



Sage 100 CRM – Guide de démarrage rapide Version 8

Composition du progiciel

Votre progiciel est composé d'un boîtier de rangement comprenant :

- le cédérom sur lequel est enregistré le programme.

Propriété & Usage

Ce logiciel et sa documentation sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle, les lois relatives au copyright et les traités internationaux applicables.

Toute utilisation non conforme du logiciel, et notamment toute reproduction ou distribution partielle ou totale du logiciel ou toute utilisation au-delà des droits acquis sur le logiciel est strictement interdite.

Toute personne ne respectant pas ces dispositions se rendra coupable de délit de contrefaçon et sera passible des peines pénales prévues par la loi.

La marque Sage est une marque protégée. Toute reproduction totale ou partielle de la marque Sage, sans l'autorisation préalable et expresse de la société Sage est donc prohibée.

Tous les noms de produits ou de sociétés, toute image, logo ou représentation visuelle mentionnés dans ce logiciel ou sa documentation et n'appartenant pas à Sage peuvent constituer des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

Conformité & Mise en garde

- Compte tenu des contraintes inhérentes à la présentation sous forme de manuel électronique, les spécifications visées dans la présente documentation constituent une illustration aussi proche que possible des spécifications.
- Il appartient au client, parallèlement à la documentation, de mettre en œuvre le progiciel pour permettre de mesurer exactement l'adéquation de ses besoins aux fonctionnalités.
- Il est important, pour une utilisation sûre et opérationnelle du progiciel, de lire préalablement la documentation.

Evolution

La documentation correspond à la version référencée. Entre deux versions, des mises à jour du logiciel peuvent être opérées sans modification de la documentation. Toutefois, un additif peut être joint à la documentation existante pour présenter les modifications et améliorations apportées à ces mises à jour.

Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17 France



* Coût d'un appel local depuis un poste fixe

www.sage.fr



Sommaire

Préambule	5
<i>Introduction.....</i>	<i>5</i>
<i>Objectifs du guide de démarrage rapide.....</i>	<i>5</i>
<i>Récapitulatif des documentations disponibles.....</i>	<i>5</i>
Installation de Sage 100 CRM i7	6
<i>Installer Sage 100 CRM i7.....</i>	<i>6</i>
<i>Créer l'intégration Sage 100</i>	<i>7</i>
Accueil de Sage 100 CRM i7	8
<i>Page d'accueil</i>	<i>8</i>
<i>Premier menu.....</i>	<i>9</i>
<i>Menu principal</i>	<i>11</i>
<i>Menu Administration et autres fonctions</i>	<i>13</i>
<i>Menu Administration</i>	<i>13</i>
<i>Les boutons</i>	<i>14</i>
Paramétrage et administration	15
<i>Se connecter à Sage 100 CRM i7</i>	<i>15</i>
<i>Accéder à l'administration.....</i>	<i>16</i>
<i>Création et paramétrage utilisateurs Sage 100 CRM i7</i>	<i>17</i>
<i>Créer un nouvel utilisateur</i>	<i>17</i>
<i>Modifier le profil de sécurité d'un utilisateur</i>	<i>18</i>
<i>Personnaliser Sage 100 CRM i7</i>	<i>19</i>
<i>Ajouter de nouveaux champs dans le CRM.....</i>	<i>19</i>
<i>Modifier les écrans et les listes du CRM afin de rendre disponible vos nouveaux champs.....</i>	<i>20</i>
<i>Ajouter des contrôles sur les champs du CRM à l'aide de l'assistant de paramétrage.</i>	<i>20</i>
<i>Téléchargement des données</i>	<i>21</i>
<i>Synchronisation Sage 100 CRM i7 et MS Outlook</i>	<i>21</i>
<i>Gestion des emails entrants et sortants.....</i>	<i>22</i>
<i>Administrer.....</i>	<i>22</i>
<i>Gestion des modèles de document :</i>	<i>22</i>
<i>Gestion des modèles d'emails.....</i>	<i>23</i>
<i>Autres actions.....</i>	<i>23</i>
Utilisation de Sage 100 CRM i7	24
<i>Mettre en route Sage 100 CRM i7</i>	<i>24</i>

