeur d'e-mail intégré ou de Microsoft Outlook, crée des enregistrements de communication pour les e-mails sortants. L'éditeur d'e-mail intégré et Outlook ne sont pas des options d'envoi d'e-mails qui s'excluent mutuellement ; vous pouvez activer les deux.
- [Fonctionnalité Gestion d'e-mail](#) est une fonctionnalité facultative de la messagerie Sage CRM standard. Il s'agit d'un service Windows qui fonctionne comme processus en arrière-plan sur le serveur Sage CRM et traite les messages électroniques entrants et sortants en fonction de règles de gestion prédéfinies. Il est installé automatiquement en même temps que Sage CRM, mais doit être configuré et personnalisé. Il est compatible avec l'éditeur d'e-mail intégré et Microsoft Outlook pour gérer les e-mails sortants. Il peut également transférer les informations depuis les e-mails entrants de votre boîte de réception Outlook dans Sage CRM.

## Fonctionnalité de messagerie Sage CRM standard

La messagerie Sage CRM standard permet d'exécuter les opérations suivantes.

- Envoyer des e-mails directement de Sage CRM vers les sociétés et contacts stockés dans la base de données Sage CRM, et vers les autres utilisateurs Sage CRM à l'aide de l'éditeur d'e-mail intégré ou Microsoft Outlook. L'éditeur d'e-mail intégré et Outlook ne sont pas des options d'envoi d'e-mails qui s'excluent mutuellement ; vous pouvez activer les deux.
- Envoyez les e-mails depuis l'onglet **Communications** dans le contexte d'une personne, d'une société, d'un prospect, d'une opportunité, d'un ticket ou d'une solution. Envoyez les e-mails depuis la page Généralités des solutions qui incluent automatiquement les informations sur les solutions dans le corps de l'e-mail.
  - L'option **Envoyer un e-mail** permet d'envoyer un e-mail à l'aide de l'éditeur d'e-mail intégré. Le serveur de messagerie spécifié traite le transfert du message.
  - L'option **Envoyer avec Outlook** permet d'ouvrir une fenêtre MS Outlook et d'envoyer un e-mail avec Outlook. L'e-mail inclut des destinataires déjà sélectionnés dans Sage CRM et tout contenu déjà sélectionné. Cette option n'est disponible que dans Internet Explorer et Microsoft Edge.
- Créez automatiquement un enregistrement de communication E-mail sortant lié à l'enregistrement de client.

- Si l'utilisateur clique sur **Envoyer un e-mail**, un enregistrement de communication est créé qui inclut le contenu et les pièces jointes de l'e-mail.
- Si Outlook et l'éditeur d'e-mail intégré sont tous les deux activés, et que l'utilisateur clique sur **Envoyer avec Outlook**, un enregistrement de communication est créé. Il n'inclut que le texte écrit avant que l'utilisateur clique sur **Envoyer avec Outlook**. Les ajouts et modifications que l'utilisateur apporte à l'e-mail dans Outlook ne sont pas inclus.
- Si Outlook est activé comme éditeur de messagerie et que l'éditeur d'e-mail intégré est désactivé, lorsque l'utilisateur clique sur **Envoyer avec MS Outlook**, aucun enregistrement de communication n'est créé.
- Utilisez l'éditeur d'e-mail intégré dans les différents modes. Spécifiez la manière dont l'éditeur s'affiche en modifiant les préférences des utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Préférences dans le Guide de l'utilisateur*.
- L'éditeur d'e-mail intégré permet de créer et de personnaliser les modèles d'e-mail. Les modèles peuvent inclure des champs de fusion #pers\_firstname#, par exemple.
- Configurez les adresses e-mail d'envoi et de réponse (ventes@domaine.com, par exemple). En outre, vous pouvez définir les utilisateurs Sage CRM autorisés à utiliser chacune des adresses e-mail.
- Envoyez des e-mails groupés au format HTML aux destinataires du groupe.

## Fonctionnalité Gestion d'e-mail

La Gestion d'e-mail est comprise dans la fonctionnalité standard de Sage CRM, mais doit être installée et configurée.

Gestion d'e-mail permet les opérations suivantes.

- Transférer ou envoyer un e-mail en copie cachée à l'adresse d'archivage du serveur gestionnaire d'e-mail et à d'autres adresses e-mail, telles que support@domaine.com. Tous les e-mails qui arrivent à l'une des adresses e-mail définies dans Gestion d'e-mail sont soumis aux règles du modèle et des ensembles de règles associés dans Sage CRM. Ces règles spécifient où l'enregistrement d'e-mail est stocké dans Sage CRM.
- Transférez les e-mails entrants à tout système de messagerie. Par exemple, dans MS Outlook, à l'adresse d'archivage du serveur gestionnaire d'e-mail. Cela permet d'archiver automatiquement l'e-mail avec l'enregistrement client approprié dans Sage CRM.
- Enregistrez les pièces jointes aux e-mails classés dans l'onglet Bibliothèque de l'enregistrement CRM Sage correspondant.
- Spécifiez plusieurs adresses e-mail pour classer des types différents d'e-mails entrants et sortants. Par exemple, info@domaine.com.
- Personnalisez les règles de gestion dans Sage CRM, en associant les ensembles de règles personnalisés à chaque adresse e-mail.
- Associez chaque adresse e-mail à un modèle de script. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Utilisation des modèles de script](#). Vous pouvez utiliser des modèles de scripts utilisant des objets d'e-mail. Pour plus d'informations, consultez l'aide du développeur sur le [centre d'aide Sage CRM](#).

Pour plus d'informations sur l'utilisation de base de la gestion d'e-mail, reportez-vous à *Classement d'e-mails entrants et sortants* dans l'aide de l'utilisateur.

# Messagerie Sage CRM standard

- [Configuration de la messagerie standard](#)
- [Paramètres de messagerie/SMS](#)
- [Établissement d'une connexion sécurisée à un serveur de messagerie via le protocole TLS](#)
- [Configuration des alias d'e-mail](#)
- [Configuration des modèles d'e-mail](#)
- [Traduction du texte d'en-tête de réponse et de transfert](#)

## Configuration de la messagerie standard

Les options que vous sélectionnez dans l'écran Configuration de messagerie n'affectent pas les e-mails entrants, car les messages ne sont pas transmis directement au système Sage CRM. Ils sont transmis à votre serveur de messagerie choisi et lus à l'aide du client de messagerie. Par exemple, les e-mails sont transmis à Microsoft Exchange (serveur) et lus en utilisant Microsoft Outlook (client).

Si vous exécutez le serveur de gestion de messagerie, vous pouvez transférer les e-mails vers l'adresse d'archivage du serveur gestionnaire de messagerie pour être archivés. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Gestion d'e-mail](#). Vous pouvez également utiliser l'option Classer un e-mail dans les options Intégration Lite Outlook ou Envoi de documents. Pour plus d'informations, consultez le Guide de l'utilisateur.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et Documents | Configuration de l'e-mail**.
2. Cliquez sur **Modifier** et spécifiez les [Paramètres de messagerie/SMS](#).
3. Pour activer l'éditeur d'e-mail intégré, affectez à l'option **Utiliser le client d'e-mail intégré de Sage CRM** la valeur **Oui**.
4. Pour permettre l'envoi d'e-mails à l'aide de Microsoft Outlook, affectez à **Permettre l'envoi avec MS Outlook** la valeur **Oui**.
5. Pour utiliser le client de messagerie SMTP interne, choisissez SMTP dans **Envoyer un e-mail avec**. Entrez l'adresse IP du serveur de messagerie SMTP dans **Serveur d'e-mails sortants (SMTP)** et le port SMTP (25) dans **Port SMTP**. Assurez-vous que le port 25 est ouvert et autorise le transfert de messages.
6. Pour utiliser CDOSYS afin de transmettre des e-mails, choisissez **CDOSYS** dans **Envoyer un e-mail avec**. Entrez l'adresse IP du serveur de messagerie SMTP dans **Serveur d'e-mails sortants (SMTP)** et le port SMTP (25) dans **Port SMTP**. Assurez-vous que le service SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) est exécuté dans les services Windows.
  - Cliquez sur **Démarrer | Tous les programmes | Outils d'administration | Gestionnaire des services IIS**.
  - Cliquez sur **Transmettre l'e-mail au serveur SMTP** et entrez les informations sur la configuration de votre serveur de messagerie SMTP. Cela implique que l'e-mail est transmis immédiatement à un serveur SMTP en ligne.
  - Sinon, sélectionnez **Stocker les messages électroniques dans le répertoire de collecte** pour stocker les e-mails sur disque où vous pouvez les récupérer pour un envoi ultérieur.

7. Pour permettre l'envoi d'e-mails au format HTML, définissez **Envoyer l'e-mail au format HTML** sur **Oui**.
8. Pour spécifier que le classement sortant Sage CRM standard est utilisé pour archiver les e-mails, affectez à **Les e-mails sortants doivent être archivés par** la valeur **CRM**. Une copie de l'e-mail est stockée dans l'enregistrement de communication enregistré pour la société ou la personne à laquelle l'e-mail est envoyé.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Paramètres de messagerie/SMS

Champ	Description
Utiliser l'éditeur d'e-mail intégré de CRM	Active l'éditeur d'e-mail intégré. Affiche <b>Envoyer un e-mail</b> dans tous les onglets de Communications, et active l'éditeur d'e-mail intégré lorsque vous cliquez sur un lien hypertexte dans Sage CRM. La valeur par défaut est Oui.
Permettre l'envoi avec Outlook	Affiche <b>Envoyer avec Outlook</b> dans l'éditeur d'e-mail intégré qui ouvre la fenêtre Outlook. La fenêtre Outlook inclut des adresses et du texte déjà ajoutés à l'e-mail dans Sage CRM mais ne comprend pas de pièces jointes. Un e-mail envoyé à l'aide de ce bouton, est enregistré dans Éléments envoyés de MS Outlook. Toutefois, lorsque vous utilisez ce bouton avec la fonctionnalité d'e-mail Sage CRM du texte ou des adresses supplémentaires ajoutés à l'e-mail dans Outlook ne sont pas compris dans l'enregistrement Communication E-mail sortant Sage CRM. Pour pallier cette limitation, combinez cette fonction avec Gestion d'e-mail. La valeur par défaut est Oui.
Envoyer l'e-mail avec	<p>La méthode utilisée pour envoyer des e-mails.</p> <p><b>SMTP interne</b> : Sage CRM fait office de client SMTP au serveur d'e-mails sortants. Vous devez spécifier l'adresse IP et le port SMTP du serveur de messagerie sortants. Une limitation de cette option réside dans le fait que l'e-mail est toujours enregistré en tant que communication envoyée, même dans les cas où l'e-mail n'a pas été expédié par le client de messagerie. Pour résoudre ce problème, les utilisateurs peuvent se faire suivre les e-mails lorsqu'ils écrivent aux sociétés et contacts pour qu'ils puissent renvoyer les communications avec les e-mails arrivés dans leur boîte de réception.</p> <p><b>CDONTS/CDOSYS</b> : Vous devez spécifier l'adresse IP et le port SMTP du serveur de messagerie sortante, et définir les options CDOSYS dans IIS. Vous pouvez accéder aux copies des e-mails envoyés répertoriés dans C:\inetpub\mailroot\badmail pour vérifier les problèmes d'envoi des e-mails.</p> <p>Dans la terminologie Windows, CDONTS s'appelle désormais CDOSYS. Cette fonctionnalité est identique du point de vue de l'utilisateur.</p>

Champ	Description
Envoyer l'e-mail au format HTML	Définissez sur <b>Oui</b> pour envoyer des e-mails HTML.
Les e-mails sortants doivent être archivés par	<p><b>Sage CRM</b> : L'archivage Sage CRM sortant standard stocke une copie de l'e-mail dans l'enregistrement de communication enregistré pour la société ou la personne à laquelle l'e-mail a été envoyé.</p> <p><b>Serveur de gestion d'e-mail</b> : L'adresse d'archivage du serveur de gestion d'e-mail est envoyée en copie invisible dans tous les e-mails sortants. L'e-mail sortant est archivé conformément aux règles de gestion appliquées à l'adresse électronique CCI du fichier script associé ou à l'ensemble de règles définies dans Sage CRM.</p>
Adresse d'archivage du serveur gestionnaire d'e-mail	Adresse e-mail de la boîte de réception dans laquelle la gestion d'e-mail est exécutée. Par exemple, GestionnaireEmailCRM@domaine.com.
Préfixe d'adresse de classement du serveur gestionnaire d'e-mail	Le préfixe ajouté entre le destinataire mailto et l'adresse de classement du serveur gestionnaire d'e-mail pour les balises mailto. La valeur par défaut (&bcc=) permet de placer l'adresse d'archivage du serveur gestionnaire d'e-mail dans la ligne CCI de l'e-mail.
Serveur de messagerie sortante (SMTP)	Le nom ou l'adresse IP de votre serveur de messagerie, si vous utilisez un protocole SMTP interne.
Port SMTP	Ne modifiez la valeur par défaut que si le port de votre serveur de messagerie est différent de 25.
Utiliser TLS pour SMTP	Cochez cette case pour établir une connexion au serveur de messagerie à l'aide de TLS (Transport Layer Security)
Nom d'utilisateur SMTP	Le nom d'utilisateur du serveur SMTP si le serveur de messagerie utilise l'authentification SMTP de base.
Mot de passe SMTP	Mot de passe du serveur SMTP si le serveur de messagerie utilise l'authentification SMTP de base.
Nom du domaine SMS	La passerelle SMS qui reçoit les messages depuis le dossier de messagerie entrante d'un serveur de messagerie. Le format d'adresse reconnu pour envoyer le message SMS est <numéro de téléphone@domaine SMS>. Par exemple, 086122346@sms.domaine.com.
Serveur SMTP de la messagerie SMS	Nom du serveur de messagerie ou adresse IP de la machine sur laquelle il est installé. Utilisé pour recevoir les e-mails à envoyer comme messages SMS.
Utiliser TLS pour SMS	Cochez cette case pour envoyer des SMS à l'aide de TLS.



Champ	Description
Utiliser les fonctions SMS	Active les fonctions SMS. Pour activer SMS, vous devez redémarrer Sage CRM.
Adresse d'origine de SMS	Toute adresse e-mail valide. Elle est utilisée par l'action de processus Envoyer le SMS. Si ce champ n'est pas renseigné, la règle de processus tente d'utiliser l'adresse e-mail de l'utilisateur connecté. Si l'adresse de l'utilisateur connecté n'est pas disponible, l'option <b>Adresse d'origine de SMS</b> n'est pas renseignée.

## Établissement d'une connexion sécurisée à un serveur de messagerie via le protocole TLS

Le protocole Transport Layer Security (TLS) établit une connexion sécurisée entre Sage CRM et un serveur de messagerie. Il permet d'utiliser Sage CRM avec les services de messagerie publics exigeant une connexion sécurisée, tels qu'Exchange Online, Exchange hébergé et Gmail.

Certains points doivent être pris en compte lorsque vous utilisez le protocole TLS avec Sage CRM :

- Vous devez disposer des informations de connexion à votre serveur de messagerie. Voici les informations de connexion SMTP over TLS par défaut pour Exchange Online et Gmail :
  - Exchange Online : smtp.office365.com:587
  - Gmail : smtp.gmail.com:465
- Si vous utilisez Gmail, il peut être nécessaire de générer un mot de passe par application pour utiliser le protocole SMTP. Reportez-vous à <https://security.google.com/settings/security/apppasswords>.
- Si vous utilisez Exchange Online, prenez en compte les limites quotidiennes d'envoi.
- Assurez-vous que votre logiciel antivirus et votre pare-feu autorisent SMTP sortant depuis le serveur Web CRM.

Pour utiliser le protocole TLS pour une adresse e-mail Sage CRM standard :

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Configuration des emails**.
2. Cliquez sur **Modifier**. L'écran **Paramètres de messagerie/SMS** apparaît.
3. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe SMTP.
4. Sélectionnez **Utiliser TLS pour SMTP** afin d'activer la prise en charge du protocole TLS pour le serveur de messagerie.
5. Entrez votre nom de domaine SMS et votre serveur SMTP pour les SMS.
6. Sélectionnez **Utiliser le protocole TLS pour les SMS**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour utiliser le protocole TLS pour Gestion des emails :

1. Configurez le protocole TLS pour la messagerie standard. Reportez-vous aux étapes ci-dessus.
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mails et documents | Options du serveur de gestion d'e-mails**.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Vous devez d'abord configurer des options dans la boîte aux lettres des e-mails sortants. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion d'[Configuration de la gestion d'e-mail](#).
4. Sélectionnez **Utiliser TLS pour POP** et **Utiliser TLS pour SMTP**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configuration des alias d'e-mail

Vous pouvez spécifier une liste de comptes Sage CRM à utiliser pour l'envoi des e-mails. Ces comptes peuvent être limités à des équipes ou des utilisateurs individuels. Par exemple, l'adresse e-mail `support@domaine.com` peut être mise à la disposition uniquement des utilisateurs de l'équipe du service client, ainsi qu'à un certain nombre d'utilisateurs spécifiés.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Alias d'e-mail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez l'adresse d'envoi des e-mails dans **Adresse e-mail**.
4. Entrez le nom que le destinataire voit dans **Nom affiché**.
5. Pour permettre l'envoi d'e-mails depuis l'adresse e-mail spécifiée, sélectionnez **Activé comme adresse d'origine**.
  - Choisissez les équipes qui peuvent envoyer des e-mails depuis cette adresse dans **Limiter aux équipes**. Par exemple, choisissez **Service client** et **Opérations** pour autoriser uniquement les utilisateurs des équipes Opérations et Service clients à envoyer des e-mails depuis l'adresse.
  - Choisissez les personnes individuelles qui peuvent envoyer des e-mails depuis cette adresse dans **Limiter aux utilisateurs**.
6. Pour permettre l'envoi de réponses à cette adresse e-mail, sélectionnez **Activé comme adresse de réponse**.
  - Choisissez les équipes auxquelles les e-mails de réponse sont envoyés dans **Limiter aux équipes**. Par exemple, une réponse à un e-mail envoyé depuis `support@domaine.com` est envoyée à l'équipe du Service clients.
  - Choisissez les personnes individuelles auxquelles les e-mails de réponse sont envoyés dans **Limiter aux utilisateurs**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails à partir de l'adresse configurée sur la page Adresses d'envoi et de réponse d'e-mails. Pour plus d'informations sur l'envoi d'e-mails, reportez-vous *du Guide de l'utilisateur*.

## Configuration des modèles d'e-mail

Vous pouvez utiliser l'éditeur d'e-mail intégré pour configurer les modèles d'e-mail à des fins d'économie de temps et d'énergie. Vous devez activer l'éditeur d'e-mail intégré afin de l'utiliser. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Configuration de la messagerie standard](#).

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Modèles d'e-mail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom dans **Nom du modèle**.
4. Pour limiter l'utilisation du modèle à un contexte spécifique, choisissez une entité dans **Pour entité**. Si vous choisissez **Contact**, l'écran n'est disponible que dans l'écran Communication du contact. Vous pouvez ajouter des champs dans le modèle pour cette entité uniquement. Par exemple, pour inclure le champ de fusion "#pers\_firstname#", vous devez choisir **Contact** dans **Pour entité**.
5. Choisissez une adresse **d'expédition**. Votre adresse e-mail est la valeur par défaut. Les autres options dépendent de la configuration effectuée par l'administrateur système et de vos autorisations. Si ce champ a la valeur **Aucun**, l'e-mail provient de l'utilisateur actuellement connecté.
6. Tapez et formatez le contenu de l'e-mail.
  - Pour spécifier des champs de fusion, veillez à sélectionner l'entité à laquelle les champs de fusion se rapportent dans **Pour entité**.
  - Vous pouvez inclure du contenu HTML dans le corps de l'e-mail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Groupes dans le Guide de l'utilisateur.
  - Pour joindre un document global, utilisez les icônes **Sélectionner recherche avancée** pour localiser le fichier, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Charger la pièce jointe**.
  - Pour joindre un fichier local, cliquez sur **Parcourir**, accédez au fichier, puis cliquez sur **Charger la pièce jointe**.
  - Pour ajouter une image intégrée, accédez au fichier et cliquez sur **Ccharger une image intégrée**. Pour ce faire, vous devez sélectionner **Oui** dans **<Mon profil> | Administration | Email et documents | Configuration de l'e-mail | Envoyer l'e-mail au format HTML**.
  - Pour supprimer une pièce jointe, cliquez sur **Supprimer**.
  - Pour formater le contenu de l'e-mail, utilisez les [Boutons de l'éditeur de texte](#).
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Le nouveau modèle est ajouté à la liste des modèles disponibles et peut être réutilisé. Toutes les valeurs et tout le contenu que vous avez entrés dans le modèle, y compris les pièces jointes, font partie intégrante du modèle.

## Traduction du texte d'en-tête de réponse et de transfert

Lorsqu'un utilisateur répond à un e-mail ou le fait suivre dans Sage CRM, le corps et l'en-tête de l'e-mail d'origine sont automatiquement inclus dans le nouvel e-mail.

Il existe quatre modèles traduisibles pour cette information, contenant les codes de légende suivants :

- replytemplate
- replytemplatehtml

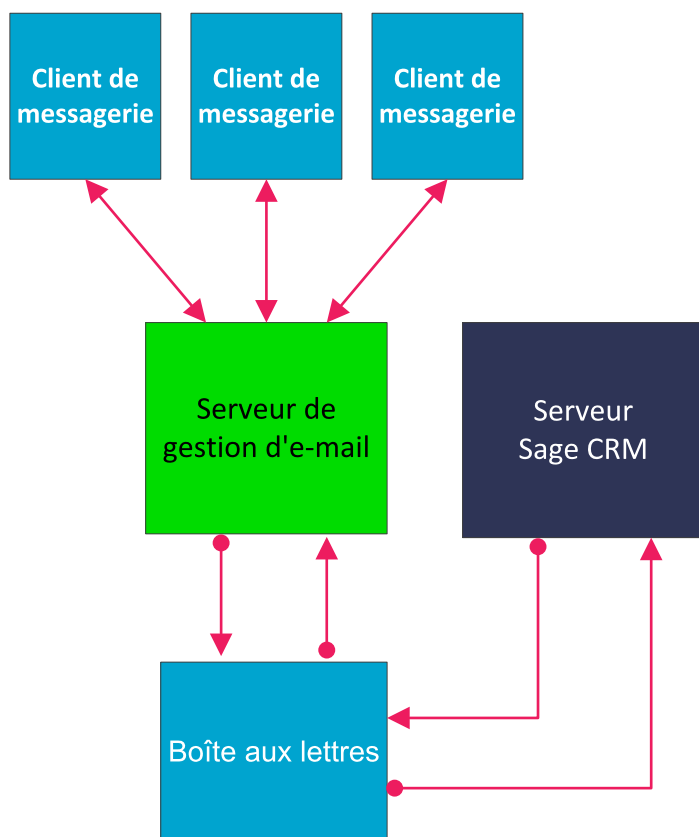
- forwardtemplate
- forwardtemplatehtml

Pour modifier ces modèles, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**.

## Gestion d'e-mail

- [Présentation de la gestion d'e-mail](#)
- [Exécution du service Gestion d'e-mail](#)
- [Configuration de la gestion d'e-mail](#)
- [Utilisation des modèles de script](#)
- [Ajout d'ensembles de règles à la gestion d'e-mail](#)

### Présentation de la gestion d'e-mail



La fonction Gestion d'e-mail traite les e-mails comme suit.

- L'utilisateur envoie un e-mail à une adresse électronique spécifiée. Par exemple, `info@domaine.com`.
- Le service Gestion d'e-mail accède à la boîte aux lettres.
- Le service lit chaque e-mail de la boîte aux lettres.

Les événements suivants se produisent pour chacun d'eux.

- Le service Gestion d'e-mail lit le script personnalisé présent dans la mémoire et construit les ensembles de règles définies par l'utilisateur s'ils l'ont été dans le système. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'ensembles de règles à la gestion d'e-mail](#).
- Les ensembles de règles sont insérés dans le fichier script au format JavaScript. Les ensembles de règles sont déjà intégrés au script `Communication.js` par défaut.
- Un certain nombre d'objets prêts à l'emploi sont transmis au fichier script, notamment celui permettant d'accéder à l'e-mail.
- Le script est exécuté en interne à partir de l'application et des actions sont réalisées sur l'e-mail. Par exemple, une nouvelle communication contenant des informations provenant de l'e-mail est générée.
- Les pièces jointes sont enregistrées dans la bibliothèque Sage CRM.
- L'e-mail est supprimé de la boîte aux lettres.
- Si le script échoue, les informations de script et d'erreur sont enregistrées dans le fichier journal quotidien. Vous pouvez accéder au fichier journal depuis le principal répertoire système. Par exemple, ... \Program Files\Sage\CRM\Services\logs\yyyymmdd<installname>MailManager.log. Sinon, cliquez sur **Afficher les fichiers journaux** dans l'écran Options du serveur de gestion d'e-mail. Les e-mails à l'origine de la défaillance interne du système sont sauvegardés dans un dossier regroupant les e-mails suspects et placés dans ... \Program Files\Sage\CRM\Services\CustomPages\Scripts.
- Vous pouvez modifier le script pour vous connecter à la base de données externe.
- Chaque boîte aux lettres est accessible et contrôlable par sa propre unité d'exécution dans l'application.

## Exécution du service Gestion d'e-mail

Le service Gestion d'e-mail est installé automatiquement sur le serveur Sage CRM lors d'une installation de Sage CRM. Le service s'applique à toutes les installations de Sage CRM configurées pour la gestion de l'e-mail indépendamment de l'installation sur laquelle il a été enregistré. Ne déplacez pas le service du dossier dans lequel il a été enregistré. Si vous ne parvenez pas à démarrer le service Gestion d'e-mail, il peut être nécessaire de l'installer manuellement.

Il ne doit exister qu'un seul fichier `eWareEmailManager.exe` sur le serveur.

- [Installation du service Gestion d'e-mail](#)
- [Désinstallation du service Gestion d'e-mail](#)

## Installation du service Gestion d'e-mail

Si vous ne parvenez pas à démarrer le service Gestion d'e-mail, il peut être nécessaire de l'installer manuellement.

1. Cliquez sur **Démarrer | Exécuter** et tapez *cmd*. La fenêtre d'invite DOS s'affiche.
2. Accédez au dossier dans lequel a été sauvegardé le fichier *eWareEmailManager.exe*, puis entrez *eWareEmailManager /i*.
3. Cliquez sur **Entrée**. Une boîte contextuelle confirme que l'application est installée.

## Désinstallation du service Gestion d'e-mail

1. Cliquez sur **Démarrer | Exécuter** et tapez *cmd*. La fenêtre d'invite DOS s'affiche.
2. Accédez au dossier dans lequel a été sauvegardé le fichier *eWareEmailManager.exe*, puis tapez *eWareEmailManager /u*.
3. Cliquez sur **Entrée**. Une boîte contextuelle confirme que le service est désinstallé.

## Configuration de la gestion d'e-mail

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Configuration de l'e-mail** et sur **Modifier**.
  - Pour configurer le serveur de gestion d'e-mail afin d'archiver les e-mails sortants, choisissez **Serveur de gestion d'e-mail** dans **Les e-mails sortants doivent être archivés par**.
  - Entrez l'adresse e-mail de la boîte aux lettres à laquelle les e-mails sortants sont envoyés dans **Adresse d'archivage du serveur gestionnaire d'e-mail**. La gestion d'e-mail peut s'exécuter sur cette boîte aux lettres et classer les e-mails sortants. Cette adresse e-mail doit être unique et n'être utilisée que pour la gestion d'e-mail. La boîte aux lettres ne peut pas être utilisée à d'autres fins, et ne peut pas être une boîte aux lettres privée d'une personne.
  - Assurez-vous que la valeur dans **Préfixe d'adresse de classement du serveur gestionnaire d'e-mail** est correcte. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Paramètres de messagerie/SMS](#).
2. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Options du serveur de gestion d'e-mail** et cliquez sur **Nouveau**. Vous devez d'abord configurer des options dans la boîte aux lettres des e-mails sortants. Tous les e-mails de la boîte aux lettres sont classés selon ces options par défaut, ou si les conditions spécifiées dans les ensembles de règles ne sont pas remplies.
  - Sélectionnez **Activé** pour activer Gestion d'e-mail dans la boîte aux lettres.
  - Entrez Adresse de classement du serveur gestionnaire d'e-mail dans **Adresse e-mail**. Il s'agit de l'adresse que vous avez spécifiée à l'étape 1.
  - Définissez les valeurs pour les [Options du serveur de gestion d'e-mail](#) restantes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez ensuite configurer les options du serveur de gestion d'e-mail dans d'autres boîtes aux lettres. Par exemple, support@domaine.com.

5. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Options avancées du serveur de gestion d'e-mail** et sur **Modifier**.
  - Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un utilisateur Sage CRM avec les droits d'accès à la base de données dans **Nom de connexion du gestionnaire** et **Mot de passe du gestionnaire**. Il est recommandé d'utiliser l'administrateur système.
  - Définissez les valeurs pour les [Options avancées du serveur de gestion d'e-mail](#) restantes.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour personnaliser davantage la gestion d'e-mail, vous pouvez configurer des ensembles de règles et personnaliser des modèles de scripts. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'ensembles de règles à la gestion d'e-mail](#) et à [Utilisation des modèles de script](#).

## Options du serveur de gestion d'e-mail

Champ	Description
Activé	Active la gestion d'e-mail dans la boîte aux lettres. Permet de gérer une liste de plusieurs adresses, en les activant ou les désactivant comme vous le souhaitez. Par exemple, <code>offresspéciales@domaine.com</code> est requis au cours du dernier mois de chaque trimestre, mais doit être indisponible au cours des autres mois.
Méthode d'accès à la boîte aux lettres	Méthode utilisée pour accéder à la boîte aux lettres. Les valeurs sont POP et MAPI.
Adresse e-mail	Adresse e-mail de la boîte aux lettres dans laquelle la gestion d'e-mail est activée. Si vous configurez des options pour la boîte aux lettres de gestion d'e-mail, entrez l'adresse d'archivage du serveur gestionnaire d'e-mail. Il s'agit de l'adresse que vous spécifiez dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Email et documents   Configuration de l'e-mail</b> .
Serveur POP/Nom de profil MAPI	Nom du serveur POP utilisé pour la messagerie entrante ou le nom de profil MAPI. Pour vérifier ce nom sur le serveur Sage CRM, cliquez avec le bouton droit sur l'option de menu Microsoft Outlook, et cliquez sur <b>Propriétés   Afficher les profils</b> . Le profil par défaut est Paramètres Microsoft Exchange.
Port POP3	Port que peut utiliser POP3 pour envoyer les e-mails.
Utiliser TLS pour POP	Cochez cette case pour recevoir des e-mails du compte de messagerie POP à l'aide de TLS.

Champ	Description
Nom de compte POP/Nom de boîte aux lettres MAPI	Nom d'utilisateur du compte de messagerie POP ou nom de la boîte aux lettres MAPI. Pour vérifier ce nom sur le serveur Sage CRM, cliquez avec le bouton droit sur l'option de menu Microsoft Outlook, et cliquez sur <b>Propriétés   Afficher les profils</b> . Sélectionnez le nom de profil MAPI et cliquez sur <b>Propriétés</b> . Le nom de la boîte aux lettres est indiqué dans <b>Boîte aux lettres</b> .
Mot de passe (POP uniquement)	Mot de passe du serveur POP ou MAPI.
Serveur SMTP	Nom du serveur SMTP s'il est différent de votre serveur POP. Si ce champ n'est pas renseigné, la gestion d'e-mail utilise votre serveur POP pour les e-mails sortants. Ce champ n'est pas obligatoire pour MAPI.
Port SMTP	Port que peut utiliser SMTP pour envoyer des e-mails.
Utiliser TLS pour SMTP	Cochez cette case pour envoyer les e-mails au serveur SMTP à l'aide de TLS.
Nom d'utilisateur SMTP	Nom d'utilisateur du serveur SMTP, s'il est requis par l'administrateur du serveur de messagerie électronique.
Mot de passe SMTP	Mot de passe du serveur SMTP, s'il est requis par l'administrateur du serveur de messagerie électronique.
Adresse e-mail de l'administrateur	Adresse e-mail vers laquelle sont envoyés les messages du service lorsqu'il démarre ou rencontre un problème.
Utilisateur Sage CRM	Utilisateur Sage CRM que la gestion d'e-mail considère comme l'utilisateur connecté. Par exemple, lors de la création de tickets et de communications, cet utilisateur est spécifié comme étant celui qui les a créés.
Modèle	Fichier script utilisé pour traiter l'e-mail. Les fichiers script sont fournis dans le cadre de la gestion d'e-mail et permettent de spécifier différentes façons de traiter les e-mails. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Gestion des e-mails et des objets</a> .
Utilisateur affecté à l'ensemble de règles par défaut	Utilisateur par défaut auquel le ticket ou la communication sont affectés.
Équipe affectée à l'ensemble de règles par défaut	Équipe par défaut à laquelle le ticket ou la communication est affectée.



Champ	Description
Action de l'ensemble de règles par défaut	L'action par défaut. Par exemple, l'action Suivi du ticket signifie que les e-mails sont archivés en tant que tickets et qu'un ID de ticket leur est attribué. Mais, si un e-mail est déjà associé à un ID de ticket, une communication est archivée pour suivre le ticket.
Retour en cas de réussite	Envoie des informations sur les e-mails réussis à l'administrateur.
Retour en cas d'échec	Envoie des informations sur les e-mails erronés à l'administrateur.

## Options avancées du serveur de gestion d'e-mail

Champ	Description
Nom de connexion du gestionnaire	Nom de connexion d'un utilisateur Sage CRM avec les droits d'accès à la base de données. Par exemple, l'utilisateur Admin.
Mot de passe du gestionnaire	Mot de passe d'un utilisateur Sage CRM avec les droits d'accès à la base de données.
Débogage	<p>Définit le niveau de débogage.</p> <p>Définissez <b>Oui</b> pour interroger le serveur de messagerie toutes les 20 secondes et envoyer des informations à un fichier journal dans le répertoire d'installation de Sage CRM. Par exemple, ...\\Program Files\\Sage\\CRM\\Services\\logs\\&lt;Todays_date&gt;&lt;InstallName&gt;mailmanager.log</p> <p>Vous devez définir <b>Oui</b> lorsque vous configurez et testez le service pour la première fois.</p> <p>Définissez <b>Non</b> pour interroger le serveur de messagerie moins fréquemment et envoyer des informations moins détaillées. Vous devez définir Non après les tests afin d'améliorer les performances.</p> <p>Vous pouvez accéder au fichier journal.</p> <p>Le script est envoyé par e-mail à l'administrateur spécifié dans <b>Nom de connexion du gestionnaire</b> et la section où le script défaillant est mis en évidence.</p>
Fréquence d'interrogation	La fréquence d'interrogation (en minutes) à laquelle les services Gestionnaire d'e-mail interrogent une boîte de réception spécifiée.

## Étapes supplémentaires pour MAPI

Vous pouvez configurer le serveur de gestion d'e-mail pour utiliser l'interface MAPI (Messaging Application Programming Interface).

- Assurez-vous que Microsoft Outlook est installé.
- Accédez au dossier Services et double-cliquez sur **Service Gestionnaire d'e-mail**.

- Dans la boîte de dialogue Propriétés du gestionnaire d'e-mail, cliquez sur l'onglet **Ouvrir la session**.
- Le service est exécuté par défaut sous un compte système local (pour POP). Remplacez-le par un compte de domaine avec les autorisations pour toutes les boîtes aux lettres auxquelles vous souhaitez que la gestion d'e-mail accède et sur lesquelles elle doit être exécutée.

MAPI est une API de messagerie propriétaire de Microsoft et elle est activée par défaut par Microsoft Exchange.

## Statut d'e-mail

Pour déterminer si le service Gestion d'e-mail est en cours d'exécution et afficher le nombre d'e-mails sortants et l'e-mail non valide, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Statut d'e-mail**.

## Utilisation des modèles de script

Les modèles de scripts spécifient le mode de traitement des e-mails. Vous pouvez associer un modèle à des boîtes aux lettres et utiliser des objets d'e-mail pour personnaliser les modèles de scripts. Par exemple, pour modifier le mode d'enregistrement des pièces jointes d'e-mails.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des objets d'e-mail, reportez-vous à [Gestion des e-mails et des objets](#) et [Personnalisation des modèles de scripts à l'aide d'objets](#).

Deux modèles de scripts sont fournis avec Gestion d'e-mail :

- Communications.js (modèle Communications) est déployé par défaut lorsque vous configurez Gestion d'e-mail. Pour plus d'informations sur le traitement des e-mails lorsque vous utilisez le modèle Communications, reportez-vous à [Utilisation du modèle Communications](#).
- Support.js (modèle Assistance) s'applique à un environnement d'assistance client. Pour plus d'informations sur le traitement d'e-mail lorsque vous utilisez le modèle Assistance, reportez-vous à [Utilisation du modèle Support](#).

Trois fonctions fondamentales sont à la base des fichiers Communications.js et Support.js exécutés dans l'ordre suivant : BeforeMainAction, MainAction, AfterMainAction.