<i>Accéder à mon espace de travail</i>	<i>25</i>
<i>Rechercher des informations</i>	<i>26</i>
<i>Ajouter une nouvelle société</i>	<i>27</i>
<i>Synchroniser les données avec MS Outlook.....</i>	<i>28</i>
<i>Gestion des relations.....</i>	<i>29</i>
<i>Gestion des ventes</i>	<i>30</i>
<i>Utiliser le pipeline des ventes</i>	<i>30</i>
<i>Créer une nouvelle Opportunité de vente</i>	<i>31</i>
<i>Saisir des éléments d'opportunité.....</i>	<i>31</i>
<i>Récupérer les éléments d'opportunité.....</i>	<i>32</i>
<i>Afficher un rapport de synthèse de mes opportunités ouvertes.....</i>	<i>34</i>
<i>Gestion du Service Client</i>	<i>35</i>
<i>Autres actions.....</i>	<i>36</i>

Préambule

Introduction

Ce guide est destiné aux utilisateurs, administrateurs système et aux consultants certifiés de SAGE 100 CRM i7 dans le cadre de l'acquisition de SAGE 100 CRM i7.

Objectifs du guide de démarrage rapide

Les fonctionnalités de Sage 100 CRM i7 – version de base vous permettent d'appréhender les aspects suivants :

- Environnement système,
- Administration,
- Paramétrage,
- Utilisation...

Ce chapitre présente un aperçu rapide de quelques-unes des tâches clés.

Le guide de démarrage rapide vous servira de repère pour les différents outils mis à votre disposition afin de vous assister dans le déploiement de votre solution CRM.

Ce guide vous permettra de :

- Connaître l'ensemble des documents qui sont à votre disposition.
- Comprendre la philosophie d'installation de Sage 100 CRM i7 et trouver les documents qui vous guideront sur sa mise en place.
- Approfondir votre compréhension fonctionnelle de l'application.
- Connaître les actions de personnalisation et paramétrage possibles de Sage 100 CRM i7 avant la mise en production et savoir où trouver le descriptif complet de ces actions.
- Savoir où trouver les informations essentielles à l'utilisation de Sage 100 CRM i7.

Tous les exemples dispensés par ce guide se basent sur le postulat que vous avez installé la base de démonstration Panoply (option disponible à l'installation). De ce fait les exemples utilisent des noms d'utilisateurs ou de sociétés contenus dans cette base de données.

Récapitulatif des documentations disponibles

Vous trouverez tous les guides de Sage 100 CRM i7 sur notre site documentation :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_REFGUIDEBOOKS_V800.PDF

Installation de Sage 100 CRM i7

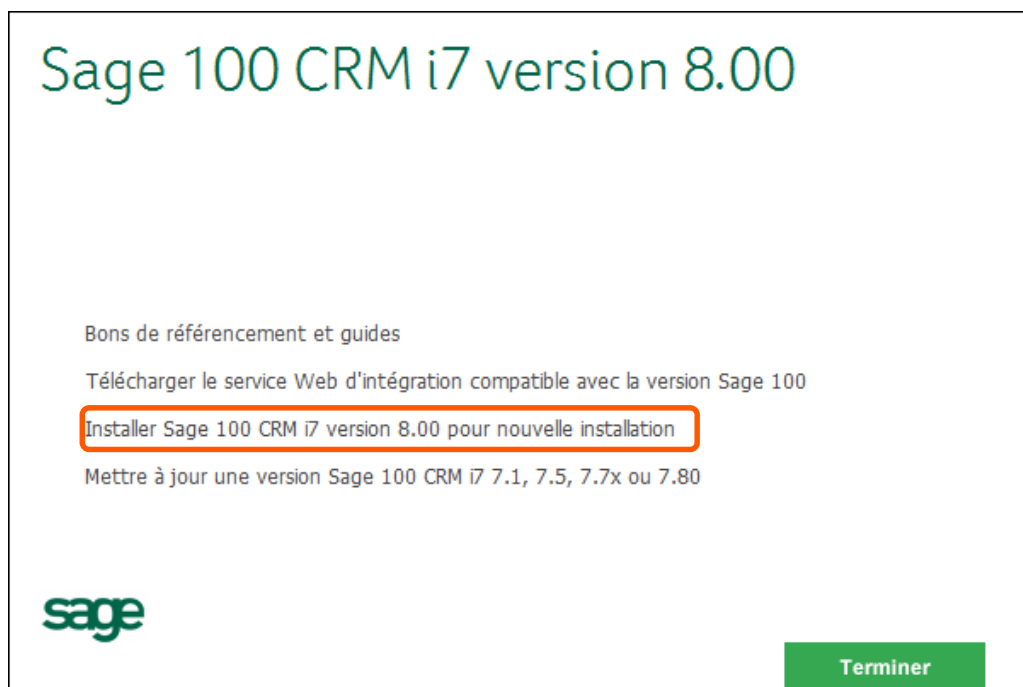
L'installation de Sage 100 CRM i7 a été revue en simplifiant les étapes.