BeforeMainAction et AfterMainAction sont déclarées dans le fichier script. MainAction n'est pas déclaré. La fonction MainAction est générée à partir de règles définies dans le formulaire de saisie règles de Sage CRM. Il est recommandé de ne jamais déclarer cette fonction dans un fichier JavaScript utilisé avec la Gestion d'e-mail. Si vous avez besoin d'une fonctionnalité complexe, elle peut être codée dans la fonction BeforeMainAction ou AfterMainAction.

Il est recommandé d'utiliser l'un de ces scripts. Toutefois, vous pouvez écrire un nouveau script si aucun n'est approprié. Contactez votre consultant Sage CRM certifié avant d'écrire de nouveaux scripts. Vous devez implémenter de nouveaux scripts dans un environnement de test avant de les installer sur un système actif.

## Utilisation du modèle Communications

Lorsque le modèle de communication par défaut est utilisé pour la gestion d'e-mail, tous les e-mails envoyés à la boîte aux lettres par défaut sont archivés dans la base Sage CRM, et toutes les pièces jointes correspondantes sont archivées dans l'onglet Bibliothèque CRM.

Lorsqu'un e-mail est reçu dans la boîte aux lettres définie, le système recherche dans la table de base de données de messagerie toutes les contacts associés à l'adresse e-mail. Si une seule personne est associée à cette adresse (même s'il s'agit d'un type privé ou professionnel), une communication est créée pour la personne, et elle est également associée à l'utilisateur Sage CRM. Si une personne associée est introuvable ou que plusieurs personnes sont associées à l'adresse, une société associée est recherchée dans la table de base de données de messagerie. Une communication est créée pour la société et elle est également associée à l'utilisateur Sage CRM.

### E-mail sortant

Pour chaque e-mail sortant, une communication est créée avec un lien de communication vers chaque destinataire dans la base de données Sage CRM. Si aucune correspondance n'est trouvée, l'e-mail est enregistré comme communication terminée par rapport à l'utilisateur Sage CRM. L'expéditeur doit être un utilisateur Sage CRM valide avec une adresse e-mail dans la base de données Sage CRM, et l'adresse d'archivage du serveur de gestion des e-mails défini dans le champ **CCI**.

Lorsque l'e-mail est envoyé avec succès, le client reçoit l'e-mail, une communication est enregistrée dans Sage CRM, et les informations de traitement de l'e-mail sont ajoutées au fichier journal. Selon la fréquence d'interrogation que vous avez définie dans **Options du serveur de gestion des e-mails**, la communication peut apparaître dans Sage CRM immédiatement.

### E-mail entrant

Pour les e-mails reçus par les utilisateurs et redirigés vers l'adresse d'archivage du gestionnaire des e-mails, cette adresse e-mail doit être la seule adresse dans le champ **A**. L'adresse e-mail de l'expéditeur d'origine doit être la première adresse e-mail dans le corps de l'e-mail envoyé à la boîte aux lettres. La gestion des e-mails reconnaît la première adresse dans le corps comme adresse de l'expéditeur d'origine et archive l'e-mail avec cet enregistrement de client. Un enregistrement de communication est créé par rapport à l'enregistrement de client contenant les détails de l'e-mail transmis depuis l'utilisateur Sage CRM.

### Pièces jointes aux e-mails

Les pièces jointes aux e-mails sont stockées avec l'enregistrement de communication créé lorsque la gestion d'e-mail a archivé l'e-mail entrant ou sortant.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la gestion d'e-mail, voir *Archivage des e-mails entrants et sortants* dans l'aide utilisateur.

## Utilisation du modèle Support

Utilisez le modèle assistance (Support.js) avec Gestion d'e-mail pour traiter efficacement les e-mails dans un environnement de service client.

Cet exemple utilise une boîte aux lettres sur le serveur de messagerie de la société appelé support@domaine.com. Les clients peuvent consigner les problèmes du service clients à l'aide de cette boîte aux lettres. L'exemple décrit ce qui se passe lorsqu'un e-mail est reçu par support@domaine.com d'un contact ou d'une société dans la base de données Sage CRM.

1. Jean Dupont, un contact de la base de données Sage CRM, envoie un e-mail à support@domaine.com pour faire état d'un problème lié au service clients.
2. Une réponse automatique est envoyée à Jean pour l'informer qu'un ticket a été consigné. Elle comprend un ID de ticket. Si l'e-mail de Jean contenait déjà un ID de ticket, aucun nouveau ticket n'est créé.
3. Un ticket est créé et consigné pour l'équipe du service client. Le ticket est compris dans la liste des tickets associés à Jean Dupont. Il est également répertorié dans **Équipe CRM | Service clients**, car le service clients est spécifié dans **Équipe affectée à l'ensemble de règles par défaut**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'ensembles de règles à la gestion d'e-mail](#).
4. Deux communications sont enregistrées pour Jean, l'une accusant réception de son e-mail (e-mail entrant) et l'autre signalant qu'une réponse automatique a été envoyée (e-mail sortant). La communication d'e-mail sortant est également incluse dans **Équipe CRM | Service client**.
5. Lorsque Jean répond à l'e-mail qu'il a reçu de support@domaine.com pour indiquer qu'il est parvenu à faire fonctionner le logiciel, une communication d'e-mail entrant est consignée pour Jean et également dans **Équipe CRM | Service clients**.

## Gestion des e-mails et des objets

1. Lorsque le service Gestion d'e-mail démarre, il crée un objet Sage CRM et se connecte à Sage CRM à l'aide des entrées du registre.
2. À l'aide de l'objet Sage CRM, le service Gestion d'e-mail interroge la table custom\_emailaddress. Cette table contient des informations sur chaque service de l'installation.
3. Les données et le fichier script spécifiés sont lus. Un autre objet Sage CRM est créé, et vous pouvez y accéder à l'aide de l'ID de connexion utilisateur Sage CRM. À l'aide des informations sur le compte de messagerie, vous pouvez accéder à la boîte aux lettres et lire les e-mails. Un objet d'interface vers l'e-mail est créé. Il s'agit de l'objet MsgHandler.
4. À l'aide de l'adresse d'expédition dans l'e-mail, la base de données est interrogée :
  - Vérifiez si l'e-mail appartient à un utilisateur. Un objet de requête CRM UserQuery est créé et exécute le script ci-dessous.

```
SELECT * FROM vUsers WHERE
user_emailaddress = FromAddress
OU
user_mobileemail = FromAddress
```
  - Vérifiez si l'e-mail appartient à une société. Un objet de requête CRM CompanyQuery est créé et exécute le script ci-dessous.

```
Select * from vCompanyEmail where elink_recordid = comp_
companyid and emai_Emailaddress = FromAddress
```

- Vérifiez si l'e-mail appartient à un contact. Un objet de requête CRM PersonQuery est créé, qui exécute le script suivant.

```
Select * from vPersonEmail where elink_recordid = pers_Personid
and emai_emailaddress = FromAddress
```

5. Tous les objets mentionnés sont transmis dans le contexte du script et les actions spécifiées sont exécutées.

## Personnalisation des modèles de scripts à l'aide d'objets

Vous pouvez personnaliser les fonctionnalités de Gestion d'e-mail à l'aide des objets suivants. Pour les descriptions détaillées des méthodes et propriétés de chaque objet, reportez-vous à *l'aide du développeur* sur le [centre d'aide Sage CRM](#).

- **Objet MsgHandler** : L'objet MsgHandler fournit un accès de base à l'objet Email et aux fonctionnalités du système. Il s'agit de l'objet de niveau supérieur à l'intérieur du script. Il est transmis au script lors de l'exécution.
- **Objet Email** : L'objet e-mail fournit un accès à l'e-mail lui-même par l'intermédiaire de ses propriétés et méthodes. Cet objet est transmis au script par défaut en tant qu'objet e-mail, mais il est également possible d'y accéder à partir de l'objet MsgHandler, comme suit :  

```
myemail = MsgHandler.msg
```
- **Objet AddressList** : Composant de l'objet e-mail, cet objet fournit un accès aux listes À, CC et CCI des adresses. Vous pouvez accéder à cet objet de la façon suivante :  

```
myaddresslist = email.CC;
```
- **Objet MailAddress** : Cet objet fournit un accès à une adresse individuelle à partir de l'objet AddressList. Vous pouvez renvoyer un objet MailAddress individuel de la façon suivante :  

```
myaddress = email.CC.Items(1);
```
- **Objet AttachmentList** : Cet objet fournit un accès aux pièces jointes de l'e-mail. Vous pouvez accéder à cet objet de la façon suivante :  

```
myAttachmentList = email.Attachments;
```
- **Objet Attachment** : Cet objet fournit l'accès à une pièce jointe individuelle. Vous pouvez utiliser la propriété « items » de l'objet AttachmentList pour accéder à cet objet.  

```
myAttachment = email.Attachments.Items(1);
```

## Ajout d'ensembles de règles à la gestion d'e-mail

Vous pouvez configurer des ensembles de règles pour que des actions spécifiques soient appliquées à des e-mails spécifiques. Les ensembles de règles comprennent plusieurs règles et une action à effectuer lorsque les conditions dans une ou plusieurs des règles sont remplies. Cette action remplace l'action de gestion des e-mails par défaut. Vous pouvez créer un nombre indéfini d'ensembles de règles, et chacun peut contenir un maximum de trois règles.

Par exemple, vous pouvez spécifier que tous les e-mails reçus dans la boîte aux lettres support@domaine.com soient classés dans **Équipe Sage CRM | Service client** en fonction de l'action Suivi du ticket par défaut. Toutefois, les e-mails provenant de sociétés de type Concurrent ou Analyste

industriel doivent être traités différemment. Pour ce faire, vous pouvez appliquer un nouvel ensemble de règles à la boîte aux lettres support@domaine.com.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Options du serveur de gestion d'e-mail.**
2. Cliquez sur le lien hypertexte du service Gestion d'e-mail et cliquez sur **Ajouter un ensemble de règles.**
3. Remplissez les [Champs du volet Règles.](#)
4. Ajoutez un maximum de deux règles pour cet ensemble. Utilisez **Et** pour séparer les règles lorsque les deux doivent être vraies pour que l'action soit réalisée. Utilisez **Ou** pour séparer les règles lorsque l'action est effectuée si une des deux règles est vraie.
5. Choisissez l'action effectuée si les règles sont satisfaites. Sinon, les actions par défaut sont effectuées. Par exemple, créez une communication.
6. Choisissez l'utilisateur Sage CRM et l'équipe en fonction desquels l'action est enregistrée dans **Utilisateur affecté** et **Équipe affectée**. Par exemple, une communication est créée si une règle est satisfaite, et elle est affectée au directeur du Marketing et à l'équipe Marketing.
7. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Continuer**.

## Champs du volet Règles

Champ	Description
Description de l'ensemble de règles	Une description de l'ensemble de règles.
Nom de Colonne	Colonne de la base de données sur laquelle la règle agit.
Opérateur	Opérateur utilisé dans la règle. Par exemple, Égal à, Non égal à.
Valeur	Valeur qui correspond au nom de la colonne sélectionnée.
Ordre d'exécution des règles	Ordre d'exécution de l'ensemble de règles. Par exemple, si vous avez défini trois ensembles de règles, vous pouvez spécifier un ordre ou une exécution spécifique.
Activé	Active l'ensemble de règles.
Quitter règle	Effectue l'action associée lorsque cet ensemble de règles est exécuté, mais n'exécute pas d'autres ensembles de règles.

# Intégration Exchange

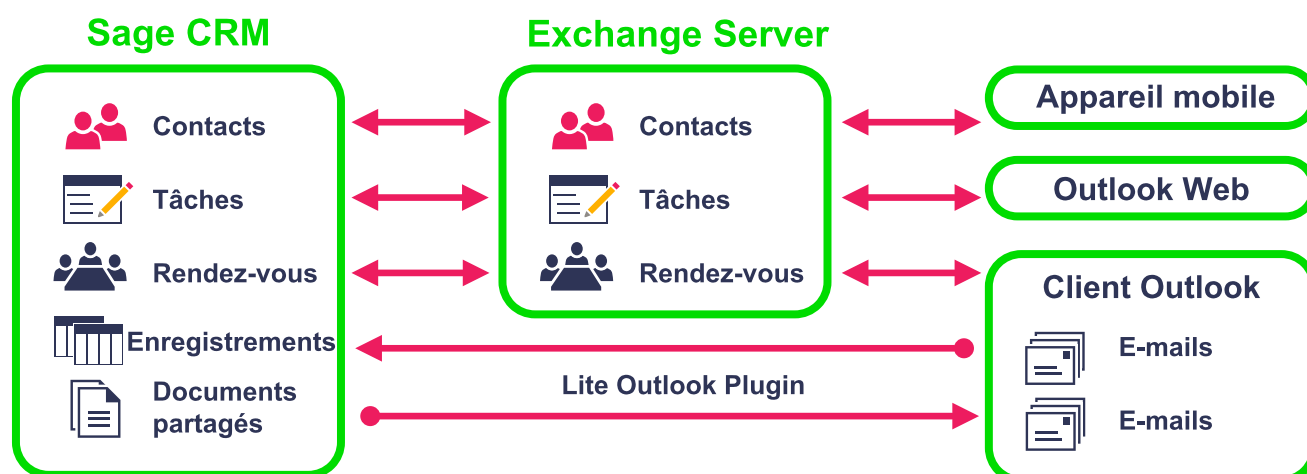
- [À propos de l'intégration Exchange](#)
- [Configuration de l'intégration Exchange](#)

- Synchronisation entre Exchange et Sage CRM

## À propos de l'intégration Exchange

- Présentation de l'intégration Exchange
- Durée d'une première synchronisation
- Synchronisation des rendez-vous
- Synchronisation des tâches
- Synchronisation des contacts

### Présentation de l'intégration Exchange



L'intégration Exchange de Sage CRM est une intégration entre Sage CRM et le serveur Exchange. Il n'existe pas de synchronisation vers les clients Outlook individuels. La synchronisation s'exécute en arrière-plan et ne nécessite aucun déclencheur utilisateur ; elle continue même si les clients Outlook sont fermés. Un seul utilisateur Exchange représenté est employé pour accéder à toutes les boîtes aux lettres utilisateur. Ainsi, il n'est pas nécessaire de fournir des informations de connexion pour chaque boîte aux lettres.

**Avertissement :** Vous devez activer l'authentification de base de manière pour que l'intégration Exchange puisse accéder aux données Exchange.

Les rendez-vous, tâches et contacts peuvent être synchronisés entre Sage CRM et Exchange Server. Cette fonctionnalité est prise en charge si l'utilisateur travaille dans le client Outlook ou Outlook Web Access, ou utilise un appareil mobile qui se connecte à Exchange. Par exemple, si un responsable commercial planifie des réunions pour le personnel de vente de terrain dans Sage CRM, le personnel reçoit des informations sur les réunions sur leurs smartphones sans avoir à procéder à une synchronisation ou à mettre sous tension leurs ordinateurs portables pour lancer le client Outlook pour ordinateur de bureau.

Cela signifie que les informations Sage CRM essentielles sont accessibles en temps réel aux utilisateurs en déplacement.

Le plug-in Outlook Lite facultatif peut être installé sur l'ordinateur client pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des contacts à Sage CRM depuis le client Outlook, d'archiver des e-mails Outlook dans un ou plusieurs enregistrements Sage CRM, et de joindre des documents partagés Sage CRM à des e-mails Outlook. Pour plus d'informations, reportez-vous à [À propos de l'intégration Outlook Lite](#). Chaque utilisateur peut installer le plug-in, ou vous pouvez l'installer en employant une stratégie de groupe Active Directory. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Déploiement d'un plug-in à l'aide de Stratégie de groupe](#).

## Comment activer l'intégration Exchange

Tâche	Aide
Sauvegardez le serveur Exchange Server avant l'intégration dans Sage CRM.	
Veillez à utiliser une version d'Exchange Server ayant accès à l'API EWS prenant en charge les utilisateurs représentés.	Reportez-vous à la <a href="#">matrice de support logiciel</a> pour obtenir des informations sur les versions.
Exposez le répertoire virtuel EWS de manière à ce qu'un utilisateur représenté puisse lire le schéma du point de terminaison EWS.	<a href="#">Configuration d'Exchange Server</a>
Configurer une boîte aux lettres utilisateur représenté pour accéder aux boîtes aux lettres des autres utilisateurs Exchange.	<a href="#">Configuration d'Exchange Server</a>
Activez l'authentification de base de manière pour que l'intégration Exchange puisse accéder aux données Exchange.	<a href="#">Configuration d'Exchange Server</a>
Créez une connexion entre Sage CRM et le moteur de synchronisation et entre le moteur de synchronisation et Exchange Server afin que les données puissent être synchronisées entre les applications.	<a href="#">Création d'une connexion à Exchange Server</a>

## Comment utiliser le plug-in Outlook Lite avec l'intégration Exchange

L'intégration Outlook Lite permet aux utilisateurs d'ajouter des contacts à Sage CRM à partir du client Outlook, d'archiver des e-mails Outlook multiples ou individuels dans un ou plusieurs enregistrements Sage CRM, et de joindre des documents partagés Sage CRM à des e-mails Outlook. L'intégration Outlook Lite ne synchronise aucune donnée entre Outlook et Sage CRM. C'est la raison pour laquelle elle doit être utilisée avec l'intégration Exchange.

Pour utiliser l'intégration Outlook Lite, l'utilisateur doit télécharger et installer un plug-in sur la machine du client Outlook. Le plug-in fonctionne sur les machines 32 et 64 bits. En tant qu'administrateur système, vous pouvez activer l'intégration Outlook Lite et afficher le bouton du plug-in pour que l'utilisateur puisse l'installer.



manuellement. Au lieu de laisser les utilisateurs installer manuellement le plug-in Outlook Lite, vous pouvez utiliser une stratégie de groupe pour déployer le plug-in sur les ordinateurs clients, puis le masquer pour des utilisateurs spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à [À propos de l'intégration Outlook Lite](#).

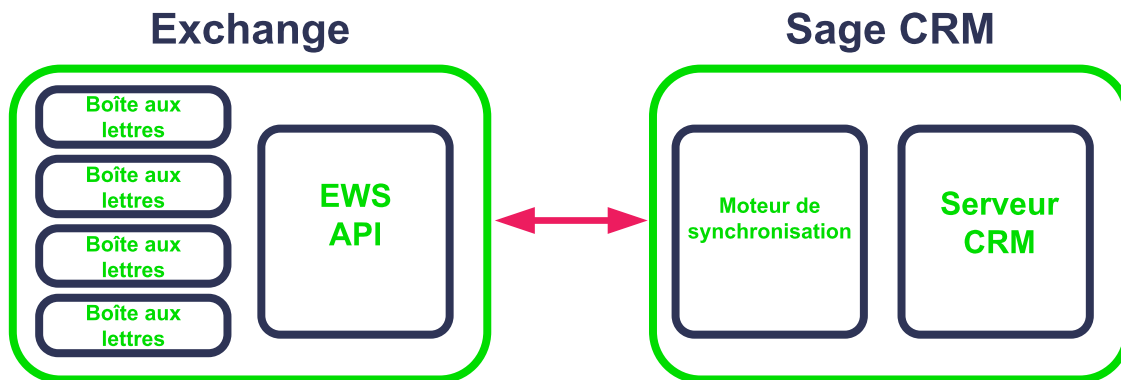
Tâche	Aide
Dans les paramètres Exchange Server, spécifiez que le bouton <b>Installer l'intégration Outlook Lite</b> doit s'afficher. Ce bouton permet aux utilisateurs de télécharger et d'installer le plug-in Outlook Lite.	<a href="#">Création d'une connexion à Exchange Server</a>
Si vous utilisez Sage CRM sur HTTPS, ou un port non standard, il peut être nécessaire de changer le port par défaut utilisé par le programme d'installation du plug-in Outlook Lite.	<a href="#">Modification du port de plug-in Outlook Lite</a>
Activez la journalisation pour l'intégration Outlook Lite afin d'afficher et de résoudre les erreurs.	<a href="#">Activation de la journalisation de l'intégration Outlook Lite</a>

**Conseil :** Si l'intégration Exchange est activée et que le plug-in Outlook Lite est installé, les utilisateurs de Sage CRM qui n'ont pas été activés pour la synchronisation avec Exchange ou qui n'utilisent pas Exchange peuvent tout de même archiver les e-mails et ajouter des contacts à Outlook.

## Comment synchroniser Exchange et Sage CRM

Tâche	Aide
Sélectionnez les boîtes aux lettres d'utilisateur Sage CRM à synchroniser avec Exchange.	<a href="#">Activation des boîtes aux lettres utilisateur pour la synchronisation</a>
Si nécessaire, changez les règles utilisées pour synchroniser les données entre Sage CRM et Exchange afin qu'elles correspondent aux exigences spécifiques de votre entreprise.	<a href="#">Configuration des options de synchronisation d'Exchange</a>
Activer l'intégration Exchange	<a href="#">Activation de l'intégration Exchange</a>
Activer la synchronisation Exchange	<a href="#">Activation de la synchronisation Exchange</a>
Consultez les journaux de synchronisation pour en savoir plus sur les erreurs de synchronisation et leur élimination.	<a href="#">Gestion des erreurs de synchronisation</a>

## Environnement d'intégration Exchange



L'environnement Exchange comprend le serveur de boîtes aux lettres et l'API Exchange Web Service (EWS). L'utilisateur représenté Exchange lit le schéma du point de terminaison EWS. Il est possible de rendre le schéma accessible en activant l'authentification anonyme et l'authentification Windows pour le répertoire virtuel EWS. Il est possible de rendre les données accessibles en activant l'authentification de base dans le centre d'administration d'Exchange (EAC). À elle seule, l'authentification de base n'est pas une méthode d'authentification sécurisée. Par conséquent, il est recommandé d'utiliser le protocole Secure Sockets Layer (HTTPS) pour établir une connexion sécurisée entre Sage CRM et Exchange.

Le moteur de synchronisation effectue la synchronisation entre les différents points de terminaison. Il obtient un lot de modifications de ressources d'un point de terminaison source (CRMJ), puis l'applique à un point de terminaison cible (EWS). Ces enregistrements sont stockés dans la table EcngIntegration.

Le moteur de synchronisation communique avec EWS via le protocole SOAP sur HTTP(S). Il communique avec Sage CRM via le protocole HTTP(S) (SData et services spécialisés). Il peut être déployé sur un serveur distant.

Lorsque le moteur de synchronisation synchronise les données d'Exchange vers Sage CRM, Sage CRM procède à la gestion de la déduplication et des conflits. Les enregistrements sont insérés, mis à jour ou supprimés dans Sage CRM.

Lorsque le moteur de synchronisation synchronise les données de Sage CRM vers Exchange, il procède exécute la déduplication, les insertions, les mises à jour et suppressions dans les boîtes aux lettres.

## Terminologie de l'intégration Exchange

- **Ressource de synchronisation.** Enregistrement représentant un enregistrement unique synchronisé et stocké dans la table EcngSyncResource. Chaque enregistrement est identifié par un UUID unique, fait référence à l'entité Sage CRM de base et détaille le moment auquel l'enregistrement a été synchronisé.
- **État de la synchronisation.** État d'un enregistrement côté EWS de l'intégration. Ce paramètre est utilisé pour vérifier que des modifications ont été apportées côté Exchange de l'intégration.

- **Flux.** Structure XML utilisée pour transférer les modifications vers les ressources du point de terminaison CRMJ. Il contient de nombreuses entrées.
- **Entrée.** Sous-ensemble d'un flux qui contient les modifications apportées à une ressource, par exemple, à des contacts.
- **Graduation.** Valeur incrémentielle d'un type de ressource qui est incrémentée chaque fois qu'une ressource est modifiée et qui indique la version des données. Cette valeur est stockée dans EcngSyncDigestEntry.
- **Synthèse.** État de la synchronisation d'une ressource. Similaire à une graduation, mais applicable à des valeurs individuelles. Cette valeur est stockée dans EcngSyncDigestEntry.

## Tables de base de données d'intégration Exchange

- **EcngIntegration.** Contient des informations de configuration concernant la synchronisation Exchange, notamment l'URL EWS, les noms d'utilisateur et les mots de passe.
- **EcngLocalEntityMapping.** Contient les mappages entre les éléments Exchange et les entités Sage CRM (par exemple, Rendez-vous-Communication), la direction de synchronisation et les vues utilisées.
- **EcngLocalFieldMapping.** Contient les mappages entre les champs Sage CRM et les champs Exchange, ainsi que les types de données XML des champs. Vous ne pouvez rien personnaliser ou ajouter à cette table.
- **EcngSyncDigestEntry.** Contient deux entrées pour chaque ressource synchronisée : tâche, contact, rendez-vous. Contient une entrée pour le point de terminaison Sage CRM, et une entrée pour le point de terminaison Exchange, une valeur de tic étant attribuée à chacune d'entre elles.

## Durée d'une première synchronisation

La première synchronisation entre Sage CRM et les boîtes aux lettres des utilisateurs prend plus de temps que les synchronisations ultérieures, car les données n'ont pas encore été synchronisées d'un système vers l'autre, et par conséquent, le volume de données à synchroniser est plus important. En outre, le processus de déduplication du moteur de synchronisation est plus actif, car il est fort probable qu'il existe des enregistrements identiques dans Sage CRM et dans Exchange. Par exemple, si Sage CRM et Exchange étaient précédemment utilisés indépendamment l'un de l'autre pour la gestion des calendriers, il est possible qu'un même rendez-vous existe sur chacun des systèmes. Pour plus d'informations sur la synchronisation initiale, reportez-vous aux dernières notes de publication et aux articles de la communauté.

Il est recommandé de procéder à la première synchronisation durant une période d'inactivité de Sage CRM et d'Exchange, car de gros volumes de données sont transférés, ce qui peut avoir un impact sur les performances.

Le temps nécessaire à l'accomplissement de la première synchronisation dépend :

- du nombre de boîtes aux lettres utilisateur synchronisées
- du volume de données synchronisées
- de la direction de synchronisation pour chaque entité synchronisée
- du nombre de doublons potentiels détectés par le moteur de synchronisation

- de la taille et de la complexité de la base de données Sage CRM
- des spécifications matérielles du serveur Sage CRM et du serveur Exchange Server

## Synchronisation des rendez-vous

- [Terminologie de la synchronisation de rendez-vous](#)
- [Données des calendriers synchronisés](#)
- [Règles de synchronisation des rendez-vous](#)
- [Rendez-vous souches](#)
- [Mappages des champs de rendez-vous](#)

## Terminologie de la synchronisation de rendez-vous

- **Organisateur.** L'organisateur d'un rendez-vous est l'utilisateur qui crée le rendez-vous dans Exchange. Une exception existe dans le cas où le rendez-vous est créé dans un calendrier partagé, par exemple, si un assistant crée une réunion pour un directeur en utilisant le calendrier partagé de ce directeur. Dans ce cas, étant donné que le directeur est propriétaire du calendrier, il est désigné comme organisateur. L'organisateur doit toujours assister à l'événement. La copie de l'organisateur du rendez-vous est la seule version fiable de ce rendez-vous,, et c'est cette version qui est synchronisée vers Sage CRM.
- **Utilisateur de la synchronisation.** Lorsque vous configurez l'intégration Exchange, vous devez marquer les boîtes aux lettres à synchroniser avec Sage CRM. L'utilisateur disposant d'une boîte aux lettres Exchange configurée pour se synchroniser s'appelle un utilisateur de synchronisation Sage CRM.
- **Réunion.** Un rendez-vous impliquant plusieurs participants s'appelle une réunion.
- **Participants obligatoires.** Tous les utilisateurs de Sage CRM (y compris les utilisateurs Ressources, à l'exception de l'organisateur) et tous les participants externes ajoutés au rendez-vous dans Sage CRM sont des participants obligatoires dans le rendez-vous dans la boîte aux lettres Exchange de l'organisateur.
- **Participants externes.** La fonction Participants externes des communications Sage CRM envoie une demande de réunion Exchange à tous les invités, internes ou externes, dans la base de données Sage CRM ou dans votre propre environnement Exchange.

## Données des calendriers synchronisés

Les rendez-vous sont uniquement synchronisés entre Sage CRM et le calendrier Exchange par défaut. Les rendez-vous ne sont pas synchronisés entre Sage CRM et les calendriers Exchange secondaires. Le moteur de synchronisation synchronise les éléments de calendrier suivants entre Sage CRM et Exchange si une synchronisation bidirectionnelle est configurée pour les rendez-vous.

- Toutes les rendez-vous et réunions uniques (non récurrents) qui n'ont pas encore été synchronisés et dont la date de fin se trouve dans les 14 derniers jours la synchronisation ou à une date ultérieure par rapport à l'occurrence de la synchronisation.

- Tous les rendez-vous qui n'ont pas encore été synchronisés et dont la date de fin du modèle de récurrence principal se trouve dans les 14 derniers jours la synchronisation ou à une date ultérieure par rapport à l'occurrence de la synchronisation
- Tous les rendez-vous uniques et récurrents qui ont déjà été synchronisés et ont été modifiés sur l'un des systèmes depuis la dernière synchronisation.
- Tous les rendez-vous uniques et récurrents qui ont déjà été synchronisés et ont été supprimés sur l'un des systèmes depuis la dernière synchronisation sont supprimés sur l'autre système.
- Lors de la synchronisation, les rendez-vous privés de Sage CRM deviennent des rendez-vous privés dans Exchange et vice versa.
- Tous les participants nécessaires et facultatifs (y compris les utilisateurs de ressource, à l'exception de l'organisateur) dont l'adresse e-mail correspond à une Sage CRM adresse e-mail utilisateur et dont la réponse est Accepté, Tentative ou Inconnu apparaissent Sage CRM comme utilisateurs dans la liste Sélection d'utilisateurs dans le rendez-vous Sage CRM. Dans Sage CRM, le rendez-vous est associé aux utilisateurs Sage CRM.
- Les participants dont l'adresse e-mail correspond à l'adresse e-mail d'un utilisateur de Sage CRM et dont la réponse est Refusé ne sont pas ajoutés au rendez-vous dans Sage CRM.

Certains éléments de calendrier ne peuvent pas être synchronisés entre Sage CRM et Exchange.

- Les éléments suivants ne sont pas synchronisés d'Exchange vers Sage CRM :
  - Rendez-vous récurrents sans date de fin
  - Rendez-vous récurrents dont le nombre d'occurrences de la série dépasse le nombre maximal d'occurrences autorisé dans Sage CRM. Vous pouvez définir ce nombre.
  - Rendez-vous récurrents annuels pour lesquels un jour relatif de la semaine est spécifié dans le modèle de récurrence. Par exemple, un jour, un jour de semaine ou jour de week-end.
- Les éléments suivants ne sont pas synchronisés de Sage CRM vers Exchange.
  - Rendez-vous uniques ou récurrents pour lesquels l'organisateur n'a pas été configuré pour une synchronisation avec Exchange.
  - Rendez-vous récurrents dont le modèle de récurrence est quotidien, par exemple, « intervient tous les... ». Ce type de modèle de récurrence est uniquement disponible dans Sage CRM avant l'intégration Exchange.

**Avertissement :** Lorsqu'un champ synchronisé d'un rendez-vous est mis à jour, une demande est envoyée à tous les participants. Il est particulièrement important de prendre en compte ce point lorsque vous ajoutez des informations confidentielles à un rendez-vous.

## Règles de synchronisation des rendez-vous

- Le moteur de synchronisation utilise les règles suivantes pour déterminer si les éléments du calendrier doivent être synchronisés d'une boîte aux lettres Exchange activée vers Sage CRM :
  - Si l'organisateur de la réunion ou du rendez-vous est propriétaire de la boîte aux lettres, l'élément est synchronisé vers Sage CRM en tant que rendez-vous Sage CRM normal.

- Si l'organisateur n'est pas propriétaire de la boîte aux lettres, il s'agit d'une copie invité de la réunion d'origine. Dans ce cas, si l'organisateur est un utilisateur de la synchronisation Sage CRM, cette copie invité n'est pas synchronisée vers Sage CRM. Elle est ignorée et la copie de l'organisateur est synchronisée de la boîte aux lettres de l'organisateur vers Sage CRM lorsque le moteur de synchronisation procède à la synchronisation avec la boîte aux lettres de l'organisateur.
- Si l'organisateur n'est pas propriétaire de la boîte aux lettres, il s'agit d'une copie invité de la réunion d'origine. Dans ce cas, si l'organisateur n'est pas utilisateur de la synchronisation Sage CRM, il est impossible de récupérer sa copie de la réunion. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Rendez-vous souches](#).
- Le moteur de synchronisation utilise les règles suivantes pour déterminer si les éléments du calendrier doivent être synchronisés de Sage CRM vers le serveur Exchange Server :
  - Un rendez-vous unique ou récurrent respectant les règles de plage de dates est synchronisé de Sage CRM vers la boîte aux lettres de l'organisateur du rendez-vous Sage CRM.
  - Le moteur de synchronisation demande au serveur Exchange Server de transmettre les demandes de réunion ou les mises à jour de réunion aux invités pertinents de la réunion. Une méthode Envoyer la mise à jour transmet la copie de l'organisateur à tous les invités conformément au comportement Exchange/Outlook conventionnel.

Sage CRM ne synchronise rien vers les boîtes aux lettres des invités. Il procède à une synchronisation vers la boîte aux lettres de l'organisateur, et le serveur Exchange Server gère toutes les opérations de demande de réunion, en garantissant ainsi que les calendriers Exchange de tous les participants comportent la réunion. Cela signifie qu'une réunion ou un rendez-vous qui se synchronise de Sage CRM vers Exchange est identique à une réunion ou un rendez-vous créés dans la boîte aux lettres Exchange, et toutes les règles de messagerie complexes d'Exchange Server sont mises en oeuvre par Exchange sans être compromises par Sage CRM.

## Rendez-vous souches

Lorsqu'une réunion est créée dans le calendrier de l'organisateur dans Exchange, une copie identique de la réunion est créée en tant qu'événement possible dans le calendrier de chaque invité. Chaque invité peut modifier sa copie, mais ces modifications ne sont visibles que de cet invité et ne sont pas visibles de l'organisateur ou de tout autre invité.

Pour le calendrier Outlook/Exchange d'un utilisateur reflète son calendrier Sage CRM, toutes les copies invité sont synchronisées vers Sage CRM en tant que rendez-vous souche distincts. Chacun des invités ne peut consulter que les rendez-vous souches qui lui sont associés ; le rendez-vous est en lecture seule, mais peut être supprimé. L'exception à cette règle implique les cas où l'invité transmet sa copie de la réunion à un autre contact. Dans ce cas, l'organisateur reçoit un e-mail concernant les nouveaux invités, et la réunion figurant dans son calendrier est mise à jour pour inclure les nouveaux invités. Les invités d'origine ne sont informés de la participation des nouveaux invités que si l'organisateur envoie une mise à jour de réunion.

Un invité ne peut pas supprimer d'autres invités de sa copie de la réunion. Toute modification qu'un invité apporte à sa copie de la réunion est temporaire ; dès que l'organisateur modifie la réunion et transmet une mise à jour, toutes les copies invité existantes sont remplacées par la copie de l'utilisateur.

## Mappages des champs de rendez-vous

Champ Outlook/Exchange	Champ de Sage CRM (Traduction)	Champ de Sage CRM (Colonne)
Objet	Objet	comm_subject
Emplacement	Emplacement	comm_location
Détails/Corps	Détails	comm_note
Heure de début	Date/heure	comm_datetime
Heure de fin	Heure de fin	comm_todatetime
Événement d'une journée	Événement d'une journée	comm_isalldayevent
Agenda électronique	Agenda électronique	comm_organizer
Participants	Utilisateur / participant externe	comm_userid / cmli_externalpersonid
Privé	Privé	comm_private
Importance	Priorité	comm_priority
Rappel	Rappel	comm_notifydelta
Ajouté au corps du rendez-vous	Informations CRM	Code de légende de traduction OTL_AppointmentDetails Reportez-vous à <b>Inclure les infos CRM dans le corps</b> dans les champs de gestion de synchronisation de <a href="#">Champs de gestion de la synchronisation</a> .
Occurrence	Le modèle/la plage de récurrence d'enregistrement principal Exchange correspond au modèle/à la plage de récurrence d'enregistrement principal de Sage CRM.	

## Synchronisation des tâches

Si les tâches sont configurées pour une synchronisation bidirectionnelle entre Sage CRM et Exchange, le moteur de synchronisation synchronise les tâches qui ont été modifiées ou créées au cours des 14 derniers jours à compter du lancement de la première synchronisation.

Les tâches ne peuvent être détenues que par un seul utilisateur ; par conséquent, la synchronisation n'intervient qu'entre Sage CRM et la boîte aux lettres Exchange du propriétaire de la tâche. Les tâches de masse (générées pour des groupes ou des listes) ne sont pas synchronisées et incluses dans le journal des éléments ignorés.

Le tableau ci-dessous répertorie les mappages de champs de tâche.

<b>Champ Outlook/Exchange</b>	<b>Champ de Sage CRM (Traduction)</b>	<b>Champ de Sage CRM (Colonne)</b>
Objet	Objet	comm_subject
Détails/Corps	Détails	comm_note
Date de début	Date/Heure de début	comm_todatetime
Date d'échéance	Date/Heure d'échéance	comm_datetime
Propriétaire	Utilisateur	comm_userid
Privé	Privé	comm_private
Rappel	Date/heure du rappel	comm_notifytime
Priorité	Priorité	comm_priority
Statut	Statut	comm_status
% réalisé	Pourcentage réalisé	comm_percentcomplete
Date de fin	Heure de fin	comm_completedtime
Ajouté au corps de la tâche	Informations CRM	Code de légende de traduction OTL_TaskDetails

Le tableau ci-dessous répertorie les mappages de statuts de tâche dans le cas d'une synchronisation d'Exchange vers Sage CRM.

<b>MS Outlook/Exchange</b>	<b>Sage CRM</b>
Non commencée	En suspens
En cours	En cours
Attente d'un tiers	En suspens
Différée	En suspens
Terminée	Terminé

Le tableau ci-dessous répertorie les mappages de statuts de tâche dans le cas d'une synchronisation de Sage CRM vers Exchange.



Sage CRM	MS Outlook/Exchange
En suspens	Non commencée
En cours	En cours
Terminé	Terminée
Annulé	Non commencée

## Synchronisation des contacts

Si la synchronisation bidirectionnelle des contacts est configurée pour Sage CRM, le moteur de synchronisation synchronise les contacts depuis **Mon CRM | Contacts** pour les utilisateurs pour lesquels la synchronisation a été demandée. Les mises à jour et suppressions de contacts liés se synchronisent d'Exchange vers Sage CRM.

Les contacts ne sont pas partagés par les boîtes aux lettres Exchange, mais les contacts de nombreuses boîtes aux lettres peuvent être associés à un seul enregistrement de contact dans Sage CRM. Cliquez sur **Ajouter des contacts** pour ajouter manuellement des contacts du client Outlook à Sage CRM. Vous devez installer le plugin d'intégration Outlook Lite sur le client Outlook pour utiliser cette fonctionnalité.

Le tableau ci-dessous répertorie les mappages de champs de contact.

Champ Outlook/Exchange	Champ de Sage CRM (Traduction)	Champ de Sage CRM (Colonne)
Titre	Civilité	pers_salutation
Prénom	Prénom	pers_firstname
Deuxième prénom	Deuxième prénom	pers_middlename
Nom de famille	Nom	pers_lastname
Suffixe	Suffixe	pers_suffix
Société	Société	comp_name
Fonction	Titre	pers_title
Adresse de page Web	Site Web	pers_website
Service	Service	pers_department
E-mail	Adresse e-mail/Professionnelle	emai_emailaddress / link_persemai
E-mail 2	Adresse e-mail/Privée	emai_emailaddress / link_persemai

Champ Outlook/Exchange	Champ de Sage CRM (Traduction)	Champ de Sage CRM (Colonne)
Rue	Réunit Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3 et Adresse 4	addr_address1 addr_address2 addr_address3 addr_address4
Ville	Ville	addr_city
Dépt/Région	Département	addr_state
Code postal	Code postal	addr_postcode
Pays/Région	Pays	addr_country
Adresse postale	Adresse par défaut	Case à cocher Synchronisation de Sage CRM vers Exchange uniquement. Lorsqu'un contact est synchronisé de Sage CRM vers Exchange, l'adresse Exchange associée à l'adresse Sage CRM par défaut est définie en tant qu'adresse de publipostage.
(Numéros de téléphone) Bureau	Téléphone / Bureau	Split across phon_countrycode, phon_areacode, phon_number, where the phon_type = Business.
Fax professionnel	Téléphone / Fax	Split across phon_countrycode, phon_areacode, phon_number, where the phon_type = Fax.
Domicile	Téléphone / Domicile	Split across phon_countrycode, phon_areacode, phon_number, where the phon_type = Home.
Portable	Téléphone / Portable	Split across phon_countrycode, phon_areacode, phon_number, where the phon_type = Mobile.
Pager	Téléphone / Récepteur d'appel	Split across phon_countrycode, phon_areacode, phon_number, where the phon_type = Pager.

## Configuration de l'intégration Exchange

- [Déploiement du moteur de synchronisation sur un serveur distant](#)
- [Déploiement du moteur de synchronisation dans un environnement multiserveur](#)

- Configuration d'Exchange Server
- Création d'une connexion à Exchange Server

## Déploiement du moteur de synchronisation sur un serveur distant

Vous pouvez déployer le moteur de synchronisation d'une autre machine vers le serveur Sage CRM.

1. Téléchargez et installez correctement une version compatible de Tomcat sur le serveur distant. Sage CRM 2017 R2 utilise un serveur Apache Tomcat 7.0.68.
2. Arrêtez le service Tomcat Service sur le serveur Sage CRM.
3. Transférez le dossier **[Nom de l'installation]ExchangeSyncEngine** et le fichier **[Nom de l'installation]ExchangeSyncEngine.war** du serveur Sage CRM vers Tomcat sur le serveur distant. Par exemple, de `\Program Files\Sage\CRM\[Nom de l'installation]\tomcat\webapps\` vers `\\sync_engine_machine.\<Emplacement de l'installation Tomcat>\webapps`.
4. Démarrez le service Tomcat sur le serveur Sage CRM.
5. Accédez à `webapps\[Nom de l'installation]` sur le serveur distant.
  - Vérifiez que **ExchangeSyncEngine\WEB-INF\jdbc.properties** contient des paramètres valides pour la connexion à la base de données.
  - Vérifiez que **ExchangeSyncEngine\WEB-INF\syncengine.properties** contient des paramètres valides pour une connexion au point de terminaison Sage CRM. Par exemple : `syncengine.configurationurl=http://2K8X64CRMX86001/sdata/crmj`
6. Redémarrez le service Tomcat sur le serveur distant. Un redémarrage est nécessaire, car les propriétés ont été modifiées.
7. Installez le module de réécriture afin que Sage CRM puisse accéder à CRMRewriter.
  - Copiez le dossier **CRMRewriter** du serveur Sage CRM (`..Program Files\Sage\CRM\Services\IISUtils`) vers le serveur distant.
  - Sur le serveur distant, ajoutez une application SData à IIS, qui pointe vers le dossier **CRMRewriter**.
  - Dans le fichier **CRM.Rewriter.rules**, supprimez toutes les lignes sauf la ligne contenant : `RewriteRule ^(/sdata/test.html)/sdata/Default.aspx?r=$1 [R,NC]` et par exemple, `RewriteRule ^/sdata/[nom de l'installation]ExchangeSyncEngine/(.*)$ http://[nom du serveur distant]:10009/[nom de l'installation]ExchangeSyncEngine/$1?%{QUERY_STRING} [P]`.
  - Dans le fichier **CRM.Rewriter.rules**, modifiez la ligne : `RewriteRule ^/sdata/[nom de l'installation]ExchangeSyncEngine/(.*)$ http://pl-crm70-vm:10009/[nom de l'installation]ExchangeSyncEngine/$1?%{QUERY_STRING} [P]` pour qu'elle corresponde au dossier de moteur de synchronisation Exchange et au port que Tomcat utilise.
  - Redémarrez IIS et vérifiez que le module de réécriture fonctionne. Par exemple, l'URL suivante doit retourner une page d'accès non autorisé : `http://localhost/sdata/[nom de l'installation]ExchangeSyncEngine/$service/status`.

8. Vérifiez que le moteur de synchronisation est visible à partir du serveur Sage CRM. Par exemple, l'URL suivante doit retourner une page d'accès non autorisé : `Http://<nom de l'hôte du moteur de synchronisation>/sdata/<appname>ExchangeSyncEngine/$service/status`.
9. Créez une connexion à Exchange Server via le moteur de synchronisation déployé sur le serveur distant. Ces étapes sont décrites dans [Création d'une connexion à Exchange Server](#).

## Déploiement du moteur de synchronisation dans un environnement multiserveur

Un environnement multiserveur est une configuration Sage CRM comprenant plusieurs serveurs Sage CRM. La charge des utilisateurs est équilibrée sur différents serveurs Sage CRM selon les règles définies dans un équilibreur de charge matériel ou logiciel.

Dans ce type d'environnement, il est important que le moteur de synchronisation ne s'exécute que sur *un seul* des serveurs Sage CRM. S'il existe plusieurs serveurs Sage CRM ayant chacun un moteur de synchronisation Exchange, des conflits de ressources de synchronisation Exchange se produisent. En outre, des problèmes de performances peuvent également apparaître si chaque moteur de synchronisation tente d'effectuer souvent une synchronisation.

Dans les environnements multiserveurs, vous devez installer une seule instance du moteur de synchronisation sur le serveur principal du groupe. Pour que l'installation des serveurs suivants ne perturbe pas la synchronisation Exchange existante, procédez comme suit :

1. Désactivez l'intégration depuis l'interface utilisateur de Sage CRM sur le premier serveur.
2. Installez le nœud suivant.
3. Supprimez le moteur de réplication du nouveau nœud.
  - Arrêtez le service Windows <nomdel'installation>Tomcat7.
  - Supprimez **c:\Program Files (x86)\Sage\CRM\<nomdel'installation>\tomcat\webapps\<nomdel'installation>ExchangeSyncEngine.war** et le dossier **c:\Program Files (x86)\Sage\CRM\crm\tomcat\webapps\<nomdel'installation>ExchangeSyncEngine**.
  - Démarrez le service Windows <nomdel'installation>Tomcat7.
4. Activez l'intégration sur le premier nœud.

## Configuration d'Exchange Server

**Remarque :** Assurez-vous que l'adresse email Sage CRM de l'utilisateur correspond à l'adresse SMTP principale de l'utilisateur représenté dans Exchange. Assurez-vous également que l'utilisateur est inclus dans la liste d'adresses globale d'Exchange.

Vous devez préparer Exchange Server pour que l'intégration Exchange de Sage CRM fonctionne correctement.

1. Remplissez les conditions préalables requises pour configurer l'emprunt d'identité Exchange. Pour plus d'informations, reportez-vous aux articles les plus récents disponibles sur [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
  - Activez le serveur d'accès au client (CAS) dans Exchange Server. Il permet d'exécuter plusieurs fonctions, notamment l'exposition du répertoire virtuel EWS.
  - Définissez les données d'identification de l'administrateur de domaine ou d'autres informations d'identification avec l'autorisation de créer et d'affecter des rôles et étendues.
  - Installez Remote PowerShell distant sur l'ordinateur à partir duquel vous exécutez les commandes.
2. Configurez une boîte aux lettres d'utilisateur représentée Exchange pour accéder aux boîtes aux lettres des autres utilisateurs Exchange si vous ne l'avez pas encore fait.
3. Exécutez cmdlets dans l'environnement Exchange Management Shell. Cette commande applique le rôle ApplicationImpersonation à l'utilisateur de l'emprunt d'identité Exchange afin qu'il puisse accéder aux autres boîtes aux lettres.

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:<n'importe quel nom> -  
Role:ApplicationImpersonation -User:<nom de l'utilisateur de  
l'emprunt d'identité>
```

Sinon, pour activer manuellement un utilisateur pour l'emprunt d'identité à l'aide du Centre d'administration Exchange (EAC), ajoutez le rôle administrateur ApplicationImpersonation aux autorisations et ajoutez la boîte aux lettres utilisée pour l'emprunt d'identité à ce rôle.

Si vous utilisez Office 365 Online, vous devez explicitement accorder les droits d'emprunt d'identité d'application à l'utilisateur représenté dans le centre d'administration Exchange d'Office 365 ou via des commandes PowerShell.

4. Dans Outlook Web Access, connectez-vous en tant qu'utilisateur d'emprunt d'identité pour initialiser le compte.
5. Cliquez sur **Serveurs | Répertoires virtuels | EWS | Authentification** et activez l'authentification de base dans le centre d'administration Exchange (EAC). C'est avec l'authentification de base que Sage CRM s'authentifie auprès d'EWS. À elle seule, l'authentification de base n'est pas une méthode d'authentification sécurisée. Par conséquent, il est recommandé d'utiliser le protocole Secure Sockets Layer (HTTPS) pour établir une connexion sécurisée entre Sage CRM et Exchange.

**Avertissement :** Si votre fournisseur d'hébergement Exchange ne prend pas en charge l'authentification de base sur le répertoire virtuel EWS et prend en charge uniquement l'authentification Windows, vous ne pouvez pas configurer l'intégration Exchange, car Sage CRM ne prend pas en charge l'authentification Windows.

## Création d'une connexion à Exchange Server

Vous devez créer une connexion entre Sage CRM et le moteur de synchronisation et entre ce dernier et Exchange Server.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Intégration Exchange Server | Gestion des connexions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les [Champs de connexion à Exchange Server](#).
  - a. Entrez une valeur dans **URL du service web Exchange**, **Nom d'utilisateur Exchange Server**, **Domaine** et **Mot de passe** pour un utilisateur d'emprunt d'identité Exchange Server.
  - b. Entrez une valeur dans **Nom d'utilisateur CRM** pour l'utilisateur Sage CRM disposant de la totalité des droits administrateur et qui est familiarisé avec les communications entre Sage CRM et le moteur de synchronisation.
  - c. Pour déployer le moteur de synchronisation à distance, choisissez **Non** dans **Utiliser l'emplacement de moteur de synchronisation par défaut** et cochez les cases. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Déploiement du moteur de synchronisation sur un serveur distant](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Continuer**. Les onglets Connexion Exchange Server et Gestion des boîtes aux lettres utilisateur apparaissent.
6. Sélectionnez les boîtes aux lettres d'utilisateur à activer pour la synchronisation et vérifiez les options de synchronisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Activation des boîtes aux lettres utilisateur pour la synchronisation](#) et [Champs de gestion de la synchronisation](#).

## Champs de connexion à Exchange Server

Champ	Description
URL des services Web Exchange	URL Exchange Web Services Http et Https sont pris en charge. Par exemple, <a href="https://myserver/ews/exchange.asmx">https://myserver/ews/exchange.asmx</a> Vous devez entrer le bon point de terminaison EWS, et non le lien vers le fichier de définition WSDL d'EWS. Pour utiliser Office 365, entrez <a href="https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx">https://outlook.office365.com/EWS/Exchange.asmx</a> <b>Remarque</b> : Utilisez cet outil pour tester votre connexion EWS : <a href="https://www.testexchangeconnectivity.com/Default.aspx">https://www.testexchangeconnectivity.com/Default.aspx</a>
Nom d'utilisateur d'Exchange Server	Nom d'utilisateur de boîte aux lettres Exchange Server Windows ayant accès aux boîtes aux lettres au niveau du point de terminaison EWS avec lequel vous souhaitez effectuer la synchronisation. Il s'agit du serveur Exchange Server exposé par l'API EWS.
Domaine	Domaine Windows du compte Exchange Server spécifié dans Nom d'utilisateur Exchange Server.
Mot de passe	Mot de passe du compte Exchange Server spécifié dans Nom d'utilisateur Exchange Server.

Champ	Description
Nom d'utilisateur CRM	Nom d'utilisateur d'un utilisateur Sage CRM Sage CRM disposant de la totalité des droits administrateur et qui est familiarisé avec les communications entre Sage CRM et le moteur de synchronisation.
Utiliser l'emplacement du moteur de synchronisation par défaut	<p>Une fois la connexion enregistrée et établie, le moteur de synchronisation est déployé par défaut dans le répertoire Program Files\Sage\CRM\[nom de l'installation]\Tomcat\Webapps de votre installation de Sage CRM. Pour déployer le moteur de synchronisation dans un autre emplacement, définissez <b>Non</b> dans le champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Déploiement du moteur de synchronisation sur un serveur distant</a>.</p> <p>Si vous changez le port par défaut de Sage CRM dans IIS en le remplaçant par un port autre que le port 80, et souhaitez configurer l'intégration Exchange, vous devez entrer <b>Non</b> dans ce champ, ainsi que le nom du serveur et le numéro de port, en les séparant par deux points (:), dans <b>Emplacement du moteur de synchronisation</b>.</p>
Emplacement du moteur de synchronisation	URL SData du serveur déployé à distance. Ce champ ne s'affiche que si vous affectez à <b>Utiliser l'emplacement de moteur de synchronisation par défaut</b> la valeur <b>Non</b> .
Version du plug-in Outlook	Champ en lecture seule qui affiche la version du plugin Outlook Lite utilisé pour l'intégration Exchange.
Autoriser les utilisateurs à installer manuellement le plugin	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour afficher le bouton <b>Installer l'intégration Outlook Lite</b> dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Préférences</b>. Ce bouton permet aux utilisateurs configurés pour la synchronisation avec Exchange d'installer le plugin Outlook Lite.</p> <p>Choisissez <b>Non</b> si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs accèdent au plug-in ou souhaitez installer le plug-in à l'aide d'une stratégie de groupe MSI/Active Directory. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">À propos de l'intégration Outlook Lite</a>.</p>
Autoriser les utilisateurs non-organisateurs à modifier les rendez-vous des organisateurs associés	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour autoriser les utilisateurs disposant des droits de sécurité/secteur appropriés à modifier les rendez-vous dans Sage CRM qui sont associés à des rendez-vous de la boîte aux lettres de l'organisateur.</p> <p>Choisissez <b>Non</b> pour que seul l'organisateur (Exchange) du rendez-vous soit autorisé à modifier le rendez-vous dans Sage CRM.</p>

Champ	Description
Niveau d'ouverture de session	<p>Choisissez <b>Journalisation complète</b> pour que l'ensemble des erreurs, éléments ignorés, conflits et autres éléments journalisés relatifs la synchronisation soit consigné dans les fichiers journaux.</p> <p>Les fichiers journaux sont enregistrés dans : ..\Program Files\Sage\CRM\[Nom de l'installation]\Logs\Exchange Integration.</p> <p>Vous pouvez consulter les fichiers journaux via <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Emails et documents   Intégration Exchange   Journalisation</b>.</p> <p>Les utilisateurs disposant des droits nécessaires pour consulter leurs propres fichiers journaux peuvent le faire dans <b>Mon CRM   Journaux d'intégration Exchange</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Utilisation des journaux d'intégration Exchange</a>.</p>
Envoyer les mises à jour des rendez-vous précédents	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour envoyer une mise à jour à tous les participants d'une réunion qui s'est déjà déroulée dès qu'un utilisateur modifie les informations de la réunion.</p>

## Synchronisation entre Exchange et Sage CRM

- [Activation des boîtes aux lettres utilisateur pour la synchronisation](#)
- [Configuration des options de synchronisation d'Exchange](#)
- [Activation de l'intégration Exchange](#)
- [Activation de la synchronisation Exchange](#)
- [Échelonnement de la première synchronisation](#)
- [Gestion des erreurs de synchronisation](#)
- [Utilisation des journaux d'intégration Exchange](#)
- [Affichage des statistiques de la synchronisation](#)

### Activation des boîtes aux lettres utilisateur pour la synchronisation

Vous devez sélectionner les boîtes aux lettres utilisateur Sage CRM à synchroniser avec Exchange. L'intégration Exchange ne prend pas en charge la synchronisation avec des boîtes aux lettres publiques ou des boîtes aux lettres qui ont été exposées à un serveur Exchange Server via Approbation de fédération.

**Remarque :** L'intégration Exchange n'emploie pas les licences des utilisateurs lors de l'exécution d'une synchronisation. Par conséquent, le nombre d'utilisateurs activés pour l'intégration peut être supérieur au nombre de licences simultanées.



1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Intégration Exchange Server | Gestion des connexions**.
2. Cliquez sur l'onglet **Gestion des boîtes aux lettres d'utilisateur**. La liste de tous les utilisateurs de Sage CRM (à l'exception des utilisateurs désactivés, des utilisateurs supprimés, des utilisateurs Ressource et des utilisateurs sans adresse email) s'affiche.
3. Cliquez sur **Modifier**. Ce bouton ne s'affiche que si le processus de synchronisation est désactivé.
4. Cochez la case **Synchroniser** située à côté des boîtes aux lettres utilisateur à synchroniser avec Exchange. Il est vivement recommandé d'activer tous les utilisateurs de Sage CRM pour la synchronisation Exchange afin que l'intégration s'effectue correctement. Aucune synchronisation ne peut avoir lieu avant d'être activée.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Le moteur de synchronisation vérifie la connexion aux boîtes aux lettres utilisateur via l'utilisateur d'emprunt d'identité.
  - Lorsqu'une connexion à une boîte aux lettres est réussie, l'icône Activé apparaît dans la colonne Synchronisation.
  - Lorsqu'une connexion à une boîte aux lettres échoue, l'icône Échec apparaît dans la colonne Synchronisation.
  - Si deux adresses e-mail de Sage CRM correspondent à une seule adresse email principale dans Exchange, la première connexion réussit, mais la deuxième échoue. Reportez-vous aux fichiers journaux pour plus d'informations sur les échecs de connexion.

## Configuration des options de synchronisation d'Exchange

Les règles utilisées pour synchroniser les données entre Sage CRM et Exchange sont basées sur les paramètres de gestion de synchronisation Exchange par défaut dans lesquels les rendez-vous, tâches et les contacts liés sont synchronisés dans les deux directions lors de l'intégration Exchange. Vous pouvez changer les valeurs de ces paramètres pour les adapter aux besoins spécifiques de votre entreprise.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Intégration Exchange Server | Gestion de la synchronisation**.
2. Si la connexion est actuellement activée, cliquez sur **Désactiver**. L'état de la connexion doit être Désactivé pour apporter des modifications aux options de synchronisation Exchange.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Changez les valeurs des [Champs de gestion de la synchronisation](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs de gestion de la synchronisation

Tous les champs de gestion de la synchronisation sont généraux et s'appliquent à toutes les boîtes aux lettres impliquées dans la synchronisation. Tous les champs du panneau **Statut** sont en lecture seule.

Champ	Description
URL Exchange Web Service	URL Exchange Web Service qui a été spécifiée lors de la configuration de la connexion à Exchange Server.
État de la connexion	<b>Désactivé</b> lorsque la connexion doit d'abord être configurée ou qu'elle est temporairement désactivée. Par exemple, lorsque vous activez des boîtes aux lettres d'utilisateur supplémentaires pour la synchronisation.
État de synchronisation actuel	<b>Vierge</b> lorsque la connexion est désactivée. <b>En cours</b> lorsque la synchronisation est activée et en cours. <b>En attente de synchronisation</b> lorsque la synchronisation est activée et qu'elle n'est actuellement pas en cours. Par exemple, si une synchronisation vient de se terminer et qu'une autre va commencer dans cinq minutes.
Statut de la dernière synchronisation	Statut de la synchronisation la plus récente. <b>Vierge</b> lorsque la connexion n'a jamais été activée ou qu'une synchronisation est en cours. <b>Réussite</b> lorsque aucune erreur ne s'est produite au cours de la dernière synchronisation. <b>Échec</b> lorsque le nombre d'erreurs standard rencontrées lors de la dernière synchronisation est supérieur à la valeur spécifiée dans <b>Nombre max. d'erreurs autorisées</b> ou qu'une erreur fatale s'est produite. <b>Réussite avec erreurs</b> lorsque le nombre d'erreurs standard rencontrées au cours de la dernière synchronisation est inférieur ou égal à la valeur spécifiée dans <b>Nombre max. d'erreurs autorisées</b> . <b>Interrompu</b> lorsque vous désactivez le processus de synchronisation alors qu'il était en cours.
Dernière heure de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation la plus récente.
Prochaine heure de synchronisation	Date et heure de la prochaine synchronisation planifiée. Il s'agit de l'heure à laquelle la dernière synchronisation s'est terminée + l'intervalle de synchronisation (en minutes).
Erreurs lors de la dernière synchronisation	Nombre d'erreurs rencontrées lors de la dernière synchronisation.
Conflits lors de la dernière synchronisation	Nombre de conflits rencontrés lors de la dernière synchronisation. Cette valeur ne dépend pas du niveau de journalisation sélectionné.
Éléments ignorés lors de la dernière synchronisation	Nombre d'éléments ignorés lors de la dernière synchronisation. Cette valeur ne dépend pas du niveau de journalisation sélectionné.

Champ	Description
Synchroniser les rendez-vous	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour synchroniser les rendez-vous dans la direction définie dans <b>Direction de synchronisation des rendez-vous</b>.</p> <p>Pour plus d'informations sur les champs qui sont synchronisés, reportez-vous à <a href="#">Mappages des champs de rendez-vous</a>.</p> <p>Choisissez <b>Non</b> pour ne jamais synchroniser les rendez-vous.</p>
Synchroniser les tâches	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour synchroniser les tâches dans la direction définie dans <b>Direction de synchronisation des tâches</b>.</p> <p>Pour plus d'informations sur les champs qui sont synchronisés, reportez-vous à <a href="#">Synchronisation des tâches</a>.</p> <p>Choisissez <b>Non</b> pour ne jamais synchroniser les tâches.</p>
Synchroniser les contacts	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour synchroniser les contacts dans la direction définie dans <b>Direction de synchronisation des contacts</b>.</p> <p>Pour plus d'informations sur les champs qui sont synchronisés, reportez-vous à <a href="#">Synchronisation des contacts</a>.</p> <p>Choisissez <b>Non</b> pour ne jamais synchroniser les contacts.</p>
Direction de synchronisation des rendez-vous	Ce champ est désactivé si <b>Synchroniser les rendez-vous</b> a la valeur <b>Non</b> .
Direction de synchronisation des tâches	Ce champ est désactivé si <b>Synchroniser les tâches</b> a la valeur <b>Non</b> .
Direction de synchronisation des contacts	Ce champ est désactivé si <b>Synchroniser les contacts</b> a la valeur <b>Non</b> . Il n'existe aucune option Exchange vers CRM uniquement, car les contacts Exchange non liés ne sont jamais synchronisés vers Sage CRM.
Conflits de rendez-vous	<p>Détermine la version utilisée en cas de doublon ou de conflit dans un enregistrement de rendez-vous.</p> <p>Ce champ est désactivé si la <b>Direction de synchronisation des rendez-vous</b> est unidirectionnelle (Exchange vers CRM uniquement ou CRM vers Exchange uniquement), ou si <b>Synchroniser les rendez-vous</b> a la valeur <b>Non</b>.</p>
Conflits de tâches	<p>Détermine la version utilisée en cas de doublon ou de conflit dans un enregistrement de tâche.</p> <p>Ce champ est désactivé si la <b>Direction de synchronisation des tâches</b> est unidirectionnelle (Exchange vers CRM uniquement ou CRM vers Exchange uniquement), ou si <b>Synchroniser les tâches</b> a la valeur <b>Non</b>.</p>

Champ	Description
Conflits de contacts	<p>Détermine la version utilisée en cas de doublon ou de conflit dans un enregistrement de contact.</p> <p>Ce champ est désactivé si la <b>Direction de synchronisation des contacts</b> est unidirectionnelle (CRM vers Exchange uniquement) ou si <b>Synchroniser les contacts</b> a la valeur <b>Non</b>.</p>
Politique de rendez-vous archivés (jours)	<p>Les rendez-vous supprimés dans Exchange, volontairement ou suite à un archivage, sont reçus par Sage CRM comme des demandes de suppression. Il n'est pas souhaitable de supprimer automatiquement des rendez-vous dans Sage CRM simplement parce qu'ils sont archivés par Exchange ; ce champ permet donc de définir une stratégie pour les rendez-vous archivés.</p> <p>La valeur par défaut est 180. Avec la valeur par défaut, si une demande de suppression de rendez-vous est émise par Exchange alors que la date de fin remonte à 180 jours ou plus, le rendez-vous n'est pas supprimé, mais le lien vers Exchange l'est. Si le rendez-vous est supprimé dans Exchange et que la date de fin se trouve dans les 180 derniers jours, le rendez-vous est supprimé dans Sage CRM.</p> <p>Vous pouvez entrer zéro ou n'entrer aucune valeur, mais il est recommandé de ne pas utiliser ces paramètres. Si la valeur est zéro et qu'une demande de suppression est émise par Exchange pour un rendez-vous, quel que soit son âge, le rendez-vous n'est pas supprimé, mais le lien vers Exchange l'est.</p> <p>Si vous laissez à <b>blanc</b> la valeur et qu'une demande de suppression est émise par Exchange pour un rendez-vous, quel que soit son âge, le rendez-vous est supprimé.</p> <p>Ce champ est désactivé si la <b>direction de synchronisation des rendez-vous</b> est <b>CRM vers Exchange uniquement</b>.</p>
Stratégie de rendez-vous récurrents archivés (jours)	<p>La valeur par défaut est 180. Avec la valeur par défaut, si une demande de suppression est émise par Exchange pour une série de rendez-vous dont la date de fin de la dernière occurrence de la série remonte à 180 jours ou plus, la série n'est pas supprimée, mais le lien vers Exchange l'est. Si la série de rendez-vous est supprimée dans Exchange et que la date de fin de la dernière occurrence se trouve dans les 180 derniers jours, la série est supprimée dans Sage CRM.</p> <p>Vous pouvez entrer zéro ou n'entrer aucune valeur, mais il est recommandé de ne pas utiliser ces paramètres. Si la valeur est zéro et qu'une demande de suppression est émise par Exchange pour une série de rendez-vous, quel que soit son âge, le rendez-vous n'est pas supprimé, mais le lien vers Exchange l'est.</p> <p>Si vous laissez à <b>blanc</b> la valeur et qu'une demande de suppression est émise par Exchange pour une série de rendez-vous, quel que soit son âge, la série est supprimée.</p> <p>Ce champ est désactivé si la <b>direction de synchronisation des rendez-vous</b> est <b>CRM vers Exchange uniquement</b>.</p>

Champ	Description
Politique de tâches archivées (jours)	<p>La valeur par défaut est 180. Si vous utilisez la valeur par défaut et qu'une demande de suppression de rendez-vous est émise par Exchange sur une tâche dont la date de fin remonte à 180 jours ou plus, cette tâche n'est pas supprimée, mais le lien Exchange est l'est. Si la tâche est supprimée dans Exchange et que la date de dernière modification de cette tâche se trouve dans 180 jours, cette tâche est supprimée dans Sage CRM.</p> <p>Vous pouvez entrer zéro ou n'entrer aucune valeur, mais il est recommandé de ne pas utiliser ces paramètres. Si la valeur est zéro et qu'une demande de suppression est émise par Exchange sur une tâche quel que soit son âge, la tâche n'est pas supprimée, mais le lien vers Exchange l'est.</p> <p>Si vous laissez à <b>blanc</b> la valeur et qu'une demande de suppression est émise par Exchange sur une tâche quel que soit son âge, la tâche est supprimée.</p> <p>Ce champ est désactivé si la <b>direction de synchronisation des tâches est CRM vers Exchange uniquement</b>.</p>
Intervalle de synchronisation (minutes)	<p>Nombre de minutes entre la fin de la dernière synchronisation et le début de la prochaine. La valeur par défaut est 5.</p> <p>Définissez zéro dans ce champ pour que la synchronisation suivante commence immédiatement une fois la synchronisation en cours terminée.</p>
Délai d'attente de la réponse (secondes)	<p>Nombre de secondes pendant lesquelles Sage CRM attend une réponse du point de terminaison Exchange Web Service ou du moteur de synchronisation avant de retourner une erreur fatale.</p> <p>La valeur par défaut est 300. En cas d'expiration du délai de la première synchronisation, augmentez cette valeur pour la première synchronisation, puis réduisez-la. Si les synchronisations suivantes entraînent des expirations de délai, augmentez cette valeur pour que les opérations se déroulent correctement en fonction de votre environnement.</p>
Nombre d'erreurs maximum autorisé	<p>Nombre d'erreurs standard autorisées avant l'échec de la synchronisation. La valeur par défaut est 100.</p>

Champ	Description
Inclure les informations CRM dans le corps de texte	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour afficher le contenu principal (société et contact concernés) d'un rendez-vous dans le corps du rendez-vous dans Exchange. Vous pouvez personnaliser le contenu principal qui est inclus dans le corps dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Traductions (code de légende OTL_AppointmentDetails, OTL_TaskDetails)</b>. Ce paramètre ne s'applique pas aux tâches, car le contenu principal est toujours inclus dans les tâches.</p> <p>Choisissez <b>Non</b> pour permettre à l'utilisateur de modifier les champs du panneau Au sujet de d'un enregistrement de communication. Ce champ est désactivé si <b>Synchroniser les rendez-vous</b> a la valeur <b>Non</b>.</p>
Développer les listes de distribution	<p>Choisissez <b>Oui</b> pour synchroniser une invitation à une réunion ou un rendez-vous planifié pour une liste de distribution dans Exchange vers Sage CRM en tant que rendez-vous pour chacun des membres de la liste.</p>

## Activation de l'intégration Exchange

Une fois que vous avez activé l'intégration Exchange, vous devez éviter de désactiver et de réactiver l'intégration Outlook classique. Si vous devez désactiver l'intégration Exchange, vous devez uniquement le faire en suivant les consignes d'un professionnel du service d'assistance de Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Choisissez **Oui** dans **Utiliser l'intégration Exchange Server**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque l'intégration Exchange est activée, plusieurs événements se produisent dans Sage CRM.

- L'option de menu **Intégration Exchange Server** s'affiche dans **<Mon profil> | Administration | Emails et documents**.
- La case à cocher **Synchroniser avec Exchange Server** et le champ **Afficher les journaux de l'intégration Exchange Server** s'affichent dans **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs | <utilisateur>**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs utilisateur](#).
- Les champs d'intégration Outlook classique ne s'affichent plus dans **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Configuration de l'utilisateur**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs des paramètres de configuration utilisateur](#).
- Le bouton **Installer / Réinstaller l'intégration Outlook classique** et le champ **Menu complet dans Outlook** ne s'affichent plus dans **<Mon profil> | Préférences**.
- Les utilisateurs ne peuvent plus utiliser l'intégration Outlook classique.
- Les enregistrements liés à des clients Outlook via l'intégration Outlook classique ne sont plus synchronisés.

## Activation de la synchronisation Exchange

Seul le calendrier par défaut, la liste de tâches et les dossiers des contacts sont synchronisés. Les sous-dossiers ne sont pas synchronisés, et vous devez donc enregistrer toutes les données que vous ne souhaitez pas synchroniser avec Sage CRM dans des sous-dossiers.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Intégration Exchange Server | Gestion de la synchronisation**.
2. Cliquez sur **Activer**. Le statut de la synchronisation devient **En cours**.

Une fois la synchronisation terminée, son statut devient **En attente** jusqu'à la prochaine échéance de synchronisation.

## Échelonnement de la première synchronisation

Si vous disposez de grands volumes de données et un grand nombre de boîtes de réception utilisateur, vous pouvez effectuer la synchronisation initiale en plusieurs fois. Cet exemple décrit une approche échelonnée de la première synchronisation de 210 boîtes aux lettres utilisateur, 30 boîtes à lettres à la fois.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Intégration Exchange Server | Gestion des connexions | Gestion des boîtes aux lettres d'utilisateur**, et signalez que la synchronisation doit avoir lieu pour les utilisateurs 1 à 30.
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | Intégration Exchange Server | Gestion de la synchronisation** et ne déclenchez la première synchronisation que pour ces 30 utilisateurs. Lorsque la première synchronisation de ces utilisateurs est terminée, désactivez la synchronisation.
3. Signalez que la synchronisation doit avoir lieu pour les utilisateurs 31 – 60 et réactivez la synchronisation. Vous déclenchez ainsi une première synchronisation pour les utilisateurs 31 – 60 et une synchronisation consécutive pour les utilisateurs 1 à 30.
4. Lorsque cette synchronisation est terminée, désactivez la synchronisation.
5. Signalez que la synchronisation doit avoir lieu pour les utilisateurs 61 – 90 et réactivez la synchronisation. Vous déclenchez ainsi une première synchronisation pour les utilisateurs 61 – 90 et une synchronisation consécutive pour les utilisateurs 1 à 60.
6. Lorsque cette synchronisation est terminée, désactivez la synchronisation.

## Gestion des erreurs de synchronisation

Vous devez surveiller la synchronisation pour garantir qu'il n'existe aucune erreur :

- Utilisez le débogueur HTTP pour capturer le trafic de synchronisation.
- Affichez la page de statut de la synchronisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Affichage des statistiques de la synchronisation](#).
- Surveillez les fichiers journaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Utilisation des journaux d'intégration Exchange](#).

## Types d'erreur

Sage CRM Traite les scénarios suivants en tant qu'erreurs standard. Elles sont journalisées selon le niveau de journalisation spécifié.

- **Erreur de synchronisation des données.** Les données sont synchronisées d'Exchange vers Sage CRM ou de Sage CRM vers Exchange, mais Sage CRM ou Exchange ne parvient pas à traiter la création/mise à jour/suppression du contact/de la tâche/du rendez-vous. Par exemple, des caractères non numériques ont été synchronisés avec un champ de nombre entier. Les échecs de création/mise à jour/suppression intervenant au niveau de Sage CRM ou d'Exchange sont ajoutés au nombre d'erreurs global de la synchronisation spécifique.
- **Impossible de se connecter à la boîte aux lettres.** Au cours de la synchronisation Sage CRM ne parvient pas à se connecter à une boîte aux lettres Exchange qui a été définie pour se synchroniser avec Sage CRM. La boîte aux lettres utilisateur Sage CRM est marquée d'une croix (X) rouge dans la liste Gestion des boîtes aux lettres utilisateur, et la colonne Dernière synchronisation affiche la dernière date/heure de lancement réussi de la synchronisation pour l'utilisateur. Sage CRM N'essaie pas de se reconnecter à la boîte aux lettres lors de la synchronisation en cours. Il n'essaie pas non plus de s'y connecter lors de la synchronisation suivante.

Sage CRM traite les scénarios suivants en tant qu'erreurs fatales et interrompt toutes les activités de la synchronisation en cours. Les erreurs fatales sont journalisées selon le niveau de journalisation spécifié, et une nouvelle tentative de synchronisation a lieu à la date/l'heure planifiée de la prochaine synchronisation.

- Aucune réponse du point de terminaison EWS ou du moteur de synchronisation dans le délai spécifié dans Délai de réponse.
- Sage CRM ne parvient pas à se connecter à l'URL EWS. Par exemple, en raison d'un problème d'authentification.
- Sage CRM est connecté au serveur Exchange, mais pas aux boîtes aux lettres désignées.
- Sage CRM ne parvient pas à se connecter au moteur de synchronisation ou vice versa.

## Étapes de dépannage

Pour identifier la cause d'une erreur, procédez comme suit :

- Déterminez si l'erreur s'est produite pour toutes les boîtes aux lettres ou uniquement pour certaines d'entre elles. Pour ce faire, désactivez tous les utilisateurs, à l'exception de l'utilisateur problématique, puis procédez à un test pour les types de synchronisation spécifiques.
- Établissez si l'erreur s'est produite pour un type spécifique de synchronisation. Par exemple, il est possible que l'erreur se produise lors de la synchronisation des contacts de Sage CRM vers Exchange, ou lors de la synchronisation des tâches d'Exchange vers Sage CRM. Si l'erreur se produit lors de la synchronisation d'Exchange vers Sage CRM, vérifiez les journaux SCRM et Exchange du moteur de synchronisation. Si l'erreur se produit lors de la synchronisation de Sage CRM vers Exchange, vérifiez les journaux CXF et Exchange du moteur de synchronisation.
- Déterminez si le moteur de synchronisation Exchange s'arrête de répondre suite à l'erreur de synchronisation. Vérifiez si un blocage apparaît dans les journaux du service Tomcat.



- Vérifiez tous les journaux pertinents. Le problème de synchronisation des données n'est pas nécessairement dû à une défaillance du moteur de synchronisation. Les erreurs signalées par le moteur de synchronisation peuvent être provoquées par des erreurs de l'un des points de terminaison.

## Utilisation des journaux d'intégration Exchange

Vous pouvez afficher les journaux d'intégration Exchange dans **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Intégration d'Exchange Server | Journalisation**. Vous pouvez afficher les fichiers journaux de chaque utilisateur (journaux utilisateur) ou de toutes les boîtes aux lettres utilisateur et l'ensemble de la configuration (journaux génériques).

Vous pouvez également afficher les journaux de l'installation Sage CRM installation dans **..\\Program Files\\Sage\\CRM\\[install name]\\Logs\\Exchange Integration**.

Les utilisateurs disposant des droits nécessaires pour consulter leurs propres fichiers journaux peuvent le faire dans **Mon CRM | Journaux d'intégration Exchange**.

## Définition des niveaux de journalisation

Vous définissez le niveau de journalisation des journaux dans le tableau ci-dessous dans **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Intégration Exchange Server | Gestion des connexions**. Pour plus d'informations, voir [Champs de connexion à Exchange Server](#).

Fichier journal	Description
Dossier Utilisateur	Consigne les informations d'activité et les éléments ignorés dans les boîtes aux lettres individuelles, ainsi que les erreurs qui se produisent dans une boîte aux lettres.
Dossier générique	Consigne les erreurs et l'activité non associées à une boîte aux lettres. Le journal exchangeConfiguration contiendra vraisemblablement les erreurs qui se produisent au niveau d'une appli Web.
Journal de configuration Exchange	Contient toutes les activités de configuration de l'intégration Exchange pour un jour donné, y compris la connexion au moteur de synchronisation, la connexion au point de terminaison EWS et la connexion à des boîtes aux lettres spécifiques. Ce journal s'appelle <b>[date]ExchangeConfigurationLog.log</b> .
Conflits Exchange	Contient tous les conflits de l'intégration Exchange pour un jour donné, pour toutes les boîtes aux lettres impliquées dans une synchronisation ce jour-là. Ce journal s'appelle <b>[date]ExchangeConflictLog.log</b> . Disponible également comme journal utilisateur, <b>Conflits utilisateur [date][nom d'utilisateur]_ConflictLog.log</b> .

Fichier journal	Description
Éléments ignorés - CRM vers Exchange	<p>Contient tous les éléments ignorés lors de la synchronisation de Sage CRM vers Exchange pour l'intégration Exchange un jour donné, pour toutes les boîtes aux lettres impliquées dans une synchronisation ce jour-là.</p> <p>Ce journal s'appelle <b>[date]SkippedItemsCRMTToExchange.log</b>.</p> <p>Disponible également comme journal utilisateur, <b>Éléments ignorés utilisateur - [date][nom d'utilisateur]_SkippedItemsCRMTToExchange.log</b>.</p>
Éléments ignorés - Exchange vers CRM	<p>Contient tous les éléments ignorés lors de la synchronisation d'Exchange vers Sage CRM pour l'intégration Exchange un jour donné, pour toutes les boîtes aux lettres impliquées dans une synchronisation ce jour-là.</p> <p>Le journal s'appelle <b>[date]SkippedItemsExchangeToCRM.log</b>.</p> <p>Disponible également comme journal utilisateur, <b>Éléments ignorés utilisateur -- [date][nom d'utilisateur]_SkippedItemsExchangeToCRM.log</b>.</p>
Activité de synchronisation - CRM vers Exchange	<p>Contient toute les activités et erreurs de synchronisation pour un jour donné pour toutes les boîtes aux lettres impliquées dans la synchronisation de Sage CRM vers Exchange.</p> <p>Ce journal s'appelle <b>[date]SyncActivityCRMTToExchange.log</b>.</p> <p>Également disponible comme journal d'utilisateur <b>[date][nom d'utilisateur]_SyncActivityCRMTToExchange.log</b>.</p>
Activité de synchronisation - Exchange vers CRM	<p>Contient toute les activités et erreurs de synchronisation pour un jour donné pour toutes les boîtes aux lettres impliquées dans la synchronisation d'Exchange vers Sage CRM.</p> <p>Ce journal s'appelle <b>[date]SyncActivityExchangeToCRM.log</b>.</p> <p>Également disponible comme journal d'utilisateur <b>[date][nom d'utilisateur]_SyncActivityExchangeToCRM.log</b>.</p>

Vous définissez le niveau de journalisation des journaux dans le tableau ci-dessous dans le fichier **log4j.properties** dans le dossier **exchangesyncengine webapp WEB-INF**.

Fichier journal	Description
Fichier Exchangesynchronisation - log4j.properties	<p>Le journal d'activité élevée affiche le nom d'enregistrements à traiter. En règle générale, il indique si une réponse erronée est extraite d'EWS ou CRMJ.</p>
Exchangesyncengine	<p>Consigne l'activité (y compris les opérations GET et POST), les codes d'erreur HTTP reçues et les traces de pile.</p>
Exchangesyncdefault	<p>Consigne toute l'activité de synchronisation. Affiche tous les événements séquentiels.</p>

Fichier journal	Description
Exchangesynch	Consigne les erreurs liées aux éléments de synchronisation individuels dans CRMJ ou EWS.
Exchangesyncenginestacktrace	Consigne les traces de pile causées par les exceptions. C'est un point de départ pratique.

## Conseils de journalisation

- N'activez pas la journalisation DEBUG sur une appli Web tant que vous n'avez pas identifié l'emplacement du problème.
- Si vous ne connaissez pas l'origine de l'erreur, archivez les journaux et générez un nouveau groupe de journaux standard.
- Si vous pensez qu'Exchange a retourné une erreur ou que l'erreur est générée par les données envoyées à Exchange, activez les journaux CFX généraux, entrants et sortants.
- Si vous pensez que l'erreur se produit dans l'appli Web CRMJ, examinez le fichiers journaux CRMJ.

## Affichage des statistiques de la synchronisation

Ouvrez un navigateur Web et accédez à

`http://<nomduserveur>/sdata/<nomdel'installation>ExchangeSyncEngine/$service/status?html`

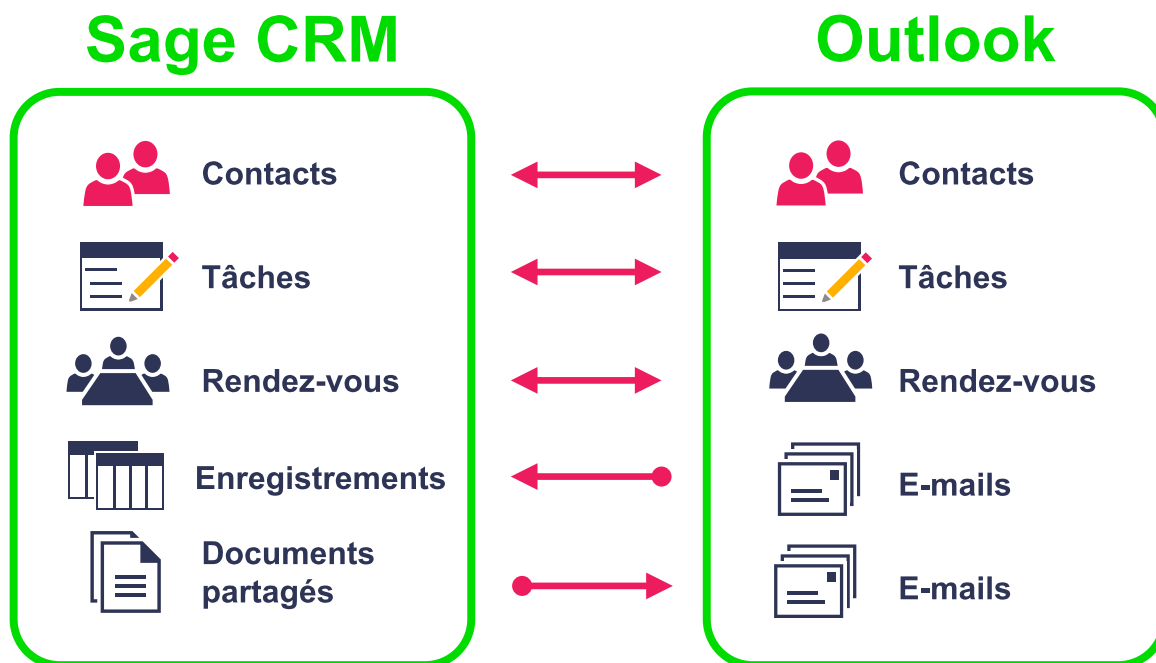
Les informations suivantes de synchronisation de l'intégration Exchange s'affichent :

- Statut du moteur de synchronisation
  - Date de pulsation
- Statistiques de synchronisation
  - Point de terminaison source
  - Pont de terminaison cible
  - Ressource
  - Heure de la synthèse de synchronisation
  - Heure source de la synchronisation
  - Heure cible de la synchronisation
  - Heure du résultat de la synchronisation
  - Nombre d'éléments

# Intégration Outlook classique

- [À propos de l'intégration Outlook classique](#)
- [Organisation de l'intégration Outlook classique](#)
- [Mappage des données entre Outlook et Sage CRM](#)

## À propos de l'intégration Outlook classique



L'intégration Outlook classique archive les e-mails, et synchronise les contacts, les rendez-vous, et les tâches entre Sage CRM et Microsoft Outlook. Elle permet aux utilisateurs de classer un ou plusieurs e-mails d'Outlook vers un ou plusieurs enregistrements de Sage CRM, et met en pièces jointes des documents partagés de Sage CRM dans les e-mails de Outlook. L'intégration Outlook classique de Sage CRM prend en charge les comptes de messagerie exécutés sur MAPI ou POP3 Microsoft Exchange Server. Les profils itinérants ne sont pas pris en charge.

La première synchronisation synchronise :

- Les rendez-vous récurrents.
- Les rendez-vous modifiés dans les 14 jours précédents.
- Les rendez-vous se terminant entre les 14 jours précédents et aujourd'hui.

- Les tâches modifiées dans les 14 jours précédents.
- Les tâches ayant le statut En attente ou En cours.
- Tous les contacts Sage CRM marqués, ou les contacts ayant été ajoutés dans l'onglet Contacts d'Outlook.

Les synchronisations ultérieures synchronisent :

- Les rendez-vous modifiés depuis la dernière synchronisation.
- Les tâches modifiées depuis la dernière synchronisation.
- Tous les contacts Sage CRM nouveaux, mis à jour, ou dont le marquage a été effacé, ou les contacts nouveaux, mis à jour, supprimés dans l'onglet Contacts d'Outlook. Si un contact Sage CRM synchronisé partage une adresse avec une autre personne ou société et que vous modifiez l'adresse dans Outlook, Sage CRM met à jour les adresses partagées avec les nouvelles informations lors de la synchronisation des contacts.

## Comment activer l'intégration Outlook classique

Afin d'utiliser l'intégration Outlook classique, un utilisateur doit télécharger et installer un plug-in dans la machine client. Le plug-in ne fonctionne que sur les machines 32 bits. En tant qu'administrateur système, vous pouvez afficher ou cacher le bouton permettant aux utilisateurs d'installer le plug-in.

Tâche	Aide
Spécifiez les paramètres de fuseau horaire Sage CRM. Des paramètres de fuseau horaire incorrects peuvent empêcher la synchronisation des contacts Sage CRM vers Outlook.	<a href="#">Définition du fuseau horaire</a>
Affiche le bouton <b>Installer l'intégration d'Outlook classique</b> pour un utilisateur spécifique.	<a href="#">Configuration de l'intégration MS Outlook classique</a>
Si vous utilisez Sage CRM avec HTTPS, ou que vous utilisez un port non standard, il peut être nécessaire de changer le port par défaut par l'installateur du plug-in Outlook classique.	<a href="#">Changement du port de plug-in Outlook classique</a>

## Comment organiser la synchronisation

Tâche	Aide
Sélectionnez la direction de synchronisation des données entre Outlook et Sage CRM.	<a href="#">Configuration de l'intégration MS Outlook classique</a>
Activez la synchronisation des contacts, des rendez-vous et des tâches.	<a href="#">Configuration de l'intégration MS Outlook classique</a>

Tâche	Aide
Empêchez la synchronisation vers Outlook d'enregistrements Sage CRM spécifiques, si nécessaire.	<a href="#">Éviter la synchronisation vers Outlook</a>
Déterminez les actions exécutées lorsque des rendez-vous, tâches et contacts dans Sage CRM sont supprimés d'Outlook.	<a href="#">Configuration de l'intégration MS Outlook classique</a>
Spécifiez la manière de gérer les conflits de configuration.	<a href="#">Configuration de l'intégration MS Outlook classique</a>
Définissez la fréquence des synchronisations automatiques.	<a href="#">Configuration de l'intégration MS Outlook classique</a>
Activez la consignation pour l'intégration d'Outlook classique afin que les utilisateurs puissent afficher et résoudre les erreurs de synchronisation.	<a href="#">Activation de la consignation pour l'intégration d'Outlook classique</a>

## Comment les données sont mappées entre Sage CRM et d'Outlook

Tâche	Aide
Vérifiez comment les contacts sont mappés entre Sage CRM et Outlook et modifiez les mappages, si nécessaire.	<a href="#">Mappages des données des contacts</a>
Vous pouvez utiliser le chargement de données pour importer un grand nombre de contacts Outlook vers Sage CRM.	<a href="#">Chargement des contacts Outlook vers Sage CRM</a>
Vérifiez comment les rendez-vous sont mappés entre Sage CRM et Outlook et modifiez les mappages si besoin.	<a href="#">Mappages des données de rendez-vous</a>
Vérifiez comment les tâches sont mappées entre Sage CRM et Outlook et modifiez les mappages, si nécessaire.	<a href="#">Mappages des données de tâches</a>
Vérifiez comment les statuts de tâches sont mappés entre Sage CRM et Outlook et modifiez les mappages si besoin.	<a href="#">Mappages des statuts de tâches</a>
Vous pouvez personnaliser les détails ajoutés aux tâches et rendez-vous envoyés de Sage CRM vers Outlook.	<a href="#">Personnalisation des détails des tâches et des rendez-vous</a>

## Licences d'intégration Outlook classique

Le plug-in Outlook classique utilise les licences simultanées Sage CRM comme suit :

- Si un utilisateur archive des e-mails ou ajoute des contacts dans Outlook en utilisant le plug-in, un poste de travail d'une licence simultanée est utilisé.
- Si un utilisateur archive des e-mails ou ajoute des contacts dans Outlook en utilisant le plug-in et qu'il est connecté à Sage CRM en utilisant un navigateur, un poste de travail d'une licence simultanée est utilisé.
- Si un utilisateur archive des e-mails ou ajoute des contacts dans Outlook en utilisant le plug-in et qu'un second utilisateur est connecté à Sage CRM en utilisant un navigateur, deux postes de travail d'une licence simultanée sont utilisés.
- La licence est libérée lorsque Outlook se ferme ou que la session Sage CRM expire. Lorsqu'un utilisateur utilise le plug-in Outlook et Sage CRM dans un navigateur, la licence est libérée uniquement lorsqu'à la fois Outlook et la session Sage CRM sont fermés. La licence n'est pas libérée lorsque l'action de l'utilisateur (synchronisation ou archivage des e-mails) prend fin.

# Organisation de l'intégration Outlook classique

- [Définition du fuseau horaire](#)
- [Configuration de l'intégration MS Outlook classique](#)
- [Changement du port de plug-in Outlook classique](#)
- [Traduction des messages de l'intégration d'Outlook classique](#)
- [Éviter la synchronisation vers Outlook](#)
- [Activation de la consignation pour l'intégration d'Outlook classique](#)

## Définition du fuseau horaire

Il est important que les paramètres du fuseau horaire Sage CRM soient correctement définis. Des paramètres de fuseau horaire incorrects peuvent empêcher la synchronisation des contacts Sage CRM vers Outlook à moins qu'une réinitialisation des informations de synchronisation soit exécutée dans le plug-in Outlook classique.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Comportement système** et définissez pour **Fuseau horaire de serveur** le fuseau horaire défini dans **Date et heure** dans l'écran de contrôle Windows sur le serveur CRM.
2. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Utilisateurs | <utilisateur> | Préférences utilisateur** et définissez pour **Fuseau horaire de serveur** le fuseau horaire défini dans **Date et heure** dans l'écran de contrôle Windows sur la machine de l'utilisateur. Il peut être différent pour les utilisateurs se trouvant des emplacements différents ou qui accèdent à Sage CRM en déplacement. Sinon, l'utilisateur peut définir la valeur dans **<Mon Profil> | Préférences | Fuseau horaire**.

## Configuration de l'intégration MS Outlook classique

Le paramètre recommandé lorsque vous utilisez la connexion automatique IIS est de désactiver l'authentification anonyme ISS sur le serveur web CRM. L'intégration de MS Outlook classique ne fonctionne pas lorsque l'authentification anonyme est désactivée. Pour une solution palliative, voir *Utilisation de l'intégration de MS Outlook classique avec la connexion automatique* de l'aide à la résolution des problèmes.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Configuration utilisateur**.
2. Cliquez sur **Modifier** et mettez à jour les paramètres de l'intégration de Outlook classique.
3. Pour afficher le bouton **Installer l'intégration de Outlook classique** qui permet aux utilisateurs de télécharger et installer le plug-in Outlook classique, configurez les **options d'intégration Outlook** sur **Intégration de Outlook classique** ou **Les deux**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.



Champ	Description
Version du plug-in Outlook	Spécifie la version du plug-in MS Outlook classique Utilisez ce champ pour mettre à jour manuellement la version du plug-in MS Outlook après l'installation d'un patch de plug-in MS Outlook.
Options d'intégration d'Outlook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intégration MS Outlook classique.</b> Affiche un bouton qui permet à l'utilisateur d'installer le plug-in Outlook classique et d'utiliser l'intégration Outlook classique.</li> <li>• <b>Intégration Outlook Lite.</b> Affiche un bouton qui permet à l'utilisateur d'installer le plug-in Outlook Lite et d'utiliser l'intégration Outlook Lite. Si l'intégration Exchange est activée, le plug-in Outlook Lite fournit une fonctionnalité additionnelle à l'intégration Exchange.</li> <li>• <b>Les deux.</b> Affiche à la fois le bouton Outlook classique et le bouton Outlook Lite sur un système 32 bits. Seul le bouton Outlook Lite s'affiche sur un système 64 bits. Un seul plug-in peut être installé.</li> <li>• <b>Aucun.</b> Empêche l'utilisateur d'installer le plug-in Outlook classique ou le plug-in Outlook Lite étant donné qu'aucun bouton n'est affiché.</li> </ul>
Synchronisation unidirectionnelle	<p>Spécifie la direction de synchronisation des données entre MS Outlook et Sage CRM dans l'intégration MS Outlook classique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Non.</b> Les données sont synchronisées bidirectionnellement, de Sage CRM vers MS Outlook et de MS Outlook vers Sage CRM.</li> <li>• <b>Uniquement de MS Outlook vers Sage CRM.</b> Les données sont uniquement synchronisées de MS Outlook vers Sage CRM.</li> <li>• <b>Uniquement de Sage CRM vers MS Outlook.</b> Les données sont uniquement synchronisées de Sage CRM vers MS Outlook.</li> </ul> <p>Lorsque vous modifiez cette valeur, les utilisateurs doivent redémarrer leur sessions Sage CRM dans MS Outlook et lancer une synchronisation pour que la modification prenne effet.</p>
Synchroniser les suppressions Outlook	<p>Indique s'il est nécessaire supprimer les rendez-vous, tâches et contacts dans Sage CRM lorsqu'ils sont supprimés de MS Outlook. Les éléments sont supprimés dans Sage CRM lors de la synchronisation MS Outlook.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Supprime les rendez-vous, tâches, et contacts dans Sage CRM si l'utilisateur est autorisé à les supprimer.</li> <li>• <b>Non.</b> Laisse les rendez-vous, tâches et contacts intacts dans Sage CRM.</li> </ul>

Champ	Description
Gestion de CRM et des mises à jour d'Outlook	<p>Spécifie comment résoudre les conflits de données entre MS Outlook et Sage CRM lorsque la synchronisation bidirectionnelle est activée (synchronisation unidirectionnelle configurée sur Non). Pour afficher les conflits, utilisez Afficher le journal des conflits dans MS Outlook</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les mises à jour de MS Outlook prévalent.</b> Les changements effectués dans MS Outlook apparaissent à la fois dans Outlook et dans Sage CRM. Cette option est recommandée pour les entreprises utilisant MS Outlook comme outil principal de planification des rendez-vous. La valeur par défaut des nouvelles installations est Les mises à jour MS Outlook prévalent.</li> <li>• <b>Les mises à jour de l'organisateur prévalent.</b> Cela s'applique uniquement aux rendez-vous. Il s'agit de l'option recommandée aux organisations qui comptent majoritairement sur Sage CRM pour la gestion des interactions client et qui ont beaucoup d'utilisateurs utilisant MS Outlook pour organiser et mettre à jour des rencontres.</li> </ul> <p>Lorsque l'organisateur de rendez-vous (la personne qui crée le rendez-vous dans MS Outlook) lance la synchronisation et les changements effectués dans MS Outlook remplacent les données conflictuelles dans Sage CRM.</p> <p>Quand tout autre utilisateur lance la synchronisation, les changements effectués dans Sage CRM remplacent les données conflictuelles dans MS Outlook.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les mises à jour CRM prévalent.</b> Les changements effectués dans Sage CRM apparaissent à la fois dans MS Outlook et Sage CRM. Cette option est recommandée pour les entreprises utilisant Sage CRM comme outil principal de planification des rendez-vous.</li> </ul>
Synchroniser Outlook Mes contacts	<p>Active ou désactive la synchronisation des contacts entre MS Outlook et Sage CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Active la synchronisation des contacts.</li> <li>• <b>Non.</b> Désactive la synchronisation des contacts.</li> </ul>
Synchroniser les rendez-vous Outlook	<p>Active ou désactive la synchronisation des rendez-vous entre MS Outlook et Sage CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Active la synchronisation des rendez-vous.</li> <li>• <b>Non.</b> Désactive la synchronisation des rendez-vous.</li> </ul>
Synchroniser les tâches Outlook	<p>Active ou désactive la synchronisation des tâches entre MS Outlook et Sage CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui.</b> Active la synchronisation des tâches.</li> <li>• <b>Non.</b> Désactive la synchronisation des tâches.</li> </ul>

Champ	Description
Synchronisation automatique (en minutes)	Spécifie le nombre de minutes entre deux synchronisations automatiques entre MS Outlook et Sage CRM.

## Changement du port de plug-in Outlook classique

Il peut être nécessaire de changer le port par défaut utilisé par l'installateur du plug-in Outlook classique, parce que vous utilisez Sage CRM avec HTTPS, ou un port non standard. Le numéro de port s'affiche dans les paramètres de connexion du serveur CRM dans l'assistant d'installation du plug-in. Cette valeur est contrôlée par l'entrée OutlookPort de Custom\_Sysparams.

1. Ouvrez SQL Server Management Studio.
2. Pour changer le port par défaut, lancez la requête suivante :  