- Consultez le document « Guide d'installation de Sage 100 CRM i7 » qui vous accompagnera dans la procédure de déploiement de Sage 100 CRM i7.

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V800.PDF

L'installation comporte trois étapes principales :

Installer Sage 100 CRM i7



Les documents « Guide d'installation de Sage 100 CRM i7 » et « Guide des spécifications techniques de Sage 100 CRM i7 » vous accompagneront dans la procédure d'installation et sont disponibles depuis :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V800.PDF

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_TECHSPECIF_V800.PDF



Attention ! Dans le cas où vous utilisez Internet Explorer comme navigateur, le message suivant peut apparaître : 'votre navigateur ou votre configuration de navigateur n'est pas compatible'. Dans ce cas, vous devez vous assurer que votre Internet Explorer respecte les versions compatibles avec Sage 100 CRM i7 (se reporter au guide des compatibilités de Sage 100 CRM i7) et vérifier qu'Internet Explorer ne soit pas exécuté en mode compatibilité.

Dès que ce mode de compatibilité est désactivé dans votre navigateur Internet Explorer, l'écran d'accueil est alors de nouveau proposé pour vous connecter avec succès.

Créer l'intégration Sage 100

Afin de bénéficier de la liaison entre le CRM et Sage 100 vous devrez simplement l'activer dans le CRM.



Administration > Utilisateurs > Sécurité > Profils de sécurité

Nouvelle intégration

Nom de l'intégration ERP: Sage100	URL ERP: http://127.0.0.1:8080/sagecrm.asmx	Sauvegarder
Nom d'utilisateur ERP: <Administrateur>	Mot de passe ERP:	Aide
Nom d'utilisateur Sage CRM: Yann GIBBS	Mot de passe Sage CRM:	
Raison sociale: Sage100		

- Pour connaître la procédure d'installation et de configuration de l'intégration Sage 100, veuillez-vous reporter au guide d'installation de Sage 100 CRM i7

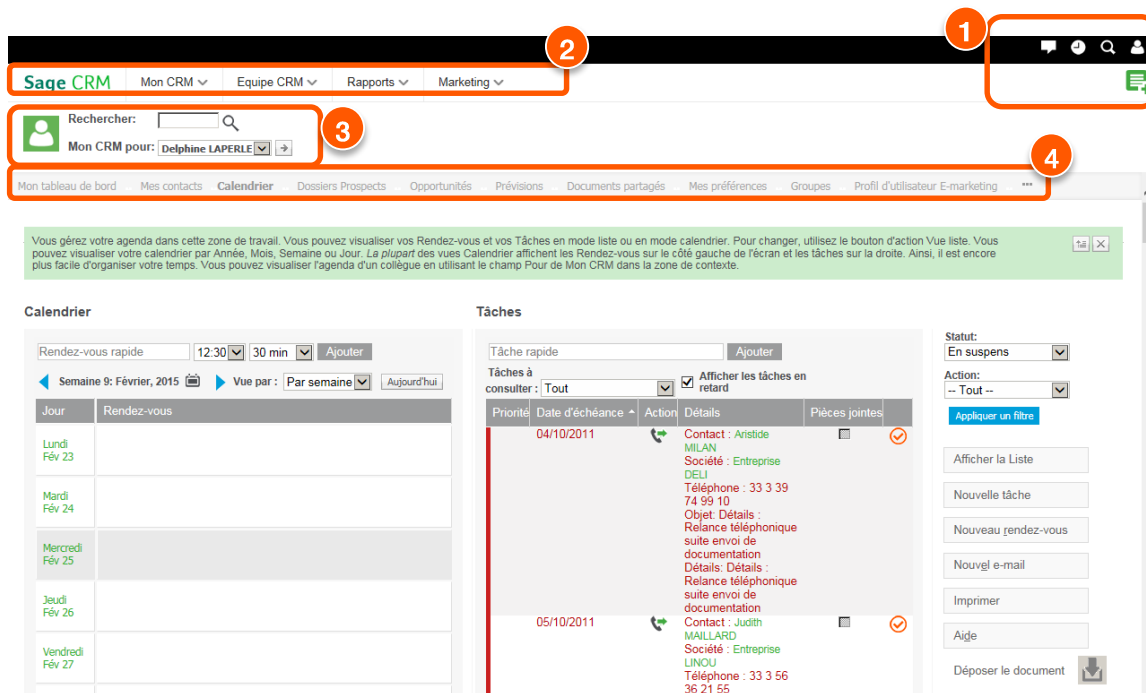
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V800.PDF