```
update custom_sysparams set parm_value = '<NuméroPort>' where parm_name = N'OutlookPort'
```

  
Dans la requête, remplacez <NuméroPort> par le numéro du port à utiliser.
3. Actualisez les métadonnées et incluez les paramètres système dans l'actualisation.

## Traduction des messages de l'intégration d'Outlook classique

Vous pouvez traduire tous les textes et messages des écran de l'intégration d'Outlook classique en utilisant la famille de légendes OutlookPlugin. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Liste des traductions](#). Les utilisateurs doivent réinstaller le plug-in Outlook pour pouvoir afficher les modifications de traduction.

## Éviter la synchronisation vers Outlook

Vous pouvez utiliser l'option **Synchronisation unidirectionnelle** pour contrôler la synchronisation de Sage CRM vers Outlook. Pour plus d'informations, consultez [Configuration de l'intégration MS Outlook classique](#).

Sinon, vous pouvez définir une balise dans la colonne Comm\_CRMOnly du tableau **Communication** pour éviter à un enregistrement de communication de se synchroniser dans Outlook. Cela permet d'utiliser un script de table, un champ caché ou l'équivalent pour mettre à jour la colonne lorsqu'un enregistrement de communication est enregistré et que des critères particuliers sont remplis. Par exemple, vous pouvez vouloir ne pas synchroniser les enregistrements de communication avec une action **téléphonie**. Le marqueur Comm\_CRMOnly remplace la valeur dans Synchronisation unidirectionnelle.

1. Ouvrez SQL Server Management Studio.
2. Affectez à Comm\_CRMOnly la valeur 1.

## Activation de la consignment pour l'intégration d'Outlook classique

- Pour activer le débogage du plug-in MS Outlook classique, créez les deux clés suivantes dans le registre et ajoutez ces valeurs :
  - HKEY\_CURRENT\_USER\Software\ACCPAC\CRM\OutlookPlugin
  - a) DWORD DebugLevel = 2
  - b) STRING Debug = 1

- Si une erreur se produit lorsque vous exécutez le plug-in, vérifiez les fichiers suivants pour des informations :
  - C:\Utilisateurs\<nom de l'utilisateur>\AppData\Roaming\Sage\CRM\OutlookPlugin\errorsdn.svcLog
  - C:\Utilisateurs\<nom de l'utilisateur>\AppData\Roaming\ACCPAC\CRM\OutlookPlugin\errors.log

La meilleure méthode pour afficher le fichier svcLog consiste à utiliser l'outil Service Trace Viewer. Vous pouvez le télécharger ici : [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms732023\(v=vs.110\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms732023(v=vs.110).aspx)

# Mappage des données entre Outlook et Sage CRM

- [Mappages des données des contacts](#)
- [Chargement des contacts Outlook vers Sage CRM](#)
- [Mappages des données de rendez-vous](#)
- [Mappages des données de tâches](#)
- [Mappages des statuts de tâches](#)
- [Personnalisation des détails des tâches et des rendez-vous](#)

## Mappages des données des contacts

Les mappages dans le tableau ci-dessous sont utilisés pour synchroniser les données des contacts entre Outlook et Sage CRM dans l'intégration Outlook classique.

Outlook	Sage CRM (Traduction)	Sage CRM (Colonne)
Titre	Civilité	pers_salutation
Prénom	Prénom	pers_firstname
Deuxième prénom	Deuxième prénom	pers_middlename
Nom de famille	Nom	pers_lastname
Fonction	Titre	pers_title
Société	Nom de la société	comp_name
Lorsque les informations d'Outlook sont synchronisées avec Sage CRM, le nom de la société est dédoublé avant l'ajout des informations de contact à Sage CRM.		
Rue Si l'adresse d'un contact Outlook comporte plus de quatre lignes, les lignes supplémentaires sont concaténées dans la ligne d'adresse 4 Sage CRM.	Combine Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, et Adresse 4	addr_address1 addr_address2 addr_address3 addr_address4

<b>Outlook</b>	<b>Sage CRM (Traduction)</b>	<b>Sage CRM (Colonne)</b>
Ville	Ville	addr_city
Dépt/Région	Département	addr_state
Code postal	Code postal	addr_postcode
Région/Pays	Pays	addr_country
Pays/Région du téléphone professionnel	Pays professionnel	pers_phonecountrycode
Indicatif téléphonique régional professionnel	Secteur d'activité	pers_phonareacode
Numéro de téléphone local professionnel	[Numéro de téléphone/Adresse e-mail] Entreprise	pers_phonenumber
Pays du fax professionnel	Pays du fax	pers_faxcountrycode
Indicatif régional du fax professionnel	Indicatif régional du fax	pers_faxareacode
Numéro de fax local professionnel	[Numéro de téléphone/Adresse e-mail] Fax	pers_faxnumber
Pays/Région du téléphone personnel	Pays du domicile	vPhoneHome.Phon_CountryCode
Indicatif téléphonique régional du domicile	Zone du domicile	vPhoneHome.Phon_AreaCode
Numéro de téléphone local personnel	Numéro personnel	vPhoneHome.Phon_Number
Pays/Région du téléphone portable	Pays du portable	vPhoneMobile.Phon_CountryCode
Indicatif téléphonique régional du portable	Zone du portable	vPhoneMobile.Phon_AreaCode
Numéro de téléphone local du portable	Numéro du portable	vPhoneMobile.Phon_Number
E-mail	[Numéro de téléphone/Adresse e-mail] Professionnel	pers_emailaddress
page Web	Site Web	pers_website

Outlook	Sage CRM (Traduction)	Sage CRM (Colonne)
Service	Service	pers_department
Catégories	[codé en dur dans Outlook dans Contacts CRM. Mis à jour uniquement dans Outlook]	



## Chargement des contacts Outlook vers Sage CRM

Vous pouvez utiliser le chargement des données pour importer un grand nombre de contacts Outlook vers Sage CRM.

1. Exportez les contacts Outlook en utilisant l'assistant d'importation et d'exportation dans Outlook et enregistrez-les dans un fichier Excel.
2. Dans Sage CRM, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Gestion des données | Téléchargement des données**.
3. Sélectionnez **Société** et cliquez sur **Continuer**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Accédez à votre fichier MS Excel de contacts Outlook.
6. Choisissez **Données Outlook** dans **Sélectionnez dans les mappages existants**. Cette opération importe les contacts en utilisant les mappages de données Outlook prédéfinis.
7. Ajoutez la description du chargement des données.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Mappages des données de rendez-vous

Les mappages dans le tableau ci-dessous sont utilisés pour synchroniser les données de rendez-vous entre MS Outlook et Sage CRM dans l'intégration de MS Outlook classique.

<b>MS Outlook</b>	<b>Sage CRM (Traduction)</b>	<b>Sage CRM (Colonne)</b>
Heure de début	Date/heure	comm_datetime
Heure de fin	Heure de fin	comm_todatetime
Objet	Objet	comm_subject
Emplacement	Emplacement	comm_location
Body	Détails	comm_note
Statut	Statut	comm_status
Importance	Priorité	comm_priority
Agenda électronique	Agenda électronique	comm_organizer or user_emailaddress
Société	Société	comp_name
Contact	Contact	pers_firstname+pers_lastname (et autres colonnes)
Événement d'une journée	Un événement d'une journée dans MS Outlook est un événement d'une journée dans Sage CRM (de minuit à 23 h 59). Un événement d'une journée dans Sage CRM (de minuit à 23 h 59) est un événement d'une journée MS Outlook.	
Rappel	Rappel	comm_notifydelta
Participant	Utilisateur	user_emailaddress
% réalisé	Pourcentage réalisé	comm_percentcomplet

## Mappages des données de tâches

Les mappages dans le tableau ci-dessous permettent de synchroniser les données des tâches entre Outlook et Sage CRM dans l'intégration d'Outlook classique.

Outlook	Sage CRM (Traduction)	Sage CRM (Colonne)
Heure de fin	Date/Heure d'échéance	comm_datetime
Heure de début	Date/Heure de début	comm_todatetime
Objet	Objet	comm_subject
Body	Détails	comm_note
Statut	Statut	comm_status
Priorité	Priorité	comm_priority
Rappel	Date/heure du rappel	comm_notifydelta
Société	Société	comp_name
Contact	Contact	Pers_firstname+pers_lastname (et autres colonnes)
% réalisé	Pourcentage réalisé	comm_percentcomplete

## Mappages des statuts de tâches

Les mappages dans le tableau ci-dessous sont utilisés pour synchroniser des données de statuts de tâches de Outlook et Sage CRM.

À partir d'Outlook	Vers Sage CRM
Non commencée	En suspens
En cours	En cours
Attente d'un tiers	En suspens
Différée	En suspens
Terminée	Terminé

Les mappages dans le tableau ci-dessous sont utilisés pour synchroniser des données de statuts de tâches de Sage CRM vers Outlook.

De Sage CRM	Vers Outlook
En suspens	Non commencée
En cours	En cours
Terminé	Terminée
Annulé	Non commencée

## Personnalisation des détails des tâches et des rendez-vous

Vous pouvez personnaliser les détails Sage CRM ajoutés aux tâches et rendez-vous envoyés de Sage CRM vers MS Outlook. Ces détails complémentaires sont ajoutés aux tâches et rendez-vous créés dans Outlook, mais ils ne sont pas ajoutés aux tâches et rendez-vous dans Sage CRM.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions.**
2. Entrez *OutlookServerSide* dans **Famille de légende.**
3. Pour personnaliser des tâches, entrez OTL\_TaskDetails dans **Codes de légende.** Pour personnaliser des rendez-vous, entrez OTL\_AppointmentDetails dans **Codes de légende.**
4. Cliquez sur **Rechercher.**
5. Cliquez sur le lien de **Code de légende** et cliquez sur **Modifier.**
6. Ajouter des tags. Par exemple, pour ajouter un numéro de fax à la section société :

### Original :

```
<Company>Société :  
Nom : <comp_name/>  
</Company><Account>Compte  
Nom : <acc_name/>  
</Account><Person>Contact :  
Nom : <pers_firstname/> <pers_lastname/>  
Téléphone : (<pers_phonecountrycode/>)<pers_phoneareacode/> <pers_phonenumber/>  
</Person><Address>Adresse :  
Rue : <addr_address1/>  
Ville : <addr_city/>  
</Address>
```

### Modifié

```
<Company>Société :  
Nom : <comp_name/>  
Fax : <comp_faxnumber/>  
</Company><Account>Compte  
Nom : <acc_name/>  
</Account><Person>Contact :  
Nom : <pers_firstname/> <pers_lastname/>  
Téléphone : (<pers_phonecountrycode/>)<pers_phoneareacode/> <pers_phonenumber/>  
</Person><Address>Adresse :  
Rue : <addr_address1/>  
Ville : <addr_city/>  
</Address>
```

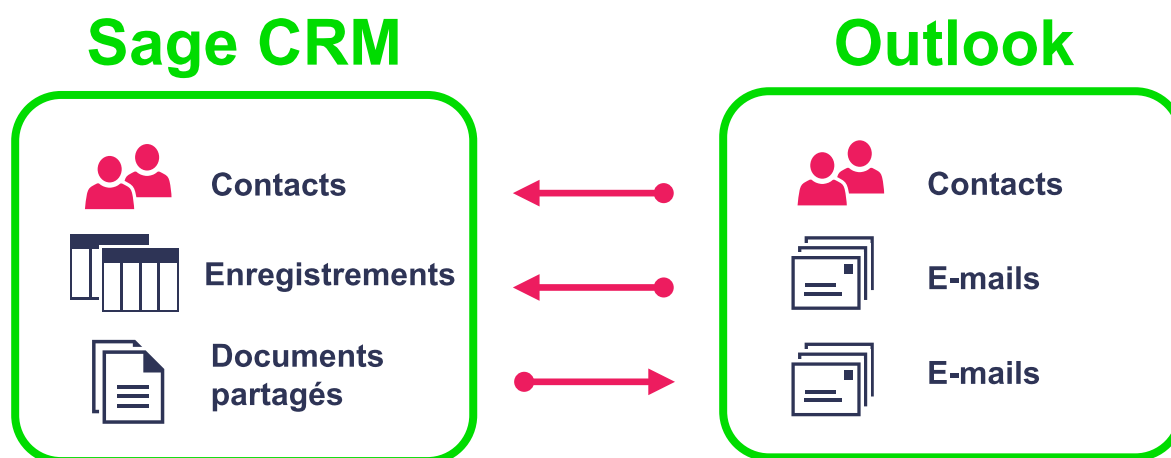
7. Cliquez sur **Enregistrer.**
8. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Métadonnées** pour actualiser la traduction de métadonnées.

9. Pour implémenter le changement, déconnectez Sage CRM et Outlook, puis reconnectez vous à Sage CRM et Outlook.

## Intégration d'Outlook Lite

- [À propos de l'intégration Outlook Lite](#)
- [Installation de l'intégration d'Outlook Lite](#)
- [Déploiement du plug-in à l'aide de Stratégie de groupe](#)

### À propos de l'intégration Outlook Lite



L'intégration Outlook Lite permet aux utilisateurs d'ajouter des contacts à Sage CRM à partir du client Outlook, d'archiver des e-mails Outlook multiples ou individuels dans un ou plusieurs enregistrements Sage CRM, et de joindre des documents partagés Sage CRM à des e-mails Outlook. L'intégration Outlook Lite ne synchronise aucune donnée entre MS Outlook et Sage CRM. C'est la raison pour laquelle elle doit être utilisée avec l'intégration Exchange. Pour plus d'informations, reportez-vous à [À propos de l'intégration Exchange](#).

L'intégration Outlook Lite prend en charge les comptes de messagerie exécutés sous Microsoft Exchange Server MAPI ou POP3. Elle prend en charge les profils itinérants. Il s'agit d'une fonction Windows qui permet de stocker un profil utilisateur sur un serveur central plutôt que sur chaque machine locale individuellement (profil local). Pour plus d'informations, reportez-vous à [msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/bb776892\(v=vs.85\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/bb776892(v=vs.85).aspx).

## Comment activer l'intégration Outlook Lite

Pour utiliser l'intégration Outlook Lite, l'utilisateur doit télécharger et installer un plug-in sur la machine client MS Outlook. Le plug-in est compatible avec les machines 32 et 64 bits. En tant qu'administrateur système, vous pouvez activer l'intégration Outlook Lite et afficher le bouton du plug-in pour que l'utilisateur puisse l'installer manuellement.

Tâche	Aide
Affichez le bouton <b>Installer l'intégration Outlook Lite</b> pour un utilisateur spécifique.	<a href="#">Configuration de l'intégration d'Outlook Lite</a>
Si vous utilisez Sage CRM sur HTTPS ou un port non standard, il peut être nécessaire de modifier le port par défaut utilisé par le programme d'installation du plug-in Outlook Lite.	<a href="#">Modification du port de plug-in Outlook Lite</a>
Activez la journalisation pour l'intégration Outlook Lite afin d'afficher et de résoudre les erreurs.	<a href="#">Activation de la journalisation de l'intégration Outlook Lite</a>

## Comment utiliser Stratégie de groupe avec le plug-in

Au lieu de laisser les utilisateurs installer manuellement le plug-in Outlook Lite, vous pouvez utiliser Stratégie de groupe pour déployer le plug-in sur les machines clientes, puis le masquer à des utilisateurs spécifiques. Vous souhaitez peut être masquer le plug-in aux utilisateurs qui ne sont pas administrateurs de machines. Stratégie de groupe contient la configuration et la gestion centralisées des paramètres de l'utilisateur.

Tâche	Aide
Spécifiez les paramètres d'installation et les valeurs de Outlook Lite dans la table des propriétés MSI.	<a href="#">Paramètres du programme d'installation du plug-in Outlook Lite</a>
Déployez les logiciels préalables et le plug-in Outlook Lite à l'aide de Stratégie de groupe.	<a href="#">Déploiement d'un plug-in à l'aide de Stratégie de groupe</a>

## Licences d'intégration Outlook Lite

Le plug-in Outlook Lite utilise les licences simultanées de Sage CRM comme suit :

- Si un utilisateur archive des e-mails ou ajoute des contacts dans Outlook en utilisant le plug-in, un poste d'une licence simultanée est utilisé.
- Si un utilisateur archive des e-mails ou ajoute des contacts dans Outlook en utilisant le plug-in, et qu'il est connecté à Sage CRM à l'aide d'un navigateur, un poste de licence simultanée est utilisé.
- Si un utilisateur archive des e-mails ou ajoute des contacts dans Outlook en utilisant le plug-in et qu'un second utilisateur est connecté à Sage CRM à l'aide d'un navigateur, deux postes d'une licence simultanée sont utilisés.

- La licence est libérée lorsque Outlook se ferme ou que la session Sage CRM expire. Lorsqu'un utilisateur utilise le plug-in Outlook et Sage CRM dans un navigateur, la licence est libérée uniquement lorsqu'à la fois Outlook et la session Sage CRM sont fermés. La licence n'est pas libérée lorsque l'action de l'utilisateur (synchronisation ou archivage des e-mails) prend fin.



# Installation de l'intégration d'Outlook Lite

- [Configuration de l'intégration d'Outlook Lite](#)
- [Modification du port de plug-in Outlook Lite](#)
- [Activation de la journalisation de l'intégration Outlook Lite](#)

## Configuration de l'intégration d'Outlook Lite

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Configuration de l'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Pour afficher le bouton **Installer l'intégration Outlook Lite** qui permet de télécharger et d'installer le plug-in Outlook Lite, définissez **Options d'intégration Outlook** sur **Intégration Outlook Lite**. Si l'intégration Exchange est activée, le plug-in Outlook Lite lui ajoute une fonctionnalité. Sinon, définissez **Options d'intégration Outlook** sur **Les deux** pour afficher le bouton Outlook classique et le bouton Outlook Lite sur un système 32 bits. Seul le bouton Outlook Lite s'affiche sur un système 64 bits. Vous ne pouvez installer qu'un seul plug-in.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification du port de plug-in Outlook Lite

Vous devrez peut être modifier le port par défaut utilisé par le programme d'installation du plug-in Outlook Lite, car vous utilisez Sage CRM sur HTTPS, ou vous utilisez un port non standard. Le numéro de port s'affiche dans les paramètres de connexion du serveur CRM dans l'assistant d'installation du plug-in. Cette valeur est contrôlée par l'entrée OutlookPort de Custom\_Sysparams.

1. Ouvrez SQL Server Management Studio.
2. Pour modifier le port par défaut, lancez la requête SQL suivante :  

```
update custom_sysparams set parm_value = '<NuméroPort>' où parm_name = N'OutlookPort'
```

  
Dans la requête, remplacez <NuméroPort> par le numéro de port à utiliser.
3. Actualisez les métadonnées et incluez les paramètres système dans l'actualisation.
4. Pour cocher la case **Utiliser la connexion sécurisée (HTTPS)** par défaut, installez le plug-in à l'aide de Stratégie de groupe et définissez SCRMHTTPS sur 1. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Paramètres du programme d'installation du plug-in Outlook Lite](#).

## Activation de la journalisation de l'intégration Outlook Lite

Les messages d'erreur du plug-in Outlook Lite sont parfois désactivés en raison d'un problème avec Visual Studio Tools pour Office (VSTO) de Microsoft qui supprime par défaut les messages d'erreur. Vous pouvez activer les messages en ajoutant deux variables d'environnement sur votre ordinateur.

1. Veillez à posséder la dernière version de VSTO. Vous pouvez la télécharger ici :  
<https://www.microsoft.com/en-GB/download/details.aspx?id=48217>
2. Fermez MS Outlook.
3. Sur votre ordinateur, accédez à dans **Ordinateur | Propriétés système | Avancé**.
4. Cliquez sur **Variables d'environnement**.
5. Dans le panneau Variables système, cliquez sur **Nouveau**.
  - Entrez **VSTO\_SUPPRESSDISPLAYALERTS** dans **Nom de variable** et **0** dans **Valeur de variable**.
  - Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans le panneau Variables système, cliquez sur **Nouveau**.
  - Entrez **VSTO\_LOGALERTS** dans **Nom de variable** et entrez **1** dans **Valeur de variable**.
  - Cliquez sur **Enregistrer**.

# Déploiement du plug-in à l'aide de Stratégie de groupe

- [Paramètres du programme d'installation du plug-in Outlook Lite](#)
- [Déploiement d'un plug-in à l'aide de Stratégie de groupe](#)

## Paramètres du programme d'installation du plug-in Outlook Lite

Paramètre	Description
SCRMSERVERNAME	Nom du serveur Sage CRM. Vous devez ajouter ce paramètre à la table des propriétés.
SCRMINSTALLNAME	Nom de l'installation Sage CRM. Vous devez ajouter ce paramètre à la table des propriétés.
SCRMHOSTING	Indique si l'installation Sage CRM est sur site. Définissez la valeur 0 pour les installations sur site. Vous devez ajouter ce paramètre à la table des propriétés.
SCRMSERVERPORT	Port du serveur Sage CRM. La valeur par défaut est 80. Ne changez cette valeur que si le port 80 n'est pas le port du serveur Sage CRM.
SCRMHTTPS	Détermine si le plug-in doit se connecter via une connexion sécurisée (1) ou non sécurisée (0, par défaut). Ne changez cette valeur que si le plug-in doit se connecter à Sage CRM via le protocole HTTPS.
SCRMOFFICEVERSION	Version d'Outlook que Sage CRM utilise. Définissez la valeur Auto pour détecter la version d'Outlook qui est en cours d'exécution sur l'ordinateur client. Utilisez Auto si vous déployez le plug-in sur des machines exécutant différentes versions d'Outlook. Définissez la valeur 16 pour spécifier Outlook 2016. Définissez la valeur 15 pour spécifier Outlook 2013. Définissez la valeur 14 pour spécifier Outlook 2010.

Paramètre	Description
SCRMUILANGUAGE	<p>Langue par défaut de l'installation Sage CRM. La valeur par défaut est US.</p> <p>Ne changez cette valeur que si la même version d'Outlook est installée sur tous les ordinateurs clients recevant le plug-in. La première fois qu'un utilisateur utilise le plug-in, tous les boutons du plug-in dans Outlook ont des légendes dans la langue par défaut Sage CRM. Lorsque l'utilisateur se connecte à Sage CRM via le plug-in (par exemple, en archivant un e-mail), toutes les traductions spécifiques aux préférences linguistiques de l'utilisateur sont téléchargées vers la machine Outlook de l'utilisateur. Au prochain démarrage d'Outlook, toutes les légendes apparaissent dans la langue définie par les préférences utilisateur.</p>
SCRMDOMAINNAME	<p>Nom du domaine sur lequel Sage CRM est installé. Vous devez ajouter ce paramètre à la table des propriétés si la connexion automatique à IIS est utilisée.</p>

## Déploiement d'un plug-in à l'aide de Stratégie de groupe

Le déploiement d'une stratégie de groupe ne prend en charge que le déploiement des fichiers .msi ou .msp. Le plug-in Outlook Lite et Microsoft Office PIA (prérequis pour l'intégration Outlook Lite) sont des fichiers .MSI. Cependant, .NET Framework et Visual Studio Tools for Office Runtime (VSTOR) ne sont disponibles que dans le format setup.exe et ne peuvent pas être déployés à l'aide d'une stratégie de groupe.

1. Rendez-vous dans **%ProgramFiles%\Sage\CRM[nom de l'installation]\WWWRoot\Plugin** et installez .NET Framework sur les ordinateurs clients pertinents. Il est disponible via le service Windows Update, ou vous pouvez le déployer à l'aide de Windows Server Update Service (WSUS). .NET Framework est fourni avec CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à <http://msdn.microsoft.com/library/ee390831%28v=VS.100%29.aspx>.
2. Pour installer VSTOR, vous devez extraire le fichier .msi du fichier .exe.
  - Créez un dossier partagé sur le serveur. Par exemple, **c:\vstor** sur une machine nommée net01.
  - Ouvrez la commande Exécuter dans Windows, et exécutez la commande suivante pour procéder à une installation en tant qu'administrateur et extraire tous les fichiers :  
`%ProgramFiles%\Sage\CRM\CRM\WWWRoot\Plugin\vstor40_x86.exe /a`
  - Exécutez l'assistant d'installation en tant qu'administrateur et spécifiez que les fichiers source sont enregistrés dans le dossier partagé que vous avez créé. Par exemple, **\\net01\vstor**. N'oubliez pas d'utiliser un chemin UNC pour ce paramètre.
  - Copiez l'intégralité du contenu du dossier partagé vers l'emplacement de déploiement de votre contrôleur de domaine (ou vers l'emplacement à partir duquel vous déployez le logiciel GPO).
  - Dans Gestion des stratégies de groupe, vous pouvez maintenant créer une stratégie pointant vers le fichier **vstor40\_x86.msi** extrait pour déployer VSTOR sur tous les ordinateurs clients. Exécutez l'installation en mode Silencieux.
3. Utilisez Orca pour spécifier les paramètres du programme d'installation du plug-in Outlook Lite et les valeurs de la table des propriétés MSI avant de déployer **SageCRMClientApplications.MSI** à l'aide de la stratégie de groupe. Vous pouvez télécharger Orca qui est disponible dans le SDK MS Windows : [microsoft.com/downloads/en/details.aspx?FamilyID=c17ba869-9671-4330-a63e-1fd44e0e2505&displaylang=en](http://microsoft.com/downloads/en/details.aspx?FamilyID=c17ba869-9671-4330-a63e-1fd44e0e2505&displaylang=en).
  - Ouvrez Sage CRM Client Applications.MSI avec Orca.
  - Cliquez sur **Propriété | Tables | Ajouter une ligne** et ajoutez deux paramètres : **SCRMSEVERNAME** et **SCRMINSTALLNAME**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Paramètres du programme d'installation du plug-in Outlook Lite](#).
4. Renommez Sage CRM Client **Applications.msi**, **CRMPlugin.msi** avant de le déployer, afin de supprimer les espaces du nom de fichier.
5. Installez le plug-in sur toutes les machines pertinentes via la stratégie de groupe, puis exécutez l'installation en mode silencieux. Le plug-in s'installe au démarrage de la machine.
  - Vous pouvez aussi mettre automatiquement à niveau le plug-in déployé en utilisant la fonctionnalité Redéployer de Stratégie de groupe. La mise à niveau s'exécute en mode silencieux au démarrage de l'ordinateur.

- Vous pouvez aussi désinstaller automatiquement le plug-in en utilisant la fonctionnalité Supprimer de Stratégie de groupe. La désinstallation s'exécute en mode silencieux au démarrage de l'ordinateur.
6. Pour masquer le plug-in à des utilisateurs spécifiques des machines sur lesquelles il est installé, désactivez le plug-in dans le registre.
    - Ajoutez la valeur de chaîne *PluginDisabled* à **HKey\_Current\_User\Software\Sage\Exchange Outlook Plugin\**
    - Définissez la valeur de chaîne sur Y si le plug-in ne doit pas apparaître dans Outlook sur cette machine pour les utilisateurs correspondant à cette valeur de chaîne correspond.
    - Si cette valeur de chaîne est absente du registre pour des utilisateurs spécifiques, ou qu'elle est présente avec la valeur = N ou une valeur autre que Y, le plug-in apparaît normalement dans Outlook pour ces utilisateurs.
    - Cette valeur de chaîne peut être ajoutée au registre des machines pour des utilisateurs donnés (entrées HKey\_Current\_User spécifiques du registre) via une stratégie de groupe.
  7. Utilisez GPOUpdate pour actualiser la stratégie de groupe. Pour plus d'informations, reportez-vous à <https://technet.microsoft.com/en-gb/library/jj134201.aspx>.

## E-marketing

- [Présentation d'E-marketing](#)
- [Heures synchronisation](#)
- [Activation du service E-marketing](#)
- [Champs Compte E-marketing et Utilisateur](#)
- [Ajout d'utilisateurs au compte E-marketing](#)
- [Affichage ou mise à niveau des options de compte E-marketing](#)
- [Modification des utilisateurs E-marketing](#)
- [Modification des détails du compte E-marketing](#)
- [Annulation d'un compte E-marketing](#)
- [Réactivation du compte E-marketing](#)

## Présentation d'E-marketing

Sage E-marketing pour Sage CRM est une intégration à Swiftpage (<http://www.swiftpage.com>). Toutes les activités d'E-marketing se lancent à partir de l'interface utilisateur de Sage CRM. Cela s'effectue de la manière suivante :

1. L'administrateur système ouvre une session dans Sage CRM et s'enregistre pour le service E-marketing.
2. Un compte et les utilisateurs E-marketing sont créés sur le serveur Swiftpage.

3. Le compte E-marketing est enregistré sur le serveur Swiftpage, et la fonctionnalité E-marketing est activée dans Sage CRM.
4. Un utilisateur d'E-marketing ouvre une session dans Sage CRM et crée une campagne E-marketing.
5. Les détails des e-mails E-marketing sont immédiatement envoyés de Sage CRM au serveur Swiftpage.
6. Les e-mails E-marketing sont envoyés du serveur Swiftpage au groupe de destinataires spécifié par l'utilisateur Sage CRM.
7. L'interaction des destinataires avec l'e-mail E-marketing (ouvertures, clics, etc.) est retournée au serveur Swiftpage.
8. Une fois par jour, toutes les données de toutes les campagnes E-marketing sont synchronisées de Swiftpage vers Sage CRM.
9. L'utilisateur de la fonctionnalité E-marketing de Sage CRM reçoit les données d'analyse de la campagne.

## Heures synchronisation

L'heure de synchronisation de Sage CRM est réglée sur 23:00 heure locale (pour toutes les régions). Vous devez conserver une heure de synchronisation Sage CRM hors des heures de bureau.

L'heure de synchronisation Swiftpage, qui réunit tous les résultats quotidiens, se termine à 3h00, heure des Rocheuses. Le fuseau horaire des Rocheuses est GMT-6 (heure normale des Rocheuses) ou GMT-7 (heure d'été des Rocheuses). Cela comprend les informations des personnes ayant refusé de recevoir les e-mails E-marketing de votre entreprise.

Cela signifie qu'il peut falloir jusqu'à 48 h pour que les informations de refus parviennent à Sage CRM. Par exemple (toutes les heures sont GMT), un destinataire se désinscrit à 15h00 le 20 février. Swiftpage collecte les résultats à 10h00 le 21 février. Sage CRM resynchronise ces informations à 23h00 le 21 février, 32 heures après la désinscription.

Les utilisateurs peuvent changer l'heure de synchronisation de Sage CRM en modifiant le fichier **SyncEngineConfiguration.xml** qui se trouve dans **..\Program Files\Sage\CRM\<nomdel'installation>\tomcat\webapps\<nomdel'installation>SPSyncEngine\WEB-INF**.

La syntaxe est la suivante :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<configuration>

<!-- sync schedule parameters -->

<syncStartTimeHour>23</syncStartTimeHour>

<syncStartTimeMinute>0</syncStartTimeMinute>

</configuration>
```

# Activation du service E-marketing

La configuration E-Marketing est disponible sur les systèmes Sage CRM disposant du module Gestion des campagnes.

Pour accéder à la configuration E-marketing, vous devez être Gestionnaire d'informations disposant des droits E-mail et Modèle, ou administrateur système. Vous devez aussi être connecté à Internet.

L'utilisation du module E-marketing, même avec un compte d'essai, nécessite de respecter strictement les lois anti-spam. Vous devez respecter la loi US CAN-SPAM, ainsi que les réglementations anti-spam en vigueur dans votre région. L'essence de la plupart des réglementations est que les destinataires d'e-mails doivent accepter de recevoir des e-mails de votre société, que vous vous identifiez clairement et que facilitiez la désinscription aux destinataires. Des directives et des liens provenant de Swiftpage sont disponibles sur le site suivant : <http://www.swiftpage.com/deliverability/antispampolicy.htm>. Vous pouvez également trouver des informations supplémentaires dans *Sage CRM Aide du Guide*.

Si vous utilisiez E-Marketing, puis êtes passé à MailChimp et que vous souhaitez revenir à E-Marketing, vous pouvez réactiver E-Marketing. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | SwiftPage E-marketing | Activer l'intégration**. Vous devez sauvegarder la base de données SQL avant d'utiliser cette option.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | SwiftPage E-marketing | S'inscrire pour obtenir un compte d'évaluation E-marketing gratuit**. Le compte d'évaluation permet de tester Emails E-marketing avec une faible limite d'envoi d'e-mails pendant la période d'évaluation.
2. Remplissez les [Champs Compte E-marketing et Utilisateur](#). Les champs **Utilisateur et contact** et **E-mail** sont obligatoires pour que Swiftpage respecte les lois anti-spam des États-Unis. Ils sont utilisés dans les pieds de page standard pour les modèles d'e-mail E-marketing, mais vous pouvez les modifier ultérieurement.
3. Cliquez sur **Continuer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Le menu Configuration E-marketing s'affiche, et une bannière bleue vous indique le statut de votre compte. Un e-mail de vérification est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans le panneau Détails utilisateur. Vérifiez votre dossier de courrier indésirable si vous ne recevez pas l'e-mail dans votre boîte de réception.
5. Cliquez sur le lien de l'e-mail de vérification.
6. Lisez et acceptez les conditions générales. Vous pouvez acheter un compte Swiftpage complet maintenant ou ultérieurement.



# Champs Compte E-marketing et Utilisateur

## Panneau Détails du compte

Champ	Description
Nom du compte	Nom du compte E-marketing. Le nom du compte doit être unique (à Swiftpage), composé de caractères alphanumériques et ne pas contenir d'espaces.
Mot de passe du compte	Mot de passe du compte E-marketing.
Devise de facturation	Sélectionnez la devise. Il s'agit de la devise utilisée pour le devis et la facturation lorsque vous achetez le service Swiftpage complet. Une fois enregistré, ce champ ne peut pas être modifié.

## Panneau Détails utilisateur

Champ	Description
Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur E-marketing.
Mot de passe	Sélectionnez un mot de passe pour l'utilisateur E-marketing. L'administrateur ou l'utilisateur peut modifier ce paramètre (à partir de <b>Marketing   E-marketing</b> ). Si un administrateur change le mot de passe E-marketing d'un autre utilisateur, cet utilisateur doit se déconnecter de Sage CRM, puis se reconnecter afin de l'activer et de continuer à utiliser les fonctionnalités E-marketing. Si l'utilisateur modifie son propre mot de passe, la modification entre en vigueur immédiatement.
Ligne de signature d'e-mail	Est associée au champ Signature des modèles Swiftpage. Doit uniquement contenir des mots de signature telles que « Cordialement » ou « Merci ». Uniquement disponible lors de la modification d'un utilisateur existant.
Adresse e-mail	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur E-marketing. Lorsque l'utilisateur envoie des e-mails, il s'agit de l'adresse d'origine. Ce paramètre peut être modifié par l'utilisateur dans <b>Marketing   Profil d'utilisateur E-marketing</b> .

Champ	Description
Utilisateur	Dans la liste des utilisateurs de Sage CRM, sélectionnez des utilisateurs à associer à l'utilisateur E-marketing. Seul un utilisateur de Sage CRM peut être associé à un utilisateur E-marketing. Le premier utilisateur E-marketing (l'administrateur de compte E-marketing) doit être un administrateur système complet dans Sage CRM. Tous les utilisateurs E-marketing doivent être au moins des gestionnaires d'informations pour utiliser avec E-marketing. vous pouvez désactiver les options d'utilisateur E-marketing et Chaîne de fidélisation dans le gestionnaire de comptes E-marketing, afin que la licence E-marketing puisse être accessible aux utilisateurs marketing. Cette opération peut être effectuée dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Emails et documents   SwiftPage E-marketing   Modifier les utilisateurs</b> tant que vous disposez d'une version complète de compte E-marketing (et non d'un compte d'évaluation).
Campagne de fidélisation	Uniquement disponible lors de l'ajout d'un nouvel utilisateur E-marketing à un compte E-marketing existant. Choisissez d'autoriser l'utilisateur à accéder au bouton <b>Marketing   E-marketing   Nouvelle campagne marketing de fidélisation</b> (ainsi qu'aux options E-marketing décrites ci-dessous).
E-marketing	Uniquement disponible lors de l'ajout d'un nouvel utilisateur E-marketing à un compte E-marketing existant. Choisissez d'autoriser l'utilisateur à accéder aux boutons <b>Marketing   E-marketing   Nouvelle campagne E-marketing</b> et <b>Modifier les modèles d'email</b> .

## Volet Utilisateur et coordonnées

Champ	Description
Nom complet	Nom complet de l'utilisateur E-marketing.
Fonction	Fonction de l'utilisateur E-marketing.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur E-marketing.
Nom de la société	Société de l'utilisateur E-marketing.
Adresse	Première ligne de l'adresse de la société de l'utilisateur E-marketing.
Adresse (facultatif)	Deuxième ligne de l'adresse de la société de l'utilisateur E-marketing.
Ville	Ville de l'adresse de la société de l'utilisateur E-marketing.
Département	Département de l'adresse de la société de l'utilisateur E-marketing. Obligatoire si le champ de pays contient États-Unis.

Champ	Description
Code postal	Code postal de l'adresse de la société de l'utilisateur E-marketing. Obligatoire si le champ de pays contient États-Unis.
Pays	Pays de l'adresse de la société de l'utilisateur E-marketing.
Site Web	Site Web de la société de l'utilisateur E-marketing.

## Panneau Détails de l'e-mail

Champ	Description
Copiez les détails du contact ci-dessus	Sélectionnez pour copier les détails saisis dans le panneau Détails utilisateur et contact. Les informations du panneau E-mail sont utilisées dans les modèles d'e-mails E-marketing standard, y compris les informations de pied de page. Cela permet de se conformer aux réglementations anti-spams.
Nom de la société	Nom de société utilisé dans les modèles d'e-mails.
Adresse	Première ligne de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.
Adresse (facultatif)	Deuxième ligne de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.
Ville	Ville de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.
Département	État de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.
Code postal	Code postal de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.
Pays	Indicatif du pays de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.
Site Web	Site Web de l'adresse utilisée dans les modèles d'e-mails.

## Ajout d'utilisateurs au compte E-marketing

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mails et documents | SwiftPage E-marketing.**
2. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur au compte.**
3. Remplissez les [Champs Compte E-marketing et Utilisateur](#). Cliquez sur **Continuer**.
4. Remplissez le reste des champs et cliquez sur **Enregistrer**. Un email de vérification est envoyé au nouvel utilisateur.

Vous pouvez aussi ajouter un utilisateur à un compte E-marketing lorsque vous créez l'utilisateur dans Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Configuration d'un nouvel utilisateur](#) et à [Champs utilisateur](#).

# Affichage ou mise à niveau des options de compte E-marketing

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | SwiftPage E-marketing | Afficher les options du forfait/Mettre à niveau**. Le niveau de service et les options en cours sont affichés dans une nouvelle fenêtre.
2. Choisissez le niveau de service et les options que vous souhaitez acheter, puis cliquez sur **Soumettre**.
3. Saisissez les informations de votre carte bancaire, puis cliquez sur **Acheter**. Une boîte de dialogue d'avertissement de vérification du paiement apparaît.
4. La confirmation d'achat et les détails de la facture sont envoyés à l'adresse e-mail de l'administrateur E-marketing principal.

Vous pouvez configurer de nouveaux utilisateurs et modifier les attributions de limitations d'envoi d'e-mails que vous avez achetées. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Ajout d'utilisateurs au compte E-marketing](#) et à [Modification des utilisateurs E-marketing](#).

## Modification des utilisateurs E-marketing

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mails et documents | SwiftPage E-marketing**.
2. Cliquez sur **Modifier les utilisateurs**. Vos limitations de compte en cours apparaissent en mode d'affichage dans le panneau supérieur. La partie inférieure de la page affiche la liste des utilisateurs E-marketing. Toutes les limites d'envoi sont quotidiennes et sont réinitialisées une fois par jour (sur une période de 24 heures).
3. Cliquez sur **Modifier** pour modifier l'affectation des autorisations d'envoi d'e-mails et/ou les paramètres E-marketing pour tous les utilisateurs de la liste. Il est impossible de modifier les e-mails d'envoi d'autorisation ou les cases à cocher Utilisateur E-marketing/Chaîne de fidélisation sur les comptes d'évaluation.
4. Pour modifier les paramètres d'un utilisateur, cliquez sur l'utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Champs Compte E-marketing et Utilisateur](#). Les utilisateurs E-marketing peuvent modifier leurs propres détails d'utilisateur via l'onglet **<Mon profil> | Préférences | Profil d'utilisateur E-marketing**. Ils peuvent visualiser, mais pas modifier leur autorisation ou leurs droits E-marketing.
5. Si vous modifiez l'adresse e-mail, l'e-mail de vérification est automatiquement renvoyé. L'utilisateur doit cliquer sur le lien de vérification pour que la modification prenne effet. Si l'utilisateur a accidentellement supprimé le premier e-mail avant d'accomplir le processus de vérification, cliquez sur **Renvoyer l'email de vérification** pour renvoyer cet e-mail.

# Modification des détails du compte E-marketing

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mails et documents | SwiftPage E-marketing | Modifier les détails du compte.**
2. Cliquez sur **Modifier.**
3. Entrez un nouveau mot de passe dans **Mot de passe du compte.**
4. Cliquez sur **Enregistrer.**

# Annulation d'un compte E-marketing

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mails et documents | SwiftPage E-marketing | Annuler le compte.**
2. Cliquez sur **Annuler le compte.**

# Réactivation du compte E-marketing

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Emails et documents | SwiftPage E-marketing | Réactiver le compte.**
2. Suivez les instructions affichées.

Si vous créez un compte alors que des campagnes sont encore associées à un ancien compte annulé, les campagnes associées à l'ancien compte sont supprimées lors de la création du compte.

# Intégration MailChimp

- [Qu'est-ce que MailChimp ?](#)
- [Intégration de Sage CRM et MailChimp](#)
- [Ajout d'utilisateurs à MailChimp](#)
- [Changement de nom des champs de fusion d'une campagne MailChimp](#)
- [Désactivation d'une intégration MailChimp](#)

# Qu'est-ce que MailChimp ?

MailChimp est une solution de marketing par e-mail intégrée à Sage CRM qui permet de créer des campagnes en ligne, envoyer des e-mails et suivre les résultats. Elle est moins compliquée que SwiftPage et elle est fournie avec un plan gratuit.

Elle fonctionne comme suit.

1. L'administrateur système se connecte à Sage CRM et intègre Sage CRM à MailChimp. Cela implique de créer un compte MailChimp et d'ajouter une clé API MailChimp et un ID de liste à Sage CRM pour qu'ils puissent communiquer entre eux.
2. L'administrateur système spécifie la fréquence de synchronisation des statistiques de la campagne MailChimp vers Sage CRM.
3. L'administrateur système accorde les droits d'accès MailChimp aux utilisateurs Sage CRM.
4. L'utilisateur se connecte à Sage CRM et envoie des informations sur les contacts Sage CRM à utiliser dans une nouvelle campagne MailChimp au serveur MailChimp.
5. L'utilisateur crée une campagne MailChimp. Cela implique de créer un modèle, d'ajouter du texte et de spécifier un groupe de destinataires.
6. L'utilisateur envoie les e-mails, planifie leur envoi à une heure spécifiée ou enregistre la campagne pour une utilisation future.
7. Le serveur MailChimp envoie des e-mails de campagne au groupe de destinataires spécifié.
8. L'interaction du destinataire avec l'e-mail de la campagne (ouvertures, clics, désabonnements) est renvoyée au serveur MailChimp. Le destinataire peut choisir de refuser la campagne.
9. Les données provenant de toutes les campagnes sont synchronisées du serveur MailChimp vers Sage CRM. Les enregistrements de communication sont créés dans Sage CRM pour chaque destinataire. Les destinataires qui ont indiqué leur refus sont marqués et ne reçoivent plus d'e-mails de campagne.
10. L'utilisateur reçoit les données d'analyse de la campagne.

Trois types de plans de tarification MailChimp sont disponibles. Dans le plan gratuit, vous pouvez envoyer 12 000 e-mails à 2 000 abonnés par mois. Pour envoyer davantage d'e-mails ou avoir d'autres abonnés, vous pouvez passer à un plan payant. Pour plus d'informations, reportez-vous à [mailchimp.com/pricing](https://mailchimp.com/pricing).

## Intégration de Sage CRM et MailChimp

1. Si vous avez auparavant activé Swiftpage, vous devez le désactiver avant de pouvoir configurer MailChimp. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | SwiftPage E-marketing | Désactiver l'intégration**. Il est important de sauvegarder la base de données SQL avant d'utiliser cette option, car elle peut endommager les données de Swiftpage dans les tables SQL.
2. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Intégration MailChimp**.

3. [Créez un compte MailChimp](#).
4. [Obtenez la clé API MailChimp](#) et entrez-la dans **Clé API MailChimp**. Sage CRM utilise cette clé pour communiquer avec MailChimp.
5. [Obtenez l'ID de liste MailChimp](#) et entrez-le dans **ID de liste MailChimp**. Sage CRM utilise cet ID pour envoyer des informations à propos de MailChimp aux abonnés.
6. Définissez les fréquences de synchronisation.
  - a. Dans **Communications et demandes de désabonnement**, spécifiez la fréquence à laquelle un enregistrement de communication est créé pour chaque destinataire d'e-mail et celle à laquelle les messages de désabonnement sont appliqués pour supprimer les destinataires d'une campagne.
  - b. Dans **Résultats de la campagne**, spécifiez la fréquence à laquelle les statistiques de la campagne sont synchronisées de MailChimp vers Sage CRM.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Sage CRM est intégré à MailChimp pour votre compte Sage CRM.

**Remarque :** Si vous réactivez une intégration MailChimp désactivée, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Intégration MailChimp | Modifier | Activer**.

## Création d'un compte MailChimp

1. Accédez à la [page d'inscription à MailChimp](#) ou cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Intégration MailChimp** et sur **Créer un compte MailChimp** dans la légende du didacticiel.
2. Entrez une adresse e-mail, un nom d'utilisateur et un mot de passe, puis cliquez sur **Créer mon compte**.
3. Cliquez sur **Activer le compte** dans l'e-mail MailChimp envoyé à votre adresse e-mail.
4. Entrez la reCAPTCHA, puis cliquez sur **Confirmer l'inscription**.
5. Entrez vos informations personnelles, puis cliquez sur **Enregistrer et commencer**.

**Remarque :** Lorsqu'un utilisateur crée une campagne MailChimp dans Sage CRM, il doit se connecter à MailChimp. Il peut se connecter à l'aide des détails du compte administrateur que vous avez utilisés lors de la création du compte MailChimp. Si vous ne voulez pas qu'il utilise les détails de connexion de l'administrateur, vous pouvez créer un autre utilisateur dans MailChimp avec les droits de gestionnaire. Ce type d'utilisateur peut envoyer des campagnes MailChimp.

## Obtention d'une clé d'API MailChimp

Dans le cadre de la procédure d'intégration entre Sage CRM et MailChimp, vous devez rechercher et spécifier une clé d'API. Sage CRM utilise cette clé pour communiquer avec MailChimp. Pour pouvoir obtenir la clé d'API, vous devez d'abord créer un compte MailChimp. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'un compte MailChimp](#).

1. Dans MailChimp, cliquez sur votre nom de profil pour ouvrir le **panneau Compte**, puis sur **Compte**.
2. Cliquez sur la liste déroulante **Suppléments**, puis choisissez **Clés d'API**.
3. Copiez une clé d'API existante ou cliquez sur **Créer une clé**.
4. Cliquez sur **aucune définie** dans la colonne **Étiquette** et nommez votre clé pour référence ultérieure.

Après avoir intégré Sage CRM et MailChimp, vous pouvez modifier la clé API. Si vous la remplacez par une autre clé API dans le compte MailChimp existant, toutes les campagnes restent actives. Cependant, si vous la remplacez par une clé API dans un compte différent, toutes les campagnes sont désactivées, et les statistiques de campagnes ne sont pas mises à jour automatiquement ou manuellement. Vous ne pouvez pas revenir à l'ancienne clé API. Cela implique que vous ne pouvez pas réactiver les campagnes après leur désactivation.

## Obtention d'un ID de liste MailChimp

Dans le cadre de la procédure d'intégration entre Sage CRM et MailChimp, vous devez rechercher et spécifier un ID de liste. Sage CRM utilise cet ID pour envoyer des informations à propos de MailChimp aux abonnés. Pour pouvoir obtenir l'ID de liste, vous devez d'abord créer un compte MailChimp. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'un compte MailChimp](#).

1. Dans MailChimp, cliquez sur **Listes**.
2. Si aucune liste n'est configurée, cliquez sur **Créer une liste**.
  - Saisissez les détails de la liste.
  - Sélectionnez la manière dont vous souhaitez recevoir les notifications chaque fois qu'une personne de votre liste ouvre un e-mail.
  - Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Cliquez sur la liste déroulante **Statistiques** à côté du nom de la liste et choisissez **Paramètres**. Si vous n'avez qu'une seule liste et aucun abonné, cliquez sur **Paramètres** en haut de la page.
4. Cliquez sur **Nom de liste et valeurs par défaut** pour rechercher l'ID de liste unique de la liste.

Après avoir intégré Sage CRM et MailChimp, vous pouvez modifier l'ID de liste. Si vous le remplacez par un autre ID de liste dans le compte MailChimp existant, toutes les campagnes restent actives. Cependant, si vous le remplacez par un ID de liste dans un compte différent, toutes les campagnes sont désactivées, et les statistiques de campagnes ne sont pas mises à jour automatiquement ou manuellement. Vous ne pouvez pas revenir à l'ancien ID de liste. Cela implique que vous ne pouvez pas réactiver les campagnes après leur désactivation.

## Ajout d'utilisateurs à MailChimp

Lorsque vous avez intégré Sage CRM et MailChimp, vous pouvez configurer les paramètres des utilisateurs pour qu'ils puissent créer et envoyer des e-mails depuis MailChimp.



1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs** et recherchez l'utilisateur à configurer.
2. Cliquez sur le lien hypertexte **Nom**.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Choisissez **Oui** dans **Activer MailChimp** et cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsqu'un utilisateur crée une campagne MailChimp dans Sage CRM, il doit se connecter à MailChimp. Il peut se connecter à l'aide des détails du compte administrateur que vous avez utilisés lors de la création du compte MailChimp. Si vous ne voulez pas qu'il utilise les détails de connexion de l'administrateur, vous pouvez créer un autre utilisateur dans MailChimp avec les droits de gestionnaire. Un gestionnaire peut créer et envoyer des campagnes, importer des listes et afficher des rapports.

1. Dans MailChimp, cliquez sur votre nom de profil pour ouvrir le **panneau Compte**, puis sur **Compte**.
2. Cliquez sur la liste déroulante **Paramètres**, puis choisissez **Utilisateurs**.
3. Cliquez sur **Inviter un utilisateur**.
4. Entrez l'adresse e-mail de l'utilisateur Sage CRM que vous avez activé pour MailChimp.
5. Sélectionnez **Gestionnaire**.
6. Entrez un message d'invitation.
7. Cochez la case **reCAPTCHA**.
8. Cliquez sur **Envoyer l'invitation**. Le destinataire de l'e-mail peut créer un nom d'utilisateur et un mot de passe pour son nouveau compte MailChimp. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Gérer les niveaux utilisateur dans votre compte](#).

## Changement de nom des champs de fusion d'une campagne MailChimp

Vous pouvez renommer les champs de fusion Sage CRM dans MailChimp pour refléter les modifications de la personnalisation.

1. Dans MailChimp, cliquez sur **Listes**.
2. Cliquez sur la liste déroulante **Statistiques** à côté du nom de la liste et choisissez **Paramètres**. Si vous n'avez qu'une seule liste et aucun abonné, cliquez sur **Paramètres** en haut de la page.
3. Cliquez sur **Répertorier les champs et fusionner les balises** et saisissez les nouveaux noms.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Libellé et type de champ	Nom de champ Sage CRM
Nom de la société	COMPNAME
Adresse e-mail de la société	COMP_EMAIL
Type de société	COMP_TYPE
Statut de la société	COMP_STATU
Source de la société	COMP_SOURC

<b>Libellé et type de champ</b>	<b>Nom de champ Sage CRM</b>
Territoire de la société	COMP_TERRI
Chiffre d'affaires de la société	COMP_REVEN
Employés de la société	COMP_EMPLO
Secteur de la société	COMP_SECTO
Site Web de la société	COMP_WEB
Prénom du contact	FNAME
Nom du contact	LNAME
Adresse e-mail du contact	PER_EMAIL
Salutations du contact	PER_SALUTA
Fonction du contact	PER_TITLE
Code de fonction du contact	PER_TITLEC
Service du contact	PER_DEPART
Statut du contact	PER_STATUS
Source du contact	PER_SOURC
Sexe du contact	PER_GENDE
Description du prospect	LEADDESC
E-mail du contact du prospect	LEA_EMAIL
Nom de société du prospect	LEA_COMPNA
Prénom du prospect	LEA_FNAME
Nom du prospect	LEA_LNAME
Pays de la société du prospect	LEA_COUNTR
Civilité du prospect	LEA_SALUTA
Source du prospect	LEA_SOURCE
Étape du prospect	LEA_STAGE
Statut du prospect	LEA_STATUS

# Désactivation d'une intégration MailChimp

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | E-mail et documents | Intégration MailChimp**.
2. Cliquez sur **Désactiver**. Les données provenant de toutes les campagnes ne sont plus synchronisées automatiquement de MailChimp vers Sage CRM, et les utilisateurs ne peuvent pas synchroniser manuellement les données des campagnes individuellement.

Pour réactiver l'intégration MailChimp, cliquez sur **Activer**. La case **Se désabonner des communications E-marketing** dans un enregistrement de société, prospect ou contact indique si l'enregistrement s'est désabonné d'une campagne MailChimp. Si vous désactivez, puis réactivez l'intégration Sage CRM et MailChimp, cette case ne s'affiche plus. Vous devez effectuer une actualisation des métadonnées pour l'afficher.

## Modèles de documents

- [Utilisation des modèles](#)
- [Réalisation d'un publipostage](#).
- [Création d'un modèle](#)
- [Chargement d'un modèle](#)
- [Modification d'un modèle](#)
- [Suppression d'un modèle](#)
- [Résolution des problèmes liés aux modèles](#)
- [Paramètres des documents et rapports](#)

## Utilisation des modèles

- Le publipostage est un processus côté serveur. Microsoft Word n'a pas besoin d'être installé sur votre ordinateur client pour que vous puissiez effectuer un publipostage. Cependant, vous avez besoin de Microsoft Word ou d'un autre programme permettant d'ouvrir des fichiers .DOCX pour visualiser et imprimer les documents fusionnés.
- Plusieurs exemples de modèles sont inclus dans l'installation standard. Pour vérifier les modèles dans votre installation, cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Modèles de documents**.
- Vous pouvez créer des modèles Microsoft Word et les charger pour que vos utilisateurs les utilisent. Pour plus d'informations, consultez [Création d'un modèle Word](#).
- Vous pouvez continuer à utiliser les modèles Microsoft Word existants, mais vous ne pouvez pas les modifier au cours du processus de publipostage.

- Supprimez les sauts de colonne, de section ou de page des modèles MS Word existants.
- Vous devez utiliser **Insérer | Quick Parts** dans Word pour ajouter un nouveau champ de fusion aux modèles MS Word existants ou nouveaux.
- Vous devez modifier les modèles Microsoft Word existants qui contiennent des éléments imbriqués pour que la fusion fonctionne correctement. Les modèles de devis et commande contiennent des éléments imbriqués. Pour plus d'informations, consultez [Modification d'un modèle](#).
- Vous pouvez créer des modèles à l'aide de l'éditeur de texte enrichi Sage CRM. Tous les nouveaux modèles sont enregistrés au format HTML. Pour plus d'informations, consultez [Création d'un modèle](#).
- Les modèles et images chargés se trouvent dans le dossier `..\\Library\\Global Templates` du serveur.
- Les modèles de publipostage contiennent des champs de fusion Sage CRM. Ces champs sont des marques de réservation pour les informations provenant de la base de données Sage CRM, qui sont insérées au cours d'une fusion. Par exemple, le champ de fusion `<<comp_name>>` est remplacé par un nom de société lorsque la fusion entre les données du modèle et de la base de données est exécutée.
- Les champs de fusion disponibles dépendent du contexte que vous utilisez. Par conséquent, veillez à commencer la fusion dans le bon contexte approprié. Par exemple, pour inclure les champs de fusion du tableau d'opportunités, vous devez démarrer la fusion dans le contexte d'une opportunité.
- Vous devez entrer uniquement les champs de fusion d'une entité principale lorsque vous créez un modèle dans Microsoft Word. Par exemple, lorsque vous créez un modèle à utiliser avec des enregistrements de ticket, vous pouvez saisir les champs de fusion ticket, contact, société, adresse et utilisateur, mais pas les champs de fusion de devis.
- Vous avez uniquement accès aux modèles de publipostage dans le contexte auquel ils sont associés. Par exemple, seuls les modèles de ticket sont disponibles dans le contexte de ticket. Si vous essayez d'utiliser un modèle en dehors de son contexte, par exemple un modèle de publipostage de devis dans le contexte de ticket, les champs de fusion ne sont pas convertis.
- La quantité de mémoire nécessaire pour le publipostage dépend du nombre d'enregistrements en cours de fusion, ainsi que de la taille du modèle (nombre de graphiques inclus, quantité de texte, etc.). La mémoire de publipostage peut être définie à l'aide du paramètre **Mémoire de publipostage max.** dans **<Mon Profil> | Administration | E-mail et documents | Configuration de documents et de rapports**. La valeur par défaut est 1 Go, mais vous pouvez l'augmenter selon les besoins.
- Le nombre maximum d'utilisateurs par défaut pouvant effectuer des publipostages simultanés est 5, mais vous pouvez l'augmenter dans **<Mon Profil> | Administration | E-mail et documents | Configuration de documents et de rapports | Publipostages max. autorisés**. Si vous augmentez la valeur, une plus grande quantité de mémoire est nécessaire. Par conséquent, vous devez également augmenter la valeur du paramètre **Mémoire de publipostage max.**
- Si plus de 1 500 enregistrements .DOCX sont fusionnés, les documents fusionnés sont enregistrés au format .DOC.
- Lors de la création d'un publipostage en utilisant les champs de fusion, vous devez inclure les balises `TableStart` et `TableEnd`, même si vous n'utilisez pas d'éléments imbriqués. Si vous n'incluez pas ces balises, la fusion échoue sans indiquer d'erreurs.

# Réalisation d'un publipostage

Vous pouvez exécuter un publipostage et créer un document en utilisant un modèle existant avec des détails d'enregistrement fusionné.

1. Dans la barre supérieure, cliquez sur la **flèche de recherche**, puis sur **<Entité>**.
2. Tapez vos critères de recherche et cliquez sur **Rechercher**.
3. Pour sélectionner l'enregistrement à utiliser dans le publipostage, cliquez sur le lien d'enregistrement.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Nouveau | Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**. Sinon, cliquez sur l'onglet **Documents** et sur **Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**. La liste des modèles partagés s'affiche.
5. Si l'administrateur système a désactivé l'option Fusionner vers Word, **Fusionner vers Word** n'est pas affiché.
6. Pour sélectionner le modèle à utiliser dans le publipostage, cliquez sur le lien du modèle.
7. Cliquez sur **Fusionner et continuer**. La fusion est terminée.

## Création d'un modèle

- [Création d'un modèle](#)
- [Boutons de l'éditeur de texte](#)
- [Vues de publipostage](#)
- [Téléchargement d'un fichier image](#).
- [Création d'un modèle Word](#)
- [Création d'un modèle de devis ou de commande](#)
- [Création d'un modèle de libellé Word](#)

## Création d'un modèle

Vous pouvez ajouter de nouveaux modèles pour votre utilisation personnelle. Vérifiez que vous êtes dans le contexte à associer au modèle. Par exemple, ouvrez un enregistrement de ticket si vous souhaitez créer un modèle qui utilise les champs de fusion de tickets.

1. Cliquez sur l'onglet **Documents** et sur **Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**.
2. Si l'administrateur système a désactivé l'option Fusionner vers Word, **Fusionner vers Word** n'est pas affiché.
3. Cliquez sur **Créer un modèle** et saisissez des informations dans **Fichier** et **Description**.

4. Créez et mettez en forme le corps principal du modèle. Vous pouvez coller le contenu d'un document Microsoft Word ou d'un code source HTML dans l'éditeur de texte enrichi. Pour plus d'informations, consultez [Boutons de l'éditeur de texte](#).
5. Insérez les images à utiliser dans le modèle en insérant le nom de l'image dans une balise HTML IMG. Par exemple ``. Pour insérer une image, vous devez d'abord la charger vers le serveur. Pour plus d'informations, consultez [Téléchargement d'un fichier image](#).
6. Choisissez des champs de fusion Sage CRM dans **Insérer le champ Sage CRM**. Si vous avez besoin d'un champ de fusion qui n'est pas disponible, vérifiez que vous avez démarré la fusion dans le contexte approprié. Par exemple, pour inclure les champs de fusion du tableau d'opportunités, vous devez démarrer la fusion dans le contexte d'une opportunité. Si vous êtes dans le contexte correct et ne disposez pas des champs requis, vous pouvez personnaliser la vues de publipostage de l'entité principale du publipostage. Pour plus d'informations, consultez [Modification d'une vue](#).
7. Lors de la création d'un publipostage en utilisant les champs de fusion, vous devez inclure les balises TableStart et TableEnd, même si vous n'utilisez pas d'éléments imbriqués. Si vous n'incluez pas ces balises, la fusion échoue.
8. Pour prévisualiser le document fusionné, cliquez sur **Aperçu de la fusion**. Si vous fusionnez plusieurs enregistrements, la prévisualisation n'affiche que le premier enregistrement du groupe.
9. Sélectionnez **Enregistrer le modèle**. Le nouveau modèle est enregistré au format HTML et est accessible en tant que modèle partagé global. Pour que le modèle soit accessible à tous les utilisateurs, vous devez le charger. Pour plus d'informations, consultez [Chargement d'un modèle](#).
10. Pour modifier un nouveau modèle, utilisez l'éditeur de texte enrichi lorsque vous effectuez un publipostage. Vous pouvez aussi modifier un modèle dans **<Mon Profil> | Administration | E-mail et Documents | Modèles de documents** si vous travaillez avec IE et utilisez le plug-in Active X. Vous devez définir **statut Ébauche** et utiliser un programme d'édition de texte, tel que Bloc-notes, comme programme par défaut pour ouvrir les fichiers .HTM et .HTML. N'utilisez cette méthode pour modifier les modèles HTML que si vous avez des connaissances en HTML. Des modifications incorrectes dans le code HTML peuvent empêcher le modèle de fonctionner correctement.

Activez le plug-in Active X sur **<Mon Profil> | Administration | E-mail et Documents | Configuration des documents et des rapports**.

## Boutons de l'éditeur de texte

Utilisez l'éditeur de texte de Sage CRM pour mettre en forme le corps d'un modèle de publipostage ou d'un modèle d'e-mail. Le tableau suivant explique les boutons dont la fonction peut ne pas sembler évidente. Passez la souris sur un bouton pour afficher son nom.

Bouton	Fonction
Source	Afficher ou éditer le code source du document.
Aperçu	Voir l'apparence du modèle final.
Lier	Ajouter un lien à une adresse e-mail, une ancre, ou un site web.

Bouton	Fonction
Délier	Retirer un lien d'une adresse e-mail, une ancre, ou un site web.
Ancrage	Insérer un marqueur dans votre texte. Vous pouvez lier vers ce marqueur.
Agrandir	Afficher la fenêtre d'édition de texte en mode plein écran. Vous ne pouvez pas agrandir l'éditeur de texte lorsque vous travaillez sur iPad.
Bloc de citation	Formate le texte en tant que bloc de citation. Le texte est mis en retrait et en italique.
Créer un conteneur div	Ajouter un conteneur div pour appliquer le format à une grande partie du texte. Il s'agit d'une fonctionnalité avancée que vous devez utiliser uniquement si vous connaissez suffisamment les normes Web.

## Vues de publipostage

Le tableau ci-dessous présente la vue de publipostage utilisée pour chaque entité. Si le champ que vous voulez ajouter à un modèle de publipostage n'est pas inclus dans la vue associée, il n'est pas listé dans **Insérer un champ Sage CRM**. Vous pouvez personnaliser les vues de publipostage. Pour plus d'informations, consultez [Modification d'une vue](#).

Entité	Nom de la vue
Résumé de la société	vMailMergeCompany
Résumé de contact	vMailMerge
Résumé de ticket	vMailMergeCase
Résumé de solution	vMailMergeSolution
Résumé de prospect	vLeadMailMergeSearchFields
Résumé d'opportunité	vMailMergeOpportunity
Résumé de devis	vMailMergeQuotes
Résumé de commande	vMailMergeOrders

Lorsque vous effectuez un publipostage Solution à l'aide de vMailMergeSolution, la solution doit être associée à un ticket pour que le publipostage fonctionne.

## Téléchargement d'un fichier image

Pour utiliser des images lorsque vous créez des modèles de publipostage HTML, vous devez d'abord télécharger les images dans la bibliothèque de modèles globaux sur le serveur.

1. Dans la barre supérieure, cliquez sur la **flèche de recherche**, puis sur **<Entité>**.
2. Tapez vos critères de recherche et cliquez sur le **Rechercher**.
3. Pour sélectionner l'enregistrement à utiliser dans le publipostage, cliquez sur le lien d'enregistrement.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Nouveau | Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**. Sinon, cliquez sur l'onglet **Documents** et sur **Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**. Si l'administrateur système a désactivé l'option Fusionner vers Word, **Fusionner vers Word** n'est pas affiché.
5. Cliquez sur **Ajouter un modèle local/image**.
6. Accédez au fichier image.
  - Dans IE, utilisez le bouton **Parcourir** pour atteindre le fichier.
  - Dans d'autres navigateurs, sélectionnez l'image du fichier dans son emplacement. Lorsque vous utilisez Safari, vous ne pouvez ajouter qu'un seul fichier à la fois.
  - Le fichier est listé dans **Fichier(s)**. Une coche verte indique qu'il a été chargé. Une croix rouge indique qu'il n'a pas été chargé. Pour pouvoir charger un fichier, le fichier doit respecter les paramètres système de taille, type de fichier et nombre de fichiers que vous avez spécifiés. Pour plus d'informations, consultez [Paramètres des documents et rapports](#).
7. Entrez les détails du fichier image et cliquez sur **Enregistrer**. Tous les fichiers image chargés sont enregistrés. Pour insérer les images chargées dans un modèle HTML, saisissez le nom de l'image dans une balise HTML IMG. Par exemple, ``. Pour permettre aux utilisateurs d'insérer l'image lorsqu'ils créent un modèle de publipostage, vous devez leur communiquer le nom du fichier image.

## Création d'un modèle Word

Vous pouvez créer des modèles de publipostage dans MS Word que vous pouvez charger vers Sage CRM.

1. Dans le document principal, saisissez le contenu qui doit apparaître dans chaque copie du document.
2. Pour ajouter une image, cliquez sur **Insérer | Image**. Pour que l'image et le texte restent formatés correctement pendant le processus de fusion, il est recommandé d'utiliser un tableau pour formater votre document.
3. Pour insérer un champ de fusion au modèle, cliquez sur **Insérer | Quick Parts | Champ**. Pour que le modèle fonctionne correctement, un champ de fusion doit correspondre au nom de champ exact dans Sage CRM. Pour vérifier le nom de champ dans Sage CRM, cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Entités principales / Entités Secondaires | <Entité>**. Entrez les champs de fusion d'une seule entité.
4. Sélectionnez **Champ de fusion** dans **Noms de champ**.
5. Entrez le nom du champ de fusion Sage CRM dans **Nom de champ** et cliquez sur **OK**.
6. Cliquez sur **Fichier | Enregistrer sous**, et enregistrez le modèle dans l'un des formats suivants : .DOCX, .HTM, et .HTML. Vous pouvez maintenant charger le modèle et le rendre accessible à tous les utilisateurs. Lorsque vous téléchargez le modèle, vous devez l'associer à l'entité pour laquelle vous avez saisi les champs de fusion.



## Création d'un modèle de devis ou de commande

Sage CRM est fourni avec des exemples de modèles de devis et de commandes, dont un modèle par défaut pour les devis et commandes rapides. Pour plus d'informations sur les devis et commandes rapides, consultez le *Guide de l'utilisateur*. Vous pouvez créer vos propres modèles en fonction de vos besoins et mettre à jour le modèle par défaut, si nécessaire.

1. Ouvrez un enregistrement de devis ou de commande.
2. Cliquez sur l'onglet **Documents** et sur **Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**. Si l'administrateur système a désactivé l'option Fusionner vers Word, **Fusionner vers Word** n'est pas affiché.
3. Sélectionnez **Créer un modèle**.
4. Entrez les détails du modèle dans **Fichier** et **Description**.
5. Créez le corps principal du modèle.
  - Pour insérer des champs de fusion Sage CRM, sélectionnez-les dans **Insérer le champ Sage CRM**.
  - Pour inclure un tableau avec des champs de fusion, cliquez sur **Insérer une région imbriquée**. Cette action insère les balises de début et de fin pour le tableau principal et le tableau enfant. Par exemple, Devis et Éléments de devis. Pour afficher une ligne de données d'éléments de devis, la première colonne de cette rangée doit inclure une balise TableStart:QuotetItems et la dernière colonne, une balise TableEnd:QuotetItems.
  - **Important : Vous devez inclure TableStart et TableEnd dans la même section, ligne de tableau ou cellule de tableau du modèle. Cela s'applique même si vous n'utilisez pas de ligne article.**
6. Pour prévisualiser le document fusionné, cliquez sur **Aperçu de la fusion**. Si vous fusionnez plusieurs enregistrements, la prévisualisation n'affiche que le premier enregistrement du groupe.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Le modèle est enregistré au format HTML. Pour que le modèle soit accessible à tous les utilisateurs, vous devez le charger. Pour plus d'informations, consultez [Chargement d'un modèle](#).
8. Pour configurer le modèle comme modèle de devis ou de commande rapide, cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Modèles de documents**. Cliquez sur le lien hypertexte du modèle, sélectionnez **Modèle rapide** puis sur **Enregistrer**.

## Création d'un modèle de libellé Word

Vous pouvez utiliser Microsoft Word pour créer un modèle de libellé. Vous devez insérer les champs de fusion Sage CRM manuellement, puis entourer le modèle avec les balises TableStart:Labels et TableEnd:Labels. Le modèle doit contenir un minimum deux marques de réservation, le second devant contenir un champ Suivant.

1. Créez un document vide et insérez un tableau d'une ligne avec suffisamment de colonnes pour vos libellés. Dimensionnez les cellules en fonction de la taille du libellé et alignez les marges dans le libellé.

2. Pour insérer une balise TableStart:Labels dans la marque de réservation de libellé dans la partie supérieure gauche, cliquez sur **Insérer | Quick Parts** et sélectionnez **Champ**.
3. Sélectionnez **Champ de fusion** dans **Noms de champ** et entrez *TableStart:Labels* dans le **nom du champ**.
4. Répétez ces étapes pour insérer les champs de fusion Sage CRM après la balise TableStart:Labels. Saisissez le nom du champ de fusion Sage CRM dans **Nom de champ**.
5. Dans chacune des cellules suivantes, insérez un champ Suivant. Pour cela, sélectionnez **Suivant** dans **Noms de champ**. Ensuite, copiez les champs de fusion Sage CRM à partir de la marque de réservation de libellé que vous avez créée plus tôt. Pour afficher le champ suivant, vous devez sélectionner **Afficher les codes de champ à la place de leurs valeurs** dans les options avancées de Word. Sinon, cliquez sur **ALT+F9**.
6. Insérez une balise TableEnd:Labels après les champs de fusion Sage CRM entrés dans la cellule la plus à droite.

«TableStart:Labels» «pers_salutation» «pers_firstname» «pers_lastname» «comp_name» «comp_emailaddress»	{NEXT} «pers_salutation» «pers_firstname» «pers_lastname» «comp_name» «comp_emailaddress» «TableEnd:Labels»
---	---

#### Exemples de modèles de libellés

7. Enregistrez le modèle au format .DOCX et téléchargez-le. Pour plus d'informations, consultez [Chargement d'un modèle](#).
8. Pour afficher l'aperçu du document de fusion, ouvrez un enregistrement client et cliquez sur **Documents | Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**, et sur le lien du modèle. Si l'administrateur système a désactivé l'option Fusionner vers Word, **Fusionner vers Word** n'est pas affiché.

## Chargement d'un modèle

Vous pouvez charger de nouveaux modèles Word (.DOCX) ou HTML (.HTM ou .HTML) et les rendre accessibles à tous les utilisateurs.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Ajouter un fichier**.
3. Parcourez le fichier du modèle.
  - Dans IE, utilisez le bouton **Parcourir** pour atteindre le fichier.
  - Dans d'autres navigateurs, sélectionnez l'image du fichier dans son emplacement. Lorsque vous utilisez Safari, vous ne pouvez ajouter qu'un seul fichier à la fois.

- Le fichier est listé dans **Fichier(s)**. Une coche verte indique qu'il a été chargé. Une croix rouge indique qu'il n'a pas été chargé. Pour pouvoir charger un fichier, le fichier doit respecter les paramètres système de taille, type de fichier et nombre de fichiers que vous avez spécifiés.
4. Entrez les détails du modèle et cliquez sur **Enregistrer**. Les modèles téléchargés sont enregistrés dans Modèles partagés. Les utilisateurs peuvent accéder au nouveau modèle de document pendant un publipostage. Si vous téléchargez un modèle HTML que vous avez créé dans Sage CRM, le nom du fichier est identique, mais un chiffre entre parenthèses est ajouté à sa suite, sauf si vous modifiez d'abord son nom local.

Le tableau suivant décrit les champs de la page Détails modèle partagé.

Champ	Description
Type	Type de modèle. Par exemple, Lettre ou Rapport. Si vous téléchargez un modèle de devis ou de commande, vous devez définir le type Devis ou Commande.
Catégorie	Secteur d'activité pour lequel le modèle est pertinent. Par exemple, Ventes ou Direction Comptable & Financière.
Propriétaire	Propriétaire ou auteur du modèle. Sélectionnez-le dans une liste d'utilisateurs Sage CRM.
Équipe	Ce champ filtre le modèle en fonction de l'équipe principale de l'utilisateur ou de l'équipe d'affichage. Si vous définissez Aucun pour cette option, il n'existe pas de filtre Équipe, et le modèle est accessible à tous les utilisateurs, quelle que soit leur équipe.
Statut	Statut du modèle. Par exemple, Ébauche ou Document final.
Langue	Langue du modèle.
Actif	Définissez Oui ou Non. Si vous définissez Non, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner le modèle. Toutefois, il est disponible dans <b>&lt;Mon Profil&gt;   Administration   E-mails et Documents   Modèles de documents</b> .
Entité	Contexte dans lequel le modèle doit être disponible. Par exemple, lors d'une opération de publipostage dans le contexte d'une opportunité, l'utilisateur visualise tous les modèles auxquels son équipe a accès. Il peut déterminer exactement où l'entité est une opportunité. Si vous définissez Aucun, le modèle est indisponible pour les utilisateurs.
Description	Brève description du modèle. Renseigner ce champ peut être utile, car il permet à l'utilisateur de sélectionner le modèle le plus pertinent pour la tâche qu'il effectue.
Fichier	Accédez à son emplacement et sélectionnez le modèle (IE uniquement).

# Modification d'un modèle

Vous pouvez modifier les modèles Word disponibles dans la liste Modèles partagés. La manière dont vous le faites dépend du navigateur que vous utilisez.

Quel que soit le navigateur, vous devez

- ajouter de nouveaux champs de fusion en utilisant des Quick Parts.
  - Cliquer sur **Insérer | Quick Parts | Champ**.
  - Sélectionner **Champ de fusion** dans **Noms de champ**.
  - Saisissez le nom du champ de fusion Sage CRM dans **Nom de champ**. Par exemple, comp\_name.
- Utilisez les balises TableStart et TableEnd pour les éléments imbriqués dans les modèles de devis ou de commande. Pour inclure un tableau avec des champs de fusion d'éléments imbriqués (enfants), insérez des balises de début et de fin dans le tableau principal et le tableau enfant. Par exemple, Devis et Éléments de devis. Vous devez aussi inclure les balises TableStart et TableEnd dans la même section du modèle, de la ligne du tableau ou de la cellule du tableau. Par exemple, si vous souhaitez afficher une ligne de données d'une ligne de commande, la première colonne de cette ligne doit inclure une balise TableStart:OrderItems, et la dernière colonne doit inclure une balise TableEnd:OrderItems.
- Lors de la création d'un publipostage en utilisant les champs de fusion, vous devez inclure les balises TableStart et TableEnd, même si vous n'utilisez pas d'éléments imbriqués. Si vous n'incluez pas ces balises, la fusion échoue sans indiquer d'erreurs.
- Retirez les sauts de colonne, de section ou de page du document MS Word.

## Modification d'un modèle de document Word (tous les navigateurs)

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Modèles de documents**.
2. Cliquez sur le lien du modèle.
3. Cliquez sur **Afficher la pièce jointe** pour ouvrir le modèle Word et l'enregistrer sur votre ordinateur local.
4. Effectuez vos modifications dans le modèle. Notez les détails du modèle, retournez dans Sage CRM et cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le modèle existant.
5. Sélectionnez **Ajouter fichier** et parcourez le fichier du modèle.
  - Dans IE, utilisez le bouton **Parcourir** pour atteindre le fichier.
  - Dans d'autres navigateurs, sélectionnez le fichier image dans son emplacement. Lorsque vous utilisez Safari, vous ne pouvez ajouter qu'un seul fichier à la fois.
  - Le fichier est listé dans **Fichier(s)**. Une coche verte indique qu'il a été chargé. Une croix rouge indique qu'il n'a pas été chargé.

- Pour pouvoir être chargés, les fichiers doivent respecter les paramètres de taille et de type de fichier du système, ainsi que le nombre de fichiers. Ils sont définis par votre administrateur système.
6. Entrez les détails du modèle et cliquez sur **Enregistrer**. Les utilisateurs peuvent accéder au modèle de document partagé mis à jour.

## Modification d'un modèle de document Word (IE uniquement)

Vous pouvez modifier un modèle de document Word si vous utilisez IE et le plug-in Active X. Activez le plug-in Active X sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Configuration des documents et des rapports**.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Modèles de documents**.
2. Cliquez sur le lien du modèle.
3. Sélectionnez **Ébauche** dans **Statut**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur le lien du modèle et sur **Modifier la pièce jointe**.
5. Modifiez le modèle Word, puis enregistrez et fermez-le.
6. Dans Sage CRM, sélectionnez **Final** dans **Statut**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Les utilisateurs peuvent accéder au modèle de document partagé mis à jour.

## Suppression d'un modèle

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Modèles de documents**.
2. Cliquez sur le lien du modèle.
3. Cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Confirmer la suppression**.

Sinon

1. Ouvrez l'enregistrement associé au modèle.
2. Cliquez sur l'onglet **Documents** et sur **Démarrer la fusion et le publipostage**.
3. Cliquez sur le lien du modèle.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

## Résolution des problèmes liés aux modèles

- **Erreur de publipostage de devis ou de commande.** Des erreurs peuvent se produire lors d'un publipostage à partir d'un devis ou d'une commande lorsque l'opportunité n'a pas été attribuée à une société et à un contact. Le modèle contient les champs de fusion provenant de l'entité Société et Contact mais l'opportunité ne comporte pas les informations requises. Pour résoudre les problèmes,

sélectionnez une société et un contact pour l'opportunité.

- **Erreur de champ de fusion personnalisé.** Une erreur peut se produire lorsqu'un champ de fusion personnalisé est détecté dans le modèle, mais est introuvable dans la vue de publipostage. Pour éviter cette erreur, vous devez ajouter des champs de fusion personnalisés à la vue qui sont utilisés dans le publipostage. Pour plus d'informations, consultez [Modification d'une vue](#).

## Paramètres des documents et rapports

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Configuration des documents et des rapports**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Renseignez les champs de l'écran des paramètres Documents/rapports. Les champs sont décrits dans le tableau ci-dessous.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Champ	Description
Répertoire racine physique pour le publipostage de documents	Chemin du répertoire dans lequel les documents sont stockés.
Alias HTTP du répertoire racine physique pour le publipostage de documents	Ce champ est paramétré dans IIS. Il doit désigner la racine physique des documents publiés.
Répertoire par défaut des modèles pour le publipostage	Chemin par défaut où sont conservés les modèles de publipostage.
Répertoire racine des rapports	Répertoire physique sur le serveur où sont enregistrés les rapports.
Délai d'attente des requêtes de rapport	Indiquez le délai maximal en secondes pendant lequel Sage CRM doit attendre l'exécution d'un rapport.
Délai d'attente de création de rapport	Indiquez le délai maximal en secondes pendant lequel Sage CRM doit attendre la création d'un rapport.
Rapports de contournement admin	<p>Les rapports exécutables par n'importe quel utilisateur sont limités en taille.</p> <p><b>Oui</b> : Les administrateurs peuvent exécuter des rapports de n'importe quelle taille.</p> <p><b>Non</b> : Le paramètre de limitation de taille du bureau est pris en compte lors de l'exécution du rapport. Si vous exécutez régulièrement des rapports de grande taille, choisissez Non.</p>

Champ	Description
Exportation de rapports visibles pour les utilisateurs non-administrateurs	<p><b>Oui</b> : Tous les utilisateurs peuvent exporter des rapports en format PDF ou de type feuille de calcul et les visualiser.</p> <p><b>Non</b> : Seul un utilisateur avec les droits de gestionnaire d'informations ou les droits d'administrateur complets peut exporter des rapports au format PDF ou de type feuille de calcul. Tous les utilisateurs peuvent continuer à visualiser des rapports.</p> <p>Ce paramètre s'applique aux rapports exécutés à l'aide du bouton du menu <b>Rapports</b> et n'affecte pas les rapports récapitulatifs. L'accès aux rapports récapitulatifs peut être activé/désactivé à l'aide du paramètre Rapports récapitulatifs.</p>
Limite de taille du bureau (Ko)	<p>Taille maximale en kilo-octets du rapport pour les clients du bureau à distance. Il s'agit d'une approximation, car la taille calculée correspond au fichier XML et non pas au fichier HTML obtenu. Cela permet d'éviter d'exécuter des rapports volumineux qui utilisent toute la bande passante, notamment pour les clients avec une connexion à distance. Si vous exécutez régulièrement des rapports de grande taille, il est recommandé de définir 60 Mo (61 440 Ko) pour cette option. Ce paramètre ne doit pas dépasser 120 Mo (122 880 Ko).</p>
Limite de taille PocketPC (Ko)	<p>Taille limite en kilo-octets du rapport pour les clients PocketPC. Il s'agit d'une approximation, car la taille calculée correspond au fichier XML et non pas au fichier HTML obtenu. Cela permet d'éviter d'exécuter des rapports volumineux qui utilisent toute la bande passante, notamment pour les clients avec une connexion à distance.</p>
Rapports de récapitulatifs activés	<p><b>Non</b> : Les rapports récapitulatif ne sont plus disponibles sur le système.</p>
Serveur de synchronisation de documents	<p>Nom du serveur sur lequel sont enregistrés les documents si différents sur Sage CRM.</p>
Port HTTP	<p>Port identique à celui de votre serveur Web.</p>
Transmettre en continu les images à partir de la mémoire	<p>Chaque fois que les illustrations, les graphiques ou les diagrammes organisationnels produisent des images. Elles sont généralement enregistrées sur le disque dur du serveur avant d'être transférées sur le client. Cette option permet de conserver l'image en mémoire pour la diffuser au client sans avoir à la stocker d'abord sur le disque dur. Cette option est désactivée par défaut.</p>
Visualiseur ActiveX pour Crystal Reports	<p>Il existe deux types de programmes d'affichage des rapports Crystal : ActiveX ou HTML. Sélectionnez <b>Oui</b> si vous utilisez le visualiseur ActiveX. Crystal n'est actuellement pas pris en charge par Sage CRM. Ce paramètre a été conservé pour la rétrocompatibilité pour les clients qui continuent à utiliser des versions non prises en charge de Crystal.</p>

Champ	Description
Version des rapports Crystal	Sélectionnez la version des rapports Crystal installée sur le serveur Web. Cette version de Crystal n'est pas prise en charge par SAP ou par Sage CRM. Ce paramètre a été conservé pour la rétrocompatibilité pour les clients qui continuent à utiliser des versions non prises en charge de Crystal.
Chemin du visualiseur des rapports Crystal	Emplacement du répertoire virtuel dans IIS requis pour la prise en charge du visualiseur Crystal. Crystal n'est actuellement pas pris en charge par Sage CRM. Ce paramètre a été conservé pour la rétrocompatibilité pour les clients qui continuent à utiliser des versions non prises en charge de Crystal.
Nom de fichier et chemin d'accès Adobe Converter	Ce champ permet à l'administrateur de spécifier un autre programme de conversion Adobe. Indiquez ici le chemin d'accès complet et le nom de fichier du programme de conversion Adobe.
Chaîne de paramètres Adobe Converter	Paramètres utilisés lorsque vous appelez le programme de conversion Adobe. Les variables %1 et %2 sont des marques de réservation pour les noms de fichier source et de destination, et elles ne doivent pas être supprimées. L'option -q signifie mode silencieux (quiet) et indique au programme de ne pas afficher les messages d'informations. Les messages d'erreur vont continuer à s'afficher.
Mémoire maximum du générateur de rapports (Mo)	Quantité de mémoire maximum à attribuer au processus de génération de rapports. Le paramètre par défaut est de 1 024 Mo (1 Go).
Nombre de processus simultanés	Si la valeur est <b>1</b> , les processus de publipostage et de génération de rapport Excel sont effectués successivement. Vous pouvez augmenter la valeur de ce paramètre afin d'autoriser de nouveaux processus à démarrer avant que le processus précédent soit terminé, par exemple, pour que le publipostage d'un utilisateur ne retarde pas la génération du rapport Excel d'un autre utilisateur.
Utilisateur représenté	ID de connexion de l'administrateur de l'ordinateur local que Sage CRM peut utiliser pour enregistrer les fichiers sur le serveur. L'ID de connexion et le domaine de l'utilisateur représenté sont nécessaires pour une connexion valide.
Domaine d'utilisateur représenté	Domaine de l'utilisateur représenté.
Mot de passe d'utilisateur représenté	Mot de passe de l'utilisateur représenté.



Champ	Description
Exporter vers Fichier disponible sur Recherche/GROUPES	Détermine les utilisateurs qui disposent du bouton <b>Exporter vers le fichier</b> pour les listes de recherches et les groupes. Par exemple, si le champ a la valeur <b>Gestionnaire d'informations</b> , seuls les utilisateurs qui possèdent au minimum les droits de Gestionnaire d'informations peuvent utiliser le bouton <b>Exporter vers le fichier</b> .
Envoyer l'e-mail disponible sur Recherche/GROUPES	Détermine les utilisateurs qui disposent du bouton d'action Envoyer un e-mail pour les listes de recherches et les groupes.
Restrictions sur les extensions de fichiers	Liste des extensions des types de fichiers qui ne peuvent pas être chargés vers Sage CRM. Séparer par des virgules. Par exemple : exe, asp, bat. Les extensions de fichier que vous restreignez s'appliquent seulement à Déposer le document. Les restrictions ne s'appliquent pas aux pièces jointes des e-mails.
Limite de taille de fichier (Mo)	Sélectionnez la taille maximale par fichier pouvant être chargée avec la fonctionnalité Ajouter un fichier.
Limite de chargement de fichier	Définissez le nombre maximal total de fichiers <i>par téléchargement</i> lorsque vous utilisez la fonctionnalité Ajouter un fichier. Par exemple, avec la limite 10, un utilisateur peut sélectionner jusqu'à 10 fichiers à charger simultanément.
Autoriser Déposer le document ActiveX	Définissez <b>Oui</b> pour autoriser les utilisateurs à utiliser les fonctionnalités Déposer le document et Modifier la pièce jointe. Le dépôt de document permet à l'utilisateur de faire glisser et de déposer des fichiers sur l'icône Déposer le document des onglets <b>Documents</b> et <b>Communications</b> . Le bouton <b>Modifier la pièce jointe</b> est disponible sur l'écran Détails du document si le document consulté a un statut Ébauche. Les deux fonctionnalités requièrent que l'utilisateur télécharge le fichier de plug-in ActiveX pris en charge par IE uniquement. Il est demandé à l'utilisateur de télécharger le fichier la première fois qu'il affiche une page permettant d'accéder à la fonctionnalité Déposer le document.
Mémoire de publipostage max. (Mo)	Quantité de mémoire maximum à attribuer au processus de publipostage. Le paramètre par défaut est de 1 024 Mo (1 Go).
Délai d'expiration du publipostage	Délai d'expiration en secondes qui est transmis au processus de publipostage côté serveur. Si un publipostage dure plus longtemps que le nombre de secondes défini, l'utilisateur reçoit un message d'erreur de dépassement de délai d'attente, et le processus de publipostage s'arrête. Si les utilisateurs reçoivent fréquemment des messages d'erreur de délai d'expiration durant les publipostages, l'administrateur système peut augmenter cette valeur. La valeur par défaut est 300 secondes (5 minutes).

# Gestion de bibliothèque

- [Affichage de la taille de la bibliothèque](#)
- [Types d'éléments de bibliothèque](#)
- [Suppression d'éléments de bibliothèque](#)

## Affichage de la taille de la bibliothèque

La gestion de la bibliothèque fournit une interface utilisateur simple pour gérer le stockage de la bibliothèque. Cela permet d'afficher la limite de stockage de votre système Sage CRM, et de supprimer les éléments de bibliothèque pour améliorer l'efficacité de votre stockage.

Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Gestion de bibliothèque**.

- Le schéma de type pipeline affiche les types d'éléments de bibliothèque et la taille de la base de données Sage CRM.
- Un dépassement s'affiche si vous dépassez la limite de stockage.

## Types d'éléments de bibliothèque

Type d'élément de bibliothèque	Description
Documents orphelins	Éléments de bibliothèque anciennement associés aux entités (Communication, Société, Contact, Opportunité, etc.). Si la communication a été supprimée et que l'élément de bibliothèque n'a pas été supprimé, ce dernier n'a pas d'enregistrement parent et il est impossible d'y accéder via l'interface utilisateur. La suppression d'enregistrements orphelins doit permettre de libérer rapidement de la capacité de stockage.
Documents partagés	Documents ayant été téléchargés vers <b>Mon CRM   Documents partagés</b> . Toutes les images téléchargées dans le processus de fusion de publipostage.
Modèles de documents	Modèles qui ont été téléchargés vers <b>&lt;Mon Profil&gt;   Administration   E-mails et Documents   Modèles de documents</b> .
Bibliothèque globale	Éléments de bibliothèque associés aux entités (Communication, Société, Contact, Opportunité, etc.).

# Suppression d'éléments de bibliothèque

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mails et Documents | Gestion de bibliothèque | Gestion de bibliothèque.**
2. Sélectionnez les éléments à supprimer des **Éléments de bibliothèque.**
  - Vous pouvez trier par n'importe quelle colonne pour rechercher et regrouper les éléments associés.
  - Utilisez **Vue** pour filtrer la liste par type d'élément de bibliothèque.
  - La case à cocher dans l'entête du tableau près de **Nom de fichier** sélectionne ou désélectionne tous les éléments de bibliothèque correspondant au filtre de vue, pas seulement les éléments de la bibliothèque affichés sur la page actuelle.
3. Cliquez sur **Supprimer**. Les éléments de bibliothèque sont définitivement supprimés. Le pipeline de stockage s'ajuste pour afficher la capacité de stockage mise à jour.



# Configuration du système

---

- [Paramètres système](#)
- [Agenda](#)
- [Thèmes](#)

# Paramètres système

- [Configuration de la consignation](#)
- [Définition des paramètres de la base de données](#)
- [Actualisation des métadonnées](#)
- [Configuration du comportement du système](#)
- [Vérification des verrous](#)
- [Configuration des services Web](#)
- [Configuration de la recherche rapide](#)
- [Configuration de la recherche par mot clé](#)
- [Verrouillage du système](#)
- [Configuration des détails de la clé de licence](#)
- [Définition des paramètres de proxy](#)

## Configuration de la consignation

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Consignation**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Remplissez les [Champs de consignation](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Choisissez les fichiers journaux à afficher dans **Sélectionner les fichiers journaux**.
  - Les journaux du gestionnaire d'e-mail incluent des informations récapitulatives sur les e-mails ayant abouti et échoué en fonction des paramètres que vous avez définis lors de la configuration de la gestion de la messagerie. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Options du serveur de gestion d'e-mail](#).
  - Journaux .NET. Pour plus d'informations, consultez l'*aide du développeur* dans le [centre d'aide Sage CRM](#).

## Champs de consignation

Le tableau suivant décrit les champs du volet Consignation.

Champ	Description
Niveau de consignation système	Sélectionnez le niveau de consignation requis dans le fichier journal du système Sage CRM ; les options sont comprises entre « 0 - Hors service » et « 5 – Maximum ». Le fichier journal ewaresystem.log est stocké dans le répertoire wwwroot\crm, et de nouveaux fichiers pouvant être utilisés pour diagnostiquer les problèmes sont créés chaque jour.
Niveau de consignation SQL	Spécifiez le niveau de consignation requis dans le fichier journal SQL. Les options sont Désactivé, Erreurs seulement et Toutes les requêtes dépassant le seuil. Le seuil est spécifié dans le champ Seuil de consignation de la durée de requête (millisecondes). Le fichier journal ewaresql.log est stocké dans le répertoire ...[nomd'installation]\logs. De nouveaux fichiers répertoriant l'ensemble des requêtes SQL exécutées, leur durée (en millisecondes) et les erreurs renvoyées (le cas échéant) sont créés chaque jour. La consultation de ce fichier peut s'avérer plus simple que de procéder à des suivis SQL.
Seuil de consignation de la durée de requête (millisecondes)	Spécifiez la durée de la requête pendant laquelle vous souhaitez consigner les requêtes. Si une requête dure plus longtemps, le nombre en millisecondes est consigné.
Consignation .NET	Précisez le niveau de consignation .NET.

## Définition des paramètres de la base de données

Les modifications des paramètres de base de données doivent être effectuées avec soin par un administrateur de base de données expérimenté. Les modifications incorrectes de la configuration peuvent empêcher l'exécution de Sage CRM. La modification de la plupart des champs met à jour automatiquement les propriétés Java de Sage CRM pour que les fonctions qui en dépendent, par exemple le tableau de bord interactif et l'intégration Exchange, fonctionnent toujours. Si la mise à jour automatique échoue, un message s'affiche.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Base de données.**
2. Cliquez sur **Modifier.**
3. Remplissez les [Champs de la base de données.](#)
4. Cliquez sur **Enregistrer.**

## Champs de la base de données

Champ	Description
ID utilisateur de base de données	Il s'agit de l'ID utilisateur utilisé pour se connecter à la base de données. Cet utilisateur doit être défini dans SQL Server Enterprise Manager.
Mot de passe de base de données	Il s'agit du mot de passe de l'utilisateur de SQL Server. Il est défini dans SQL Server Enterprise Manager.
Utiliser la sécurité Windows NT intégrée	Si cette option est sélectionnée, le compte IUSR est utilisé pour se connecter à la base de données. L'ID utilisateur et le mot de passe de la base de données sont ignorés. Cela concerne uniquement SQL Server. L'administrateur doit s'assurer que le compte IUSR est ajouté en tant qu'utilisateur au serveur SQL et activer l'accès à la base de données.
Pilote de base de données par défaut	Définit le type de pilote auquel vous vous connectez à l'aide de MDAC (Microsoft Data Access Components).
Serveur de base de données par défaut (serveur SQL seulement)	Indique le nom du serveur sur lequel se trouve la base de données SQL par défaut.
Base de données par défaut	Il s'agit du nom de la base de données sur votre serveur de base de données.
Utilisez toujours la base de données par défaut.	Si la valeur est Oui, la page de connexion invite l'utilisateur à entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe. « Oui » est la valeur obligatoire pour les environnements de production. Si la valeur est Non, la page de connexion invite l'utilisateur à entrer le nom d'utilisateur, le mot de passe et le nom de la base de données. Une réinitialisation IIS est nécessaire pour pouvoir accéder à une autre base de données. « Non » est strictement utilisé dans un environnement de production seulement.
Délai d'attente de requête (sec)	Durée maximale d'exécution d'une requête sur le serveur de base de données avant apparition d'une erreur de dépassement de délai dans Sage CRM.
Numéro du port	Numéro de port du serveur SQL ajouté pendant l'installation : 1433 par défaut.
Adresses du serveur Sage CRM	Disponible uniquement pour les installations Sage CRM multiserveurs. Vous devez entrer une liste d'adresses IP de serveurs distribués, séparées par un point-virgule.



# Actualisation des métadonnées

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Métadonnées**.
2. Sélectionnez les éléments à actualiser.
3. Cliquez sur **Exécuter l'actualisation**.

## Configuration du comportement du système

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Remplissez les [Champs de comportement du système](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Champs de comportement du système

Champ	Description
Utiliser les sociétés	Indique si les sociétés sont utilisées dans l'application.
Utiliser les contacts indépendants	Indique si les individus sont utilisés dans l'application.
Utiliser le code de pays	Indique si les codes de pays sont affichés dans l'application.
Utiliser l'indicatif régional	Indique si les indicatifs régionaux sont affichés dans l'application.
Langue par défaut	Langue par défaut de l'écran de connexion et la langue définie par défaut pour les nouveaux utilisateurs ajoutés dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Administration   Utilisateurs</b> .
Déduplication	Lorsque ce champ a la valeur Oui, la fonction de déduplication est activée.
Utiliser les éléments d'opportunité	Sélectionnez Éléments d'opportunités ou Devis et commandes. L'option Devis et commandes active la fonction entière de gestion du produit, ainsi que les onglets Devis et commandes dans Opportunités. Ce paramètre n'est disponible que si vous avez mis à niveau une version antérieure de Sage CRM. Si vous utilisez une version plus récente de Sage CRM, les éléments d'opportunité ont été automatiquement remplacés par la fonctionnalité des produits Devis et Commandes, et les paramètres Utiliser les éléments d'opportunité ne sont pas disponibles.

Champ	Description
Nombre maximum d'occurrences	Limite maximale pour la création de tâches ou de réunions via la fonction de récurrence de communications.
URL de la page d'accueil	Affiche un nouveau bouton dans le menu, avec un lien vers l'URL.
Fuseau horaire de serveur	Fuseau horaire du serveur. Vous pouvez choisir entre 75 fuseaux horaires. Celui que vous sélectionnez définit les paramètres de changement d'heure (heure d'été) ; il est par conséquent primordial de choisir le fuseau approprié. Le fuseau sélectionné doit correspondre exactement au paramétrage du serveur. Par conséquent, vous devez arrêter et redémarrer IIS si vous modifiez le fuseau horaire dans Sage CRM.
Fréquence d'actualisation des communications	Fréquence d'actualisation, en secondes, de la liste Calendrier. Cette option est désactivée lorsque sa valeur est zéro.
Fréquence d'actualisation des opportunités	Fréquence d'actualisation, en secondes, de la liste Mon CRM - Opportunité. Cette option est désactivée lorsque sa valeur est zéro.
Fréquence d'actualisation des tickets	Fréquence d'actualisation, en secondes, de la liste Mon CRM - Ticket. Cette option est désactivée lorsque sa valeur est zéro.
Afficher les pipelines des sociétés/contacts	Lorsque cette option a la valeur Oui, les utilisateurs peuvent afficher les pipelines relatifs aux opportunités et aux tickets à partir du niveau sociétés et contacts. Cette option a en principe la valeur Non pour empêcher d'autres utilisateurs de visualiser les informations prévisionnelles de leurs collègues.
Afficher l'onglet Remarques Société	Sélectionnez Notes société et contact ou Notes société seulement. Le paramètre par défaut est Notes société et contact. Cela signifie qu'une note ajoutée dans le contexte d'un contact est également affichée dans l'onglet Notes société. Pour n'afficher dans le contexte d'un contact que des notes ajoutées dans le contexte d'un contact, sélectionnez Notes société seulement.
Autoriser le didacticiel dans Sage CRM	Spécifier si vous souhaitez ou non mettre le didacticiel écran à la disponibilité des utilisateurs.
Autoriser les mises à jour groupées et mettre à jour le secteur	Spécifier si vous souhaitez ou non rendre les fonctionnalités de mises à jours groupées et de mise à jour du secteur accessibles aux utilisateurs.
Analytiques	L'analytique Web suit l'interaction des utilisateurs avec Sage CRM et le périphérique qu'ils utilisent pour afficher le système, mais ne collecte pas les données personnelles. Ces informations permettent d'améliorer Sage CRM. Vous pouvez activer ou désactiver l'analytique.

Champ	Description
Utiliser l'intégration d'Exchange Server	<p>Définissez sur Oui pour activer l'intégration d'Exchange Server. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Activation de l'intégration Exchange</a>.</p> <p>Lorsque le champ a la valeur Oui, il est déconseillé de redéfinir Non (ce qui réactive la fonctionnalité d'intégration MS Outlook classique), sauf sous le contrôle d'un professionnel de l'assistance technique de Sage CRM.</p>
Longueur de liste récente	Spécifie la taille de la liste récente. La longueur maximum est de 40.
Taille de grille des champs Sélectionner recherche avancée	Spécifie la taille des listes Sélectionner recherche avancée.
Thème du système par défaut	<p>Spécifie le thème du système par défaut. Il s'agit du thème appliqué par défaut lorsqu'un nouvel utilisateur est ajouté au système. Ce thème est également appliqué si l'utilisateur clique sur <b>Définir sur les valeurs par défaut système dans &lt;Mon profil&gt;   Préférences</b> en mode édition.</p> <p>Dans une nouvelle installation de Sage CRM, seul le thème <b>Contemporain</b> est disponible. Lorsque vous mettez à niveau Sage CRM, tous les thèmes qui existaient dans la version antérieure du produit restent disponibles dans la nouvelle version de Sage CRM.</p>
Délimiteur d'exportation de fichier CSV par défaut	<p>Définissez le délimiteur sur virgule, point-virgule ou tabulation. Lorsque vous utilisez le bouton Exporter vers le fichier dans les résultats de la recherche d'une société, par exemple, l'exportation CSV utilise le délimiteur que vous avez défini. Cela facilite la conversion par rapport à votre version native de MS Excel. Les utilisateurs peuvent remplacer ce paramètre en sélectionnant leur délimiteur d'exportation de fichier CSV préféré dans <b>&lt;Mon profil&gt;   Préférences</b>. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Matrice d'entrée/sortie CSV</a>.</p> <p>Ce paramètre affecte également les téléchargements de données des fichiers CSV. Veuillez vous assurer que le délimiteur dans le fichier d'importation correspond au délimiteur défini dans les préférences utilisateur.</p>

Champ	Description
Utiliser les fichiers d'aide locaux	<p>Sélectionnez le fichiers d'aide qui s'affichent pour les utilisateurs et administrateurs système lorsqu'ils cliquent sur le bouton <b>Aide</b>.</p> <p>Valeurs possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oui</b>. Affiche les fichiers d'aide installés sur le serveur Sage CRM.</li> <li>• <b>Non</b>. Affiche les fichiers d'aide hébergés sur les serveurs Web dédiés. Lorsque cette valeur est sélectionnée, les ordinateurs d'où les utilisateurs et administrateurs système accèdent aux fichiers d'aide, doivent être connectés à Internet.</li> </ul> <p>Ce champ n'est disponible que lorsque les fichiers d'aide sont installés sur votre serveur Sage CRM. Pour plus 'informations, reportez-vous à <a href="#">Installation des fichiers d'aide localement</a>.</p>
Droits utilisateur pour voir le message d'avertissement Expiration du système	<p>Si votre licence comprend l'option Expiration du système, vous pouvez choisir le niveau d'utilisateur qui voit le message d'avertissement relatif à l'expiration. Si l'option Aucun droit d'administration est sélectionnée, tous les utilisateurs le voient. Si l'option Gestionnaire d'informations est sélectionnée, le message est disponible pour les gestionnaires d'informations et les administrateurs. Si l'option Administrateur système est sélectionnée, seuls les administrateurs verront le message.</p> <p>Un message s'affiche après chaque connexion lorsque la date d'expiration est de 30 jours ou moins.</p>
Autoriser le publipostage vers Word	<p>Permet d'effectuer des publipostages qui créent des documents Microsoft Word, ainsi que des publipostages qui créent des PDF. Si l'option <b>Autoriser le publipostage vers Word</b> a la valeur Non, les utilisateurs ne peuvent effectuer que des publipostages qui créent des PDF.</p>

## Vérification des verrous

Le système implémente différents niveaux de traitement de données multi-utilisateur pour s'assurer que chaque demande Web est traitée en toute sécurité, sans risque de conflit d'accès aux données ni d'interblocage.

- Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Verrous**. Une liste des verrous actuellement gérés par le système, s'affiche. Il existe trois niveaux de verrouillage :
  - Un verrou de session est créé lorsque l'utilisateur se connecte, et maintenu pendant toute la durée de la session. Il identifie de façon unique la connexion entre l'utilisateur et le serveur. Toute demande de l'utilisateur nécessite l'identification du verrou de session. Une demande comprend le clic sur un bouton, un lien hypertexte ou un nom de contact. L'identification du verrou de session est traitée automatiquement, car il est intégré à chaque bouton et lien hypertexte générés par le système.

- Les verrous de tables et d'enregistrements évitent que plusieurs utilisateurs ne mettent à jour les mêmes données en même temps. Les verrous d'enregistrements créent une identification unique de l'enregistrement auquel accède un utilisateur.
- Les verrous fonctionnent avec les pages ASP dans Sage CRM. Si plusieurs utilisateurs accèdent à un enregistrement par une fonctionnalité standard ou une page ASP intégrée, chaque utilisateur est averti qu'un autre utilisateur est en train de modifier l'enregistrement. La propriété CheckLocks permet de désactiver cela. Pour plus d'informations, consultez l'*aide du développeur* sur le [centre d'aide Sage CRM](#). Lorsque des bases de données tierces sont mises à jour à l'aide des fonctions du module Extensibility, l'administrateur de la base de données doit vérifier qu'une application tierce et Sage CRM ne peuvent pas mettre à jour le même enregistrement en même temps.
- Cliquez sur un lien hypertexte de verrou pour vérifier les [Champs de verrou d'enregistrement](#).
- Pour supprimer l'enregistrement, cliquez sur **Supprimer**.

## Champs de verrou d'enregistrement

Le tableau ci-après résume les informations affichées pour chaque verrou d'enregistrement.

Champ	Description
Code session	Identifiant qui indique la session qui maintient le verrou.
Code table	Identifiant qui indique la table verrouillée.
Nom de table	Nom de la table qui maintient le verrou.
Code enregistrement	Identifiant qui indique l'enregistrement dans la table spécifiée dans laquelle le verrou est actuellement maintenu.
Créé par	Utilisateur pour lequel le verrou est maintenu.
Date de création	Date de création du verrou.

## Configuration des services Web

L'API de services Web Sage CRM permet aux développeurs de manipuler les enregistrements à distance à l'aide du protocole SOAP (Simple Object Access Protocol) via HTTP et XML. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*aide du développeur* dans le [Sage CRM centre d'assistance](#).

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Services Web**.
2. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres.
3. Modifiez les [Champs des services Web](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs des services Web

Le tableau suivant décrit les champs de la page Services Web.

Champ	Description
Nombre maximum d'enregistrements à retourner	Nombre maximum d'enregistrements que la page Services Web doit afficher simultanément. Ce nombre limite les tailles des réponses des demandes. La pagination est disponible pour que des données supplémentaires puissent être affichées.
Format maximum de la requête	Nombre maximum de caractères que les utilisateurs peuvent envoyer aux services Web.
Rendre WSDL disponible pour tous	Lorsque vous choisissez Oui, le fichier WSDL est accessible à tous les utilisateurs à l'adresse suivante : <code>http://CRMservername/CRMinstallname/eWare.dll/webservices/CRMwebsevice.wsdl</code> . Les utilisateurs ne doivent pas être nécessairement connectés pour ouvrir le fichier.
Activer les services Web	Lorsque ce champ a la valeur Oui, la fonction Services Web est activée. Si le champ a la valeur Non, la fonction Services Web est désactivée. Ce paramètre remplace le paramètre Services Web situé dans l'onglet Accès externe pour les entités individuelles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <a href="#">Modification des paramètres d'accès externe</a> .
Les champs de liste déroulante comme pointeurs dans le fichier WSDL	La valeur par défaut est Non. Les champs de liste déroulante s'affichent dans le fichier WSDL sous forme de types énumérés, par exemple <code>comp_status</code> comme énumération avec des valeurs à sélectionner. Lorsque vous choisissez Oui, les types énumérés deviennent des « chaînes ». Cela signifie, par exemple, que le contexte Société contient un champ de statut de type <code>com_type</code> . Lorsque cette option a la valeur Oui, le champ s'appelle toujours Statut, mais son type devient « chaîne ».
Envoyer et retourner toutes les dates et heures en temps universel	Utilisez le temps et le format UTC (Temps Universel Coordonné) pour l'affichage des dates et des heures.
Accepter la requête Web à partir de l'adresse IP	Indique l'adresse IP unique à partir de laquelle vous souhaitez que le fichier WSDL soit accessible. Dans ce cas, le champ Rendre l'accès aux services Web disponible pour tous doit avoir la valeur Non.

Champ	Description
Forcer la connexion du service Web	Si la connexion entre le client du service Web et le service est interrompue de façon inattendue, le client reste connecté au serveur qui héberge le service. Par conséquent, une nouvelle session de client ne peut pas se connecter au serveur. Cependant, si l'option <b>Forcer la connexion du service Web</b> a la valeur <b>Oui</b> , l'ancienne instance du client est automatiquement déconnectée lorsqu'une nouvelle instance tente de se connecter. En forçant les nouvelles connexions, ce champ empêche le blocage de l'accès de l'utilisateur à un service Web suite à l'échec d'une connexion ou déconnexion.

## Configuration de la recherche rapide

La fonction de recherche rapide permet de rechercher simultanément des termes clés dans les champs de texte à ligne unique, d'adresse e-mail et d'URL pour tous les enregistrements suivants : société, contact, ticket, opportunité, prospect, solution, communication, commande, devis et entité personnalisée. La recherche rapide récupère les données depuis le service correspondant qui est exécuté comme processus en arrière-plan. Ce service construit d'abord l'index de tous les enregistrements de bases de données, puis met à jour régulièrement l'index pour suivre les enregistrements qui ont été ajoutés ou supprimés.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Recherche rapide**.
2. Le statut actuel du service Recherche rapide s'affiche dans **Statut du service Recherche rapide**.
  - La date et l'heure de la dernière indexation des données Sage CRM s'affichent dans **Dernier index de recherche rapide terminé à**.
  - Pour redémarrer le service Recherche rapide, cliquez sur **Redémarrer recherche rapide**. Vous pouvez le faire si ce service s'est arrêté, ou si la dernière indexation s'est produite il y a plus de 10 minutes. Le redémarrage du service ne reconstruit pas l'index.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les entités indexées et incluses dans Recherche rapide. Vous pouvez exclure une entité de la recherche rapide pour limiter la plage de résultats, réduire la taille de l'index et les exigences de RAM, et raccourcir le délai de renvoi des résultats. Pour plus d'informations sur l'indexation d'une entité personnalisée, reportez-vous à [Indexation d'une entité personnalisée pour la recherche rapide](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque :** Vous pouvez exclure individuellement les champs d'entités de la recherche rapide. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Modification d'un champ](#).

## Indexation d'une entité personnalisée pour la recherche rapide

Pour ajouter une entité personnalisée à l'index de recherche rapide, vous devez ajouter de nouveaux index SQL Server dans les champs `_Deleted` et `_UpdatedDate`, et inclure le champ `ID` dans l'index. Vous pouvez activer l'option PAD pour réduire la fragmentation de l'index dans le temps.

L'exemple suivant permet d'ajouter un index pour l'entité personnalisée Projet.

```
CREATE NONCLUSTERED INDEX [IDX_QUICKFIND_Proj_Deleted_UpdatedDate]
ON [dbo].[Project]
(
    [Proj_Deleted] ASC,
    [Proj_UpdatedDate] ASC
)
INCLUDE
(
    [Proj_ProjectId]
)
WITH
(
    PAD_INDEX = ON
)
```

## Configuration de la recherche par mot clé

La recherche par mot clé permet de rechercher des mots clés dans toutes les entités principales. Les utilisateurs peuvent inclure des caractères génériques dans une recherche de mot-clé pour rechercher divers textes et caractères.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Recherche par mot clé**. La date et l'heure de la dernière indexation complète et de l'indexation incrémentielle des données Sage CRM s'affichent.
  - Une indexation complète est effectuée lorsque le service d'indexation Sage CRM est démarré et compilé pour tous les enregistrements de la base de données.
  - Un index incrémentiel couvre les enregistrements ajoutés à la base de données depuis la dernière indexation.
  - Vous pouvez démarrer et arrêter le service d'indexation CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Démarrage et arrêt du service d'indexation CRM](#).
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez les [Paramètres système de la recherche par mot clé](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.



**Conseil :** Vous pouvez créer une vue Recherche par mot clé pour une entité personnalisée, ou modifier une vue Recherche par mot clé existante. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Création d'une vue pour la recherche par mot clé](#).

Pour étendre la recherche par mot clé aux entités secondaires, vous pouvez créer un écran de recherche. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Création d'un écran* dans l'*Aide du développeur*.

## Paramètres système de la recherche par mot clé

Champ	Description
Autoriser la recherche par mot clé dans CRM	Sélectionnez <b>Oui</b> pour autoriser l'utilisation de la recherche par mot clé.
Intervalle	Indiquez la fréquence en minutes des indexations incrémentiels qui effectuent le suivi des enregistrements ajoutés à la base de données. Remarque : si le délai est écoulé et qu'aucune indexation incrémentielle n'a été compilée (parce que le service a été arrêté, par exemple), l'utilisateur de la recherche par mot clé est averti que l'outil repose sur des informations obsolètes.
Nombre maximum de résultats	Indiquez le nombre maximum d'enregistrements retournés par la recherche. Le nombre ne peut pas excéder 10 000.

## Optimisation de la recherche par mot clé

La recherche par mot clé peut être impactée si vous ajoutez des nombres importants d'enregistrements à une entité principale. Vous trouverez ci-après les instructions d'optimisation de la recherche par mot clé dans ce cas :

- Supprimez les champs inutiles des vues de Recherche par mot clé.
- Sinon, créez un champ de recherche, selon une vue simple ne contenant que les champs nécessaires.
- Assurez-vous que votre base de données SQL possède les index appropriés dans les champs inclus dans une vue Recherche par mot clé.
- Utilisez un outil d'analyse des requêtes (tel que SQLs Dynamic Management Views) et un outil d'optimisation des requêtes pour obtenir des informations sur l'utilisation des index pour optimiser les performances.
- Testez le nombre important d'enregistrements et les nouveaux index sur un serveur de test avant toute implémentation en production.
- Ajoutez un plan de maintenance de base pour reconstruire les index dans le cadre de votre tâche de sauvegarde normale.
- Configurez Sage CRM pour consigner les instructions SQL qui dépassent le délai imparti, pour que vous puissiez tester de nouveaux index avant que les performances ne deviennent un problème.

## Démarrage et arrêt du service d'indexation CRM

La recherche par mot clé obtient les données à partir d'un service Windows, une application système qui peut être configurée pour démarrer automatiquement. Exécuté en tant que processus en arrière-plan, ce service crée d'abord l'index de tous les enregistrements de bases de données, puis met à jour régulièrement l'index pour suivre les enregistrements ajoutés ou supprimés. Si vous utilisez une nouvelle installation de Sage CRM, le service d'indexation démarre automatiquement.

Si Sage CRM est installé en tant que mise à niveau, vous devez démarrer manuellement le service d'indexation à l'aide de la console des services Microsoft Windows. Vous démarrez et arrêtez manuellement le service d'indexation comme suit :

1. Dans Windows, ouvrez le Panneau de configuration.
2. Ouvrez **Outils d'administration**.
3. Cliquez sur l'icône **Services**. La console de service apparaît.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Service d'indexation CRM**, puis cliquez sur l'option appropriée de démarrage ou d'arrêt. Cliquez sur **Propriétés** pour définir des paramètres plus avancés. Par exemple, vous pouvez spécifier le type de démarrage pour que le service démarre automatiquement en même temps que le système.

**Remarque :** Si vous désactivez la recherche par mot clé, vous devez arrêter le service d'indexation.

## Limitation de la consignation du service d'indexation CRM

Pour limiter la consignation effectuée par le service d'indexation CRM, vous pouvez supprimer les anciennes entrées du fichier journal à l'aide d'une tâche programmée.

Vous pouvez, par exemple, programmer la commande suivante à l'aide du planificateur de tâches Windows afin de supprimer tous les journaux d'index de recherche qui datent de deux jours :

```
forfiles /P "C:\Program Files (x86)\Sage\CRM\Services\Logs" /D -2 /M  
*CRMSearchIndex.log /C "cmd /c del @file"
```

Sinon, vous pouvez utiliser un outil de compression de ligne de commande pour archiver les anciens fichiers à l'aide de forfiles, puis les supprimer le cas échéant.

## Verrouillage du système

Cette option permet de déconnecter tous les utilisateurs du système, à l'exception de l'administrateur système lorsqu'une importante tâche de maintenance doit être effectuée.

Avant de verrouiller le système, vous devez informer tous les utilisateurs qui peuvent être affectés au moment du déclenchement du processus. À l'issue du processus de verrouillage, les utilisateurs qui tentent toujours d'interagir avec le système découvrent qu'ils ont été déconnectés lorsqu'ils essaient de cliquer sur un bouton qui envoie des informations au serveur. Vous pouvez éviter aux utilisateurs de perdre des

données saisies dans l'interface grâce à des notifications bien signalées concernant les verrouillages temporaires du système.

Les utilisateurs ne peuvent pas se reconnecter au système tant que vous ne l'avez pas déverrouillé, ou que la période maximum de verrouillage de trois heures ne s'est pas écoulée.

**Remarque :** Le seul utilisateur qui peut déverrouiller le système est l'administrateur système qui a installé le verrou. Si plusieurs utilisateurs possèdent des droits d'administration, ils sont également verrouillés.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Verrouiller le système**. Le système peut être verrouillé lorsque l'icône de cadenas fermé s'affiche. La page Verrouiller le système s'affiche ; elle répertorie le nombre d'utilisateurs connectés actuellement. Idéalement, aucun utilisateur ne doit être connecté si l'administrateur système a fourni une notification suffisante de la procédure..
2. Cliquez sur **Continuer** pour déconnecter les utilisateurs connectés.
3. Cliquez sur **Continuer** pour verrouiller le système.

## Déverrouillage du système

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Déverrouiller le système**. Le système peut être déverrouillé lorsque l'icône de cadenas ouvert s'affiche.
2. Cliquez sur **Continuer**.
3. Cliquez sur **Continuer**. Le système est déverrouillé, et les utilisateurs peuvent se connecter.

## Configuration des détails de la clé de licence

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Détails de la clé de licence**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Entrez les [Champs de la clé de licence](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Champs de la clé de licence

Cette option affiche les options de licences actuelles. Tous les champs sont en lecture seule.

Champ	Description
Type de licence système	Affiche les licences utilisateur nommés et les licences utilisateur simultanées. Les licences utilisateur simultanées ne s'affichent que si votre licence comprend l'option Schéma de licence pour utilisateurs connectés (licences simultanées ou mixtes).
Nombre maximum d'utilisateurs simultanés	Ce champ ne s'affiche que si votre licence comprend l'option Schéma de licence pour utilisateurs connectés (licences simultanées ou mixtes). Il indique le nombre d'utilisateurs spécifiés dans le code d'activation de la licence.
Nombre d'utilisateurs nommés	Ce champ ne s'affiche que si votre licence comprend l'option Schéma de licence pour utilisateurs connectés (licences simultanées ou mixtes). Il indique le nombre total d'utilisateurs avec un type de licence Nommé. Pour plus d'informations sur la définition du type de licence d'un utilisateur, reportez-vous à <a href="#">Champs utilisateur</a> .
Nombre d'utilisateurs	Nombre d'utilisateurs spécifiés dans le code d'activation de la licence.
Nombre de sièges disponibles	Nombre maximum d'utilisateurs moins le nombre d'utilisateurs actifs.
Nombre d'utilisateurs actifs	Nombre d'utilisateurs configurés et activés sur le système. Les utilisateurs supprimés, désactivés ou de ressources ne sont pas compris dans le total.
Date de l'enregistrement	Date et heure de l'enregistrement du produit avec Sage CRM. Si le produit n'a pas encore été enregistré, suivez les instructions de la section Enregistrement manuel de la page.
Options	Options du produit spécifiées dans le code d'activation de la licence.
Date d'expiration du système	Ce champ ne s'affiche que si votre licence comprend l'option Expiration système. Affiche la date d'expiration de votre système. Aucun utilisateur ne peut se connecter à compter de cette date, et une nouvelle clé de licence est requise. Un message d'avertissement s'affiche après chaque connexion lorsque la date d'expiration est à 30 jours ou moins.

## Définition des paramètres de proxy

Les paramètres de proxy permettent de configurer un utilisateur générique unique pour la sécurité proxy des fonctions nécessitant un accès à Internet. Par exemple, des gadgets appelant des adresses Web externes dans le tableau de bord interactif

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Paramètres de proxy**. Si vous avez entré les détails de proxy pendant le processus d'installation, ils s'affichent ici pour pouvoir être modifiés.

2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Remplissez les [Paramètres du proxy](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Paramètres du proxy

Champ	Description
Le proxy nécessite une authentification	Sélectionnez si le proxy nécessite une authentification
Nom d'utilisateur du proxy	Nom d'utilisateur du proxy. Ce champ est nécessaire si la première case est cochée.
Domaine du proxy	Domaine du proxy. Ce champ est nécessaire si la première case est cochée.
Adresse de proxy	Adresse de proxy. Ce champ est nécessaire si la première case est cochée.
Mot de passe de proxy	Mot de passe de proxy.
Port du proxy	Port du proxy.

## Agenda

- [Utilisation des listes](#)
- [Calendriers professionnels](#)
- [Contrats de service](#)

## Utilisation des listes

La fonction Agenda permet de connaître la durée d'un prospect, d'une opportunité ou d'un ticket depuis l'ouverture de l'enregistrement jusqu'à sa fermeture. Elle évalue également le temps passé par un prospect, une opportunité, ou un ticket à chaque étape du processus. En ouvrant un prospect, une opportunité ou un ticket existant, vous pouvez consulter les informations sur la durée dans l'onglet Suivi.

Afin d'évaluer plus précisément la durée, vous pouvez associer ces informations à un calendrier professionnel qui définit les jours ouvrables et le temps de travail standard. Vous pouvez également définir les plannings des congés des différentes régions et paramétrer les contrats de service qui prennent en considération la durée du ticket, le calendrier professionnel et le planning des congés pour que des

avertissements et escalades se déclenchent quand le délai d'un ticket arrive à expiration ou que le contrat de service du client n'est pas respecté.

Le planning des congés affecte la durée du ticket, mais pas la durée du prospect ou de l'opportunité.

## Calendriers professionnels

- [Création d'un calendrier professionnel](#)
- [Réévaluation de la durée d'un prospect et d'une opportunité](#)
- [Calendrier professionnel standard Sage CRM](#)
- [Calendrier professionnel d'une semaine de sept jours](#)
- [Création d'un planning des congés](#)

### Création d'un calendrier professionnel

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Agendas | Calendrier professionnel**. La page Calendrier professionnel affiche le calendrier par défaut.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom dans le champ **Calendrier**.
4. Saisissez le total des heures travaillées dans une journée pour la société dans **Total des heures travaillées**. Ce champ est important pour calculer le nombre d'heures constituant un jour ouvrable. Supposons que vous travailliez vendredi entre 9h00 et 13h00 et qu'un ticket soit enregistré à 9h00 ce matin-là. Lorsque vous vérifierez la durée à 13h30, elle indique 4 heures et non pas 1 jour. Néanmoins, lorsqu'une journée de huit heures et trente minutes s'est écoulée lundi à 13h30, la durée est d'un jour.
5. Si vous souhaitez définir le calendrier professionnel comme calendrier par défaut permettant d'évaluer le temps écoulé pour les prospects et les opportunités, sélectionnez **Valeur par défaut** Si un autre calendrier a déjà été défini par défaut, désélectionnez **Calendrier par défaut** avant de réaliser cette opération.
6. Pour chaque jour de la liste Jour de semaine, sélectionnez l'heure de début et l'heure de fin du jour travaillé dans **Heure de début du jour** et **Heure de fin du jour**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Réévaluation de la durée d'un prospect et d'une opportunité

Quand vous définissez un calendrier professionnel par défaut, celui-ci est automatiquement utilisé pour évaluer le temps écoulé pour tous les nouveaux prospects et nouvelles opportunités créés dans le système. Vous ne pouvez activer qu'un seul calendrier professionnel par défaut à un instant donné, qui vérifie que toutes les durées des prospects et opportunités créées pendant cette période sont évaluées selon le même critère. Le temps écoulé est évalué en jours, heures et minutes.

Vous pouvez appliquer un calendrier professionnel et un planning des congés aux contrats de Service. Vous pouvez appliquer ensuite le contrat de service à des tickets spécifiques ou à l'ensemble de la société.

Dès que cette opération est effectuée, le temps écoulé du ticket est évalué en fonction du contrat de service sur auquel le calendrier professionnel et le planning des congés s'appliquent.

Le calendrier professionnel par défaut, la semaine ouvrable standard, permet de calculer la durée d'un prospect ou d'une opportunité nouvellement créés. Si vous modifiez le calendrier professionnel par défaut ou que vous en définissez un autre, vous souhaiterez probablement que la durée des opportunités et prospects existants soit mise à jour pour répercuter les changements sur le calendrier professionnel.

Pour recalculer la durée du prospect et de l'opportunité :

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Agendas | Calendrier professionnel**.
2. Cliquez sur le lien hypertexte du calendrier professionnel que vous avez mis à jour ou défini en tant que nouveau calendrier par défaut.
3. Cliquez sur **Actualiser enregistrements des prospects** pour mettre à jour tous les prospects afin que les changements soient pris en compte, ou cliquez sur **Actualiser les enregistrements d'opportunités** pour mettre à jour toutes les opportunités.

## Calendrier professionnel standard Sage CRM

Cet exemple montre le calcul du temps écoulé d'une opportunité qui utilise la semaine ouvrable standard comme calendrier par défaut. Elle comprend cinq jours, du lundi au vendredi. La journée démarre à 9h00 et se termine à 17h30.

L'opportunité passe par les étapes suivantes :

- Création le mardi 3 mars à 9h00.
- Proposition soumise le mardi 11 mars à 22h02.
- Progression de l'opportunité au stade de négociation le mercredi 19 septembre à 17h20.

Quand vous appliquez le calendrier de la semaine ouvrable standard sur l'opportunité, le temps écoulé entre chaque étape de l'opportunité est calculé en fonction de ce calendrier.

Pour consulter les calculs du temps écoulé, ouvrez la page Résumé d'opportunité, sélectionnez l'onglet **Suivi** et consultez la colonne **Durée**.

La première durée calculée qui s'affiche est de 6 jours, 7 heures et 17 minutes. Il s'agit du temps écoulé entre la création de l'opportunité et l'envoi de la proposition. Bien que le nombre de jours qui se sont écoulés entre le 3 mars et le 11 mars soit de 8 jours, quand le calendrier de la semaine ouvrable standard est pris en compte (c'est-à-dire, cinq jours ouvrables par semaine), le temps écoulé est de six jours. De plus, les heures et les minutes sont comptabilisées.

D'autres durées ont été calculées de la même manière (le week-end n'est pas comptabilisé, car la semaine ouvrable comprend cinq jours).

## Calendrier professionnel d'une semaine de sept jours

Cet exemple montre les calculs du temps écoulé d'une opportunité. Le calendrier professionnel par défaut du système est une semaine de sept jours. Elle comprend sept jours, du lundi au dimanche. La journée démarre à 9h00 et se termine à 17h30.

L'opportunité passe par les étapes suivantes :

- Création le mardi 3 mars à 9h00.
- Proposition soumise le mardi 11 mars à 22h02.
- Progression de l'opportunité au stade de négociation le mercredi 19 septembre à 17h20.

Quand vous appliquez le calendrier de la semaine de sept jours à l'opportunité, le temps écoulé entre chaque étape de l'opportunité est calculé en fonction de ce calendrier.

Pour consulter les calculs du temps écoulé, ouvrez la page Résumé d'opportunité, sélectionnez l'onglet **Suivi** et consultez la colonne **Durée**.

La première durée calculée qui s'affiche est de 8 jours, 7 heures et 17 minutes. Il s'agit du temps écoulé entre la création de l'opportunité et l'envoi de la proposition.

Le nombre de jours qui se sont écoulés entre le 3 mars et le 11 mars est dans ce cas, de 8 jours, et le temps calculé par le système est aussi de 8 jours parce que le calcul du temps écoulé est basé sur une semaine ouvrable de sept jours (les week-end sont comptés comme des jours ouvrables). Vous constatez que les heures et les minutes sont également calculées.

## Création d'un planning des congés

Lorsque vous définissez un planning des congés, vous indiquez que certains jours, tels que les jours fériés « federal holidays » (aux États-Unis) ou « Bank Holidays » (au Royaume-Uni et en Irlande), peuvent être exclus lors du calcul de la durée d'ouverture d'un ticket. Par exemple, si un jeudi est férié du fait de Thanksgiving et qu'un ticket a été ouvert le lundi de cette semaine, le vendredi de cette même semaine, la durée du ticket indique que 4 jours se sont écoulés au lieu de 5.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Agenda**, puis sur l'onglet **Planning des congés**. La page Calendrier jours fériés disponible affiche la liste des plannings des congés existants.
2. Cliquez sur **Nouveau**. Pour cloner un planning de congés existant, vous pouvez également cliquer sur le lien du planning des congés et cliquer sur **Cloner**.
3. Saisissez un nom dans **Planning des congés**.
4. Saisissez le nom des jours fériés à insérer dans le planning des congés de la société dans **Nom calendrier jours fériés**.
5. Entrez la date des jours fériés dans **Date calendrier jours fériés**.
6. Cliquez sur **Ajouter**. Les jours fériés que vous avez ajoutés s'affichent sur l'écran Jours fériés actuels, et vous pouvez utiliser l'écran Ajouter un jour férié pour en ajouter d'autres sur le planning des congés.
7. Ajoutez d'autres jours fériés de la même manière.
8. Pour supprimer des congés, cliquez sur **Supprimer** à côté des congés à supprimer.
9. Cliquez sur **Enregistrer**. Le planning des congés que vous avez créé est placé dans la liste de la page Calendrier jours fériés disponibles.



# Contrats de service

- [Configuration des contrats de service](#)
- [Ajout des règles d'escalade progressive aux contrats de service](#)
- [Application des contrats de service aux sociétés et aux tickets](#)
- [Indicateurs d'avertissement du contrat de service](#)
- [Mise à jour des enregistrements contrat de service](#)

## Configuration des contrats de service

Dans Sage CRM, les contrats de service définissent les périodes dans lesquelles les tickets de clients doivent être résolus et les mesures qui doivent être prises pour obtenir une solution appropriée. Généralement, les clients payent pour différents contrats de service (Optima, Argent, Bronze, par exemple) selon le niveau de service qu'ils exigent. En outre, les contrats de service individuels indiquent des actions et des temps de réponse différents afin de correspondre à la gravité du problème signalé.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Agendas | Contrats de service**. La liste des contrats de service actuels comprenant le contrat de service par défaut « Optima » s'affiche. Vous pouvez filtrer la liste avec le volet Filtre.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans l'écran Détails, entrez un nom de contrat de service. Par exemple, Clients prioritaires.
4. Saisissez un pourcentage dans **Pourcentage d'avertissement**. Il représente le stade auquel vous souhaitez que le ticket soit signalé d'une manière donnée. Ce stade est basé sur le pourcentage d'achèvement du ticket dans la période spécifiée dans le contrat de service.  
Supposons un pourcentage d'avertissement de 80 % et que vous avez défini dans le contrat de service que tous les tickets doivent être fermés dans un délai de 30 heures. Par conséquent, si un ticket auquel le contrat de service est affecté n'a pas été fermé au bout de 24 heures, le ticket est signalé par l'indicateur approprié.
5. Pour définir le contrat de service comme contrat par défaut, sélectionnez **Contrat de service par défaut**. Si un autre contrat de service par défaut est déjà spécifié, désélectionnez-le d'abord car vous ne pouvez choisir qu'un seul contrat de service par défaut à la fois. Si le contrat de service par défaut est défini et que vous créez une société, le champ de contrat de service est automatiquement défini sur le contrat de service par défaut. Il en est de même pour les tickets sauf lorsque la société parent a un contrat de service défini (même s'il est défini sur Aucun alors le contrat de service du ticket sera également défini sur Aucun).
6. Le contrat de service par défaut est utilisé pour les nouvelles sociétés qui n'ont pas de contrat de service attribué. Les nouveaux tickets sont définis sur le contrat de service de la société par défaut, même si celui-ci est défini sur « Aucun ». Si vous modifiez le contrat de service sur l'enregistrement de la société, les contrats de service des tickets existants associés ne sont pas modifiés. Le nouveau contrat de service ou le contrat de service modifié de la société est uniquement appliqué aux nouveaux tickets.

7. Sélectionnez un **Calendrier professionnel** et un **Planning des congés** à appliquer au contrat de service.
8. Selon le niveau de priorité des tickets (Prioritaire, Non prioritaire et Modéré), entrez dans **Fermer** dans le nombre total d'heures au terme desquelles le ticket doit être fermé.
9. Sur l'écran Agenda des contrats en heures, entrez le nombre d'heures au terme desquelles l'étape du ticket doit être fermée dans **Action**. Réalisez cette opération pour les tickets d'importance Prioritaire, Non prioritaire et Modérée. Le nombre de champs Action disponibles dépend du nombre spécifié dans **<Mon Profil> | Administration | Personnalisation avancée | Configuration de processus et escalade progressive | Actions Contrat de service maximum**.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajout des règles d'escalade progressive aux contrats de service

Dès que le contrat de service a été défini et enregistré, vous pouvez ajouter des règles d'escalade progressive dans les actions Contrat de Service. Une nouvelle règle d'escalade progressive pour les contrats de service est désormais disponible. Elle permet d'envoyer une notification à l'utilisateur concerné si le ticket n'a pas évolué dans le temps imparti par le contrat de service.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Agendas | Contrats de service**.
2. Cliquez sur le lien hypertexte du contrat de service.
3. Cliquez sur le lien hypertexte de l'action. Une boîte de dialogue confirmant l'ajout de la règle s'affiche.
4. Cliquez sur **OK**. La page Règle de processus comprenant la nouvelle règle d'escalade progressive du contrat de service s'affiche. Tous les champs sont automatiquement remplis, et le nom de la règle est généré automatiquement en fonction du numéro de l'action et du niveau de gravité pour lesquels vous créez la règle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La règle d'escalade progressive est appliquée au contrat de service. Vous pouvez ajouter une notification à la règle d'escalade progressive à partir de l'onglet Règle d'escalade progressive. Vous devez vérifier que la table est définie pour les escalades progressives et la colonne temps sur escl\_datetime. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Processus et Notifications rapides et escalades](#).
6. Si besoin, modifiez le script SQL dans **Clause du déclenchement SQL**. Le script SQL par défaut envoie une notification est envoyée à l'utilisateur affecté si le ticket n'a pas progressé dans le temps imparti indiqué dans l'action Contrat de service. Par exemple, vous pouvez ajouter des conditions supplémentaires ou supprimer l'utilisateur affecté.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Application des contrats de service aux sociétés et aux tickets

Les tickets créés pour une société avant que le contrat de service de l'organisation ne soit spécifié ne sont pas mis à jour automatiquement. Vous pouvez, cependant, ouvrir d'anciens tickets et appliquer le contrat de service de la société au ticket. Dès que vous avez spécifié un contrat de service pour une société, tous les tickets définis par la suite sont automatiquement affectés du contrat de service de l'organisation. Vous pouvez également remplacer ces paramètres automatiques.

Pour appliquer un contrat de service à une société :

1. Ouvrez la page Résumé de la société à laquelle vous voulez appliquer le contrat de service, puis cliquez sur **Modifier**.
2. Sélectionnez le contrat de service dans **Contrat de service**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Tous les tickets relatifs à la société sont associés au contrat de service sélectionné, quelle que soit leur importance (Prioritaire, Non prioritaire ou Modérée).

Si vous décidez que certains types de tickets enregistrés par cette société ne doivent pas être associés à ce contrat de service, appliquez un autre contrat de service aux tickets individuels. Vous pouvez effectuer cette action lors de la création ou de la modification d'un ticket existant pour cette société. Si le contrat de service d'une société est modifié par la suite, le contrat de service des tickets existants n'est pas automatiquement actualisé. Cependant, le champ Contrat de service des nouveaux tickets créés pour cette société est remplacé automatiquement par défaut par le champ de nouveau contrat de service de la société.

Pour appliquer un contrat de service à un nouveau ticket :

1. Dans le contexte d'une société, cliquez sur l'onglet **Tickets** et sur **Nouveaux tickets**.
2. Saisissez les détails du ticket. Ne saisissez rien dans **Contrat de service** et **Gravité du Contrat de Service**. Le système renseigne ces champs si vous avez sélectionné un contrat de service pour la société.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Indicateurs d'avertissement du contrat de service

Dès que les contrats de service sont définis, tous les tickets de la liste utilisateur sont signalés en fonction du pourcentage d'avertissement indiqué dans le contrat de service. L'indicateur se situe dans la colonne Statut du contrat.

- Un symbole vert accompagné d'une coche indique que la progression du ticket est correcte selon le délai spécifié dans le contrat de service ; il n'a pas encore atteint le niveau du pourcentage d'avertissement ou aucun pourcentage n'a été mentionné dans le contrat de service.
- Un symbole jaune accompagné d'un signe moins indique que le ticket a atteint le niveau de pourcentage d'avertissement sans être fermé.
- Un symbole rouge accompagné d'une croix signifie que le ticket n'a pas été fermé dans le délai imparti dans le contrat de service.

Si vous modifiez les agendas des contrats de service sur l'écran Agenda des contrats en heures, les indicateurs des tickets associés au contrat de service peuvent être affectés (en fait, la manière dont les indicateurs sont modifiés), mais leur couleur ne change pas nécessairement immédiatement.

Vous pouvez être amené à mettre à jour les agendas des contrats de service si, par exemple, plusieurs tickets sont liés à un contrat de service et que vous avez accepté par la suite de résoudre plus rapidement que prévu les tickets prioritaires d'un client.

## Mise à jour des enregistrements contrat de service

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Agendas | Contrats de service**.
2. Cliquez sur le contrat de service à modifier.
3. Cliquez sur **Modifier** et effectuez les modifications. Par exemple, définissez **Fermer** pour les tickets prioritaires sur *9 heures*, et définissez **Action 1** pour les tickets prioritaires sur *1*.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Mise à jour des enregistrements contrat de service** et cliquez sur **OK**.

## Thèmes

- [Ajout d'un nouveau thème](#)
- [Mise à disposition d'un nouveau thème](#)
- [Modification du thème par défaut](#)
- [Personnalisation des rapports graphiques](#)

## Ajout d'un nouveau thème

**Avertissement :** Les étapes de cette section sont fournies titre informatif uniquement. Notez que les personnalisations du thème Contemporain ou des nouveaux thèmes créés ne sont pas prises en charge.

Pour ajouter un nouveau thème, vous devez copier un thème existant et le renommer. Ne supprimer ou ne modifiez jamais le thème Contemporain fourni avec l'installation.

Pour masquer un thème existant afin que les utilisateurs ne le sélectionnent pas, vous devez supprimer ou renommer la traduction du thème. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Mise à disposition d'un nouveau thème](#) et [Liste des traductions](#).

Les modifications apportées au thème fourni sont remplacées lors de la mise à jour. Retraavaillez les thèmes personnalisés sur un site de transfert avant de donner accès à la version mise à jour aux utilisateurs.

1. Accédez au sous-répertoire **\\WWWRoot\\Themes** de votre installation Sage CRM.
2. Copiez un thème existant et renommez-le.
3. Créez des copies de tous les dossiers de thèmes dans les sous-répertoires de **\\WWWRoot\\Themes**.
4. Vérifiez et modifiez les CSS copiés dans **\\WWWRoot\\Themes**. La feuille CSS contient des commentaires pour vous aider à identifier les zones que vous pouvez vouloir changer. Les domaines à vérifier peuvent inclure :

- Modifications du schéma de couleurs général. Lors de la mise à jour du schéma de couleurs, il est recommandé de remplacer les instances de couleurs foncées, moyennes et claires existantes par des tons équivalents de la nouvelle couleur. Par exemple :

Color1 (codes couleur hex)	Panoply Blue (codes couleur hex)
Dark Green (#336633)	Dark Blue (#3333FF)
Mid Green (#338433)	Mid Blue (#3399CC)
Light Gray (#F2F2F2)	Light Blue (#66CCCC)

- Changements de style spécifiques. Vous pouvez modifier les attributs de style dans la feuille CSS, mais pas le style lui-même ou le formatage du fichier CSS.
  - Instances du thème copié dans les chemins d'accès. Vérifiez et remplacez par le nouveau nom de thème.
5. Vérifiez et modifiez les éléments suivants :
    - Feuilles de style copiées dans **\WWWRoot\Themes\Reports\[nom du thème]**. La seule modification de **STDGRIDS.CSS** et **STDPLAIN.CSS** recommandée est de remplacer le ton foncé par le nouveau ton de votre choix.
    - Fichier **BASICHTML.XSL** copié dans **\WWWRoot\Themes\XSL\[nom du thème]**.
    - Fichier **THEME.CSS** copié dans **\WWWRoot\Themes\InteractiveDashboard\Themes\[nom du thème]**.
  6. Vérifiez et remplacez les images de manière adaptée au nouveau thème. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Images de thèmes](#).
  7. Arrêtez et redémarrez IIS.

## Images de thèmes

Le tableau suivant décrit certaines des images les plus souvent utilisées à vérifier et remplacer pour un nouveau thème. L'ensemble complet d'images se trouve dans le répertoire \Img.

Emplacement	Nom de champ
<b>Logos</b>	
..\img\[theme name]\Logo	EWARETOPLEFT.JPG
..\img\[theme name]\Backgrounds	TOP.JPG
<b>Onglets</b>	
..\img\[theme name]\Backgrounds	TABONLEFT.GIF TABOFFLEFT.GIF TABONREPEAT.GIF TABOFFREPEAT.GIF TABONRIGHT.GIF TABOFFRIGHT.GIF TABSPACE.GIF
<b>Légendes de didacticiel</b>	
..\img\[theme name]\Icons	COACHING.GIF
..\img\[theme name]\Buttons	COH_MINIMIZE.GIF COH_PROMPT.GIF COH_HIDEALL.GIF
<b>Boutons</b>	
..\img\[theme name]\Buttons	SMALLGO.GIF
<b>Portable</b>	
..\img\[theme name]\Logo	LOGO.GIF
..\img\[theme name]\Menu\BasicHTML	Vérifiez les graphiques contenant le ton moyen de la couleur de fond : MENUBUT_FIND.GIF MENUBUT_LOGOUT.GIF MENUBUT_MYCRM.GIF MENUBUT_MYDESK.GIF MENUBUT_NEW.GIF MENUBUT_REPORTS.GIF ON_MENUBUT_FIND.GIF ON_MENUBUT_LOGOUT.GIF ON_MENUBUT_MYCRM.GIF ON_MENUBUT_MYDESK.GIF ON_MENUBUT_NEW.GIF ON_MENUBUT_REPORTS.GIF

# Mise à disposition d'un nouveau thème

**Avertissement :** Les étapes de cette section sont fournies à titre informatif uniquement. Notez que les personnalisations du thème Contemporain ou des nouveaux thèmes créés ne sont pas prises en charge.

Pour rendre un nouveau thème accessible dans Sage CRM, ajoutez une nouvelle traduction où la famille de légende est CssThemes.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Personnalisation | Traductions**. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Traductions et aide](#).
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le **code de légende** du nouveau thème. Par exemple, `panoply_blue`. Le code de légende doit correspondre au nom du nouveau thème. Par exemple, si votre nouvelle feuille de style s'appelle **PANOPLY\_BLUE.CSS**, le code de légende doit être `panoply_blue`.
4. Entrez `CssThemes` dans **Famille de légende**.
5. Entrez `Balises` dans **Type de famille de légende**.
6. Entrez les traductions de la légende dans les champs Langue. Par exemple, *Panoply Blue*.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Videz votre mémoire cache.

# Modification du thème par défaut

**Avertissement :** Les étapes de cette section sont fournies à titre informatif uniquement. Notez que les personnalisations du thème Contemporain ou des nouveaux thèmes créés ne sont pas prises en charge.

L'aide en ligne et le portail client ne sont pas affectés par les thèmes.

1. Cliquez sur **<Mon profil> | Administration | Système | Comportement du système**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez un modèle dans **thème du système par défaut**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Le nouveau thème s'affiche lorsque vous vous reconnectez. Si un utilisateur a sélectionné un thème préféré, ce thème n'est pas remplacé.

# Personnalisation des rapports graphiques

La fonctionnalité Graphiques de fusion améliore l'effet visuel des graphiques dans les rapports standard, sur le tableau de bord interactif et lors de l'utilisation de blocs de graphiques. Les graphiques comprennent les

fonctionnalités Rotation, Mouvement de découpe et Impression. Vous pouvez personnaliser les graphiques de fusion. Par exemple, vous pouvez modifier la couleur de fond ou ajouter des effets d'ombre, des fonds et des logos aux rapports graphiques.

- Pour personnaliser les graphiques de fusion, modifiez le fichier [nom\_modèle].FSN dans le dossier Modèles de votre répertoire d'installation Sage CRM. Pour plus d'informations, reportez-vous à <http://docs.fusioncharts.com/charts>.
- Pour modifier la couleur de fond des graphiques de fusion, utilisez les attributs bgColor et bgAlpha.
  - **bgColor** : Définit la couleur de fond du graphique. Utilisez les codes couleur hex sans symboles #. Pour utiliser un remplissage dégradé, spécifiez toutes les couleurs requises pour le remplissage dégradé séparées par des virgules.
  - **bgAlpha** Définit l'alpha (transparence) du fond. La plage valide est comprise entre 0 et 100.
- Les widgets de fusion permettent aux développeurs de créer des graphiques et des éléments personnalisés pour la visualisation des données. Les widgets sont disponibles dans ..\Programmes\Sage\CRM\[nom d'installation]\WWWRoot\fusioncharts. Pour plus d'informations, reportez-vous à <http://docs.fusioncharts.com/widgets>.
- Adobe Flash Player (installé sur les machines cliente et serveur) permet d'accéder aux options d'affichage améliorées dans les graphiques, comme une meilleure profondeur des couleurs. Si Flash n'est pas disponible, les graphiques sont affichés à l'aide de HTML 5. Si vous ne souhaitez pas installer Flash sur le client, affectez à **ChartUseFlash** la valeur **N** dans le tableau des paramètres système personnalisés. Cela permet d'afficher uniquement les images statiques. Pour plus d'informations, accédez à la [communauté CRM Sage](#).



# Glossaire

---

## A

### Action

Il s'agit d'un type d'action à l'intérieur d'une étape d'une campagne marketing. Chaque action peut, à son tour, être composée de communications individuelles entre votre société et le public visé. Par exemple, une campagne appelée Génération de Dossiers Prospects - France ouest a pour objectif de générer des Dossiers Prospects dans une zone géographique précise. La campagne est composée de trois étapes différentes : 1) Eveil au produit, 2) Lancement du produit lors du salon commercial, 3) Acceptation de l'intérêt. La première étape est composée de deux actions différentes : « Diffusion de prospectus » et « Diffusion de la lettre d'information ». La seconde étape est composée des deux actions suivantes : « Invitation avec carte-réponse » et « Suivi de la carte-réponse », etc.

### Appliquer filtre (bouton)

Ce bouton permet de restreindre les listes d'informations en fonction d'un ensemble prédéfini de critères. Par exemple, la liste Mon CRM | Calendrier est définie par défaut pour éliminer par filtrage toutes les communications en suspens de l'utilisateur actuel. L'utilisateur peut davantage diminuer la liste en filtrant toutes les réunions en suspens.

## B

### Bouton d'action

Les boutons d'action sont généralement positionnés sur le côté droit de l'écran. Ils vous permettent d'ajouter et de modifier les informations et d'effectuer différentes tâches dans le système. Les boutons d'action disponibles varient selon la page. Voici quelques exemples de boutons d'action : Modifier, Supprimer, Confirmer la suppression, Nouvelle tâche, Nouveau rendez-vous.

## **Bouton de menu**

Ces boutons sont situés sur le côté gauche de l'écran. Ils servent à atteindre les pages les plus fréquemment utilisées. Leur aspect ne change pas selon le contexte dans lequel vous travaillez (société ou contact). Cependant, parce que les boutons de menu sont configurés dans le profil utilisateur, les utilisateurs peuvent afficher différents jeux. Exemples de boutons de menu : Nouveau, Rechercher, Équipe CRM :

## **Boutons Suivant et Retour**

Ils permettent d'avancer ou de revenir en arrière par rapport à la position actuelle dans le système. Dans le système, ils ont pour but de remplacer les boutons Précédent et Suivant de la fenêtre de votre navigateur Web.

# **C**

## **Campagne**

Il s'agit d'un cumul planifié d'actions marketing réparties en plusieurs étapes. Chaque étape peut, à son tour, être composée de plusieurs actions ou activités. Chaque action peut, à son tour, être composée de communications individuelles entre votre société et le public visé. Par exemple, une campagne appelée Génération de Dossiers Prospects - France ouest a pour objectif de générer des Dossiers Prospects dans une zone géographique précise.

## **Caractère générique**

Le caractère générique % aide à compléter les recherches non spécifiques. Le symbole % (pourcentage) signifie « contient ». Par exemple, en tapant « %logiciel » dans le champ Raison sociale de la page Rechercher de la société, vous affichez la liste de toutes les sociétés dont la raison sociale contient le terme « logiciel ».

## **Combinaison**

Un histogramme présente un set de données et une courbe présente un autre set de données de sorte que vous puissiez acquérir une vision plus large des résultats sur une seule présentation. Une combinaison s'avère utile dans un rapport des Tendances des ventes mensuelles afin de présenter des informations comme le chiffre d'affaires tiré des ventes et le nombre de ventes conclues au cours d'une période déterminée.

## **Communication**

Elle fait référence à une tâche ou à une réunion. Certains types de communication sont déterminés comme des types d'action. Par exemple, Lettre entrante, Lettre sortante, Appel entrant, Appel émis, Démo.

## **Contrat de Service**

Il s'agit d'un contrat conclu entre votre société et un client en vue d'établir des normes dans les délais de résolution des tickets du service clients. Les contrats de service peuvent être liés aux tickets des sociétés et d'un client.

# D

## **Déposer le document**

La fonction Déposer le document permet d'accélérer l'association de documents, d'e-mails et d'autres types de fichiers à partir d'une autre application vers les données client dans CRM.

## **Documents partagés**

L'onglet Mon CRM | Documents partagés répertorie tous les documents partagés et les modèles auxquels vous avez accès.

## **Dossier Prospect**

Il représente les informations non qualifiées émanant du site Web de la société, des salons commerciaux et des listes de diffusion.

# E

## **Ecran**

Il regroupe les informations connexes pour un affichage plus facile. Une page d'informations peut être divisée en plusieurs écrans.

# É

## **Équipe**

Une équipe est un groupe d'utilisateurs réalisant des tâches similaires. Les tâches (communications), les opportunités, les Dossiers Prospects et les tickets peuvent être affectés à une équipe. Un utilisateur peut être membre d'une équipe. Il s'agit de son « équipe primaire ». Il peut également disposer de droits lui permettant d'afficher les informations de plusieurs équipes.

## **Equipe société**

Il s'agit d'un groupe d'utilisateurs lié à une société dans le but d'effectuer le suivi des responsabilités de la gestion de comptes.

## **Erreur de validation**

Elle apparaît à l'écran lorsqu'une nouvelle entrée incomplète ou incorrecte a été ajoutée au système. L'utilisateur doit remplir les champs obligatoires ou corriger l'entrée non valide tels que des chiffres dans un champ de texte seul. Ces champs sont mis en surbrillance à l'aide d'un point interrogation et d'une croix respectivement.

## Espace de contexte

L'espace de contexte affiche un résumé des informations contextuelles. Exemple : dans le contexte d'un contact, son nom apparaît en haut de l'écran. Dans le même espace de contexte, vous pouvez voir le nom de sa société, son numéro de téléphone et son adresse électronique. Vous pouvez rapidement passer à l'espace de contexte de sa société en cliquant sur le lien Société, dans l'espace de contexte.

## Etape

Il s'agit d'une étape d'une campagne marketing. Chaque étape peut être composée de plusieurs actions. Chaque action peut, à son tour, être composée de communications individuelles entre votre société et le public visé. Par exemple, une campagne appelée Génération de Dossiers Prospects - France ouest a pour objectif de générer des Dossiers Prospects dans une zone géographique précise. La campagne est composée de trois étapes différentes : 1) Eveil au produit, 2) Lancement du produit lors du salon commercial, 3) Acceptation de l'intérêt.

## Evolution (bouton)

Ce bouton apparaît dans le contexte des Dossiers Prospects, des opportunités, des solutions et des tickets lorsque vous n'utilisez pas la fonction de processus. Ce bouton est accessible depuis le Dossier Prospect, l'opportunité, la solution ou la page Généralités de ticket. Il permet à l'utilisateur de modifier l'étape, le statut ainsi que les autres données relatives au Dossier Prospect, à l'opportunité, à la solution ou au ticket. Il permet également à l'utilisateur d'ajouter une note de suivi qui fait partie de l'historique du Dossier Prospect, de l'opportunité, de la solution ou du « cycle de vie » du ticket.

# F

## Flèches Suivant et Précédent

Ces flèches apparaissent lorsqu'une liste d'informations s'étale sur plusieurs pages. Cliquez sur la flèche vers la gauche ou vers la droite pour afficher respectivement la page précédente ou la page suivante. Les flèches situées à l'extérieur permettent d'afficher la première ou la dernière page d'un ensemble comportant plusieurs pages.

# G

## Graphique de type jauge

Des partitions sur le graphique indiquent trois états pour une valeur cible ; en dessous, approchante, dépassement. L'aiguille de la jauge indique la valeur actuelle. Un graphique de type jauge s'avère utile dans un rapport comparatif des ventes réelles par rapport aux objectifs de ventes, afin de montrer le niveau de vos ventes réelles par rapport à vos prévisions pour une période déterminée.

## Groupes

Les groupes permettent aux utilisateurs de créer des ensembles d'enregistrements dans Sage CRM. Les groupes peuvent être statiques ou dynamiques.

# H

## Histogramme empilé

Les barres sont empilées les unes au-dessus des autres pour présenter des données groupées. Il offre une vue plus large des données qu'un histogramme classique. Un histogramme empilé s'avère utile dans un rapport d'activité Activités ouvertes pour présenter plusieurs actions qui se sont déroulées à une certaine date ou un certain jour.

# L

## Ligne article

Il s'agit de produits mis en vente qui présentent un intérêt pour le client. Ils sont liés à une opportunité et sélectionnés via l'onglet Devis et commandes.

## Liste contextuelle

Cliquez avec le bouton droit de la souris ou passez la souris au-dessus des boutons de menu pour activer les listes contextuelles. Ces dernières vous permettent de vous déplacer rapidement dans Sage CRM.

## Liste d'appels émis

Cette liste est utilisée pour les grandes campagnes de télémarketing : les appels ne sont pas préaffectés à un utilisateur et un enregistrement de communication est uniquement créé si un contact est établi avec succès.

## Liste récente

Cette liste est située dans le coin supérieur gauche de l'écran. En cliquant sur cette liste ou en plaçant le curseur de la souris sur celle-ci, vous pouvez sélectionner et revenir aux sociétés, contacts, opportunités, Dossiers Prospects, solutions ou tickets récemment utilisés.

# M

## MailChimp

Solution d'e-mail marketing intégrée à Sage CRM qui vous permet de créer des campagnes en ligne, envoyer des e-mails et suivre les résultats.

## Menu des onglets

Le menu des onglets fournit un accès rapide aux principales entités dans Sage CRM. Il est disponible sur tous les écrans dans Sage CRM. En fonction de la taille de votre écran, le menu des onglets se trouve : Juste sous le menu de Sage CRM. S'il y a trop d'onglets sur le menu, certains d'entre eux seront regroupés sous un en-tête Plus. En cliquant sur l'icône <insérer une image symbole> au côté supérieur gauche de l'écran.

## Modèle

Les modèles vous permettent de personnaliser l'aspect et la convivialité de l'interface utilisateur CRM. Vous pouvez par exemple préférer une apparence basée sur le vert/gris, plutôt qu'une apparence basée sur le bleu/blanc. Votre administrateur définit les modèles disponibles et peut en ajouter de nouveaux pour s'adapter à votre identité d'entreprise. Votre modèle préféré peut être défini dans Mon CRM | Préférences.

## Mon CRM

Ce bouton affiche une série d'onglets qui contiennent tous des informations relatives à l'utilisateur connecté. Selon les droits de l'utilisateur, les espaces de Mon CRM des autres utilisateurs peuvent être visualisées en sélectionnant une autre personne dans l'espace de contexte de l'écran.

# N

## Note de suivi

Dans le contexte des Dossiers Prospects, des opportunités, des tickets et des solutions, elle est utilisée pour apporter des commentaires textuels libres sur l'évolution d'un Dossier Prospect, d'une opportunité, d'une solution ou d'un ticket.

## Notification

Cette fonction dépend de l'implémentation. Si la fonction est activée, les notifications servent à rappeler les tâches à venir ou en retard. Vous définissez les notifications dans la page Détails de communication. Elles apparaissent à l'écran en rouge ou sont envoyées par e-mail ou SMS. Elles peuvent également être intégrées dans la fonction de processus.

# O

## Onglet

Les onglets font office de séparateurs de dossier. Les informations qui figurent dans chaque section de dossier dépendent du contexte actuel. Si, par exemple, dans l'espace de contexte, vous avez effectué un zoom sur le contact Anita Chapman, la sélection de l'onglet Résumé permet d'afficher les interactions les plus récentes de votre société avec ce contact précis.

## **Onglet Documents**

L'onglet Documents est disponible dans le contexte d'un contact, d'une société, d'une opportunité, d'un ticket ou d'une solution. Elle stocke un lien vers un document.

## **Opportunité**

Elle fait référence à une opportunité de vente. Les opportunités suivent l'intérêt commercial depuis le Dossier Prospect initial qualifié jusqu'à la conclusion de l'affaire.

# **P**

## **Page Rechercher**

Cette page s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Rechercher. Il existe une page Rechercher pour les sociétés, les contacts, les opportunités, les Dossiers Prospects, les solutions, les tickets et les communications.

## **Processus**

Il automatise les processus commerciaux de la société en utilisant un jeu prédéfini de règles et d'actions.

# **R**

## **Recherche avancée**

Permet aux utilisateurs de créer des requêtes de recherche améliorées basées sur des instructions SQL complexes, utilisant les clauses WHERE, AND, et OR.

## **Relations**

L'onglet Relations est disponible dans le contexte de toutes les entités principales : Vous pouvez afficher des liens entre différents types d'information. Vous pouvez par exemple configurer une relation entre une société et ses dirigeants, ou entre une opportunité et les personnes qui l'influencent. Votre administrateur système définit les différents types de relation pouvant être configurés depuis chaque onglet.

## **Résumé**

Cet onglet affiche les communications, opportunités et tickets les plus récents associés à une société ou à un contact.

# S

## SMS

Abréviation de Short Messaging Service (service de messages courts). Si cette fonction est activée sur le système, un SMS est envoyé sur le téléphone portable ou autre périphérique sans fil de l'utilisateur pour lui notifier les événements en cours. Vous pouvez, par exemple, recevoir par SMS un rappel pour une réunion à venir. Un SMS peut également être utilisé avec le processus pour notifier les nouveaux Dossiers Prospects, les tickets en retard ou les opportunités fermées aux utilisateurs.

## Solution

Les solutions forment la structure de base « vérifiée et approuvée » d'une base de connaissances. Les solutions sont accessibles par les utilisateurs Sage CRM internes ainsi que par les clients et les partenaires via un site Web de Portail Client. Elles sont séparées des tickets même si elles peuvent être liées à plusieurs tickets. De même, un ticket peut être lié à plusieurs solutions.

# T

## Tableau de bord

Le tableau de bord est une page personnalisable qui contient des informations correspondant au travail quotidien. Par exemple, la liste des sociétés avec lesquelles vous collaborez très régulièrement.

## Ticket

Il s'agit d'un problème de service clients. Il peut s'agir d'un problème technique ou d'une plainte déposée par un client. Le ticket garde une trace du problème, de la connexion initiale à la résolution. Plusieurs communications (ou tâches) peuvent être associées à un ticket.

## Trier

Vous pouvez modifier l'ordre d'une liste en cliquant sur l'en-tête de colonne souligné.