- Pour connaître les fonctionnalités de l'intégration Sage 100, un guide complet est à votre disposition :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INTEGRATION_V800.PDF

Accueil de Sage 100 CRM i7

Page d'accueil



1. Les icônes et les boutons vous permettent de voir rapidement vos notifications, les enregistrements récemment consultés et votre zone de profil. Vous pouvez également revenir facilement à votre page d'accueil, trouver et créer de nouveaux enregistrements
2. Les listes déroulantes du Menu principal vous permettent d'accéder à toutes les options du Menu principal, y compris les options Mon CRM et Équipe Sage CRM, depuis n'importe où dans Sage CRM.
3. Le champ de **Rechercher** vous permet de chercher rapidement d'autres utilisateurs Sage CRM, afin de pouvoir passer de votre Mode Mon CRM au Mode Mon CRM d'un Collaborateur. Vous pouvez également passer de votre Mode Équipe CRM au Mode Équipe CRM d'une autre équipe. Votre administrateur système doit vous attribuer les droits nécessaires pour réaliser cette opération.
4. Les onglets horizontaux vous permettent de naviguer facilement dans les sous-pages d'un enregistrement existant.



Cette page d'accueil peut être différente si les préférences utilisateurs ont été changées au préalable.

Premier menu



1. Cliquez sur le logo Sage CRM pour accéder à votre page d'accueil

2. Gérer vos notifications

En principe, les notifications sont des rappels de vos tâches ou rendez-vous, mais elles peuvent également être des alertes définies par vous ou votre administrateur système.

Le nombre de notifications que vous avez s'affiche au-dessus de l'icône Notifications.

Cliquez sur une notification dans la liste et cliquez sur Afficher original pour ouvrir l'enregistrement, le rendez-vous ou la tâche associés à la notification sur l'écran principal.

Pour effacer une seule notification de rappel, cliquez sur X à côté de la notification. Pour ignorer toutes les notifications, cliquez sur Effacer tout.

Pour différer une notification de rappel unique, cliquez sur Différer à côté de la notification et choisissez une durée définie.

Pour différer tous les rappels, cliquez sur Différer tout en haut de la liste et choisissez une durée.

Pour fermer la liste des notifications, cliquez sur Notifications

3. Revenir aux enregistrements consultés récemment

Les enregistrements Société, Contact, Opportunité, Devis, Commande, Dossier Prospect, Ticket, Solution, Campagne et Groupe sont enregistrés dans la liste Récent. La liste affiche une limite de 10 enregistrements par entité.

Cliquez sur un nom d'enregistrement pour l'ouvrir sur l'écran principal.

Cliquez sur une entité pour ouvrir l'écran de recherche de l'entité.

Pour vider votre liste Récent, cliquez sur Effacer en bas de la liste.

Pour modifier le nombre maximum d'enregistrements dans votre liste Récent, contactez votre administrateur système. Le nombre maximum par défaut est de 40 enregistrements.

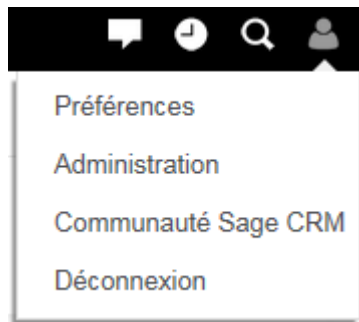
4. Faire une recherche parmi les enregistrements existants

Avec les écrans de recherche : Pour réaliser une recherche dans une entité Sage CRM spécifique, cliquez sur Rechercher et cliquez sur le type d'entité dans la liste. Par exemple, pour faire une recherche parmi tous les enregistrements de la société, cliquez sur Rechercher | Société.

Utilisation de la recherche avancée : Pour réaliser une recherche complexe de base de données parmi les entités Sage CRM, cliquez sur Rechercher | Recherche avancée. Pour de plus amples informations, consultez Utilisation de la recherche avancée dans le Guide de l'utilisateur.

Utilisation de la recherche par mot-clé : Pour effectuer une recherche simultanée dans toutes les entités Sage CRM, cliquez sur Rechercher | Recherche par mot-clé. Pour de plus amples informations, consultez Recherche à l'aide de la recherche par mot-clé dans le Guide de l'utilisateur.

5. Accéder à votre profil



Accédez à vos Préférences et modifiez-les.

Allez dans la zone Administration si vous disposez de droits d'administrateur.

Accédez à la Communauté Sage CRM. Vous trouverez des articles de blog, des PDF supplémentaires, des livres blancs, des témoignages de clients et des forums d'utilisateurs.

Déconnexion de Sage CRM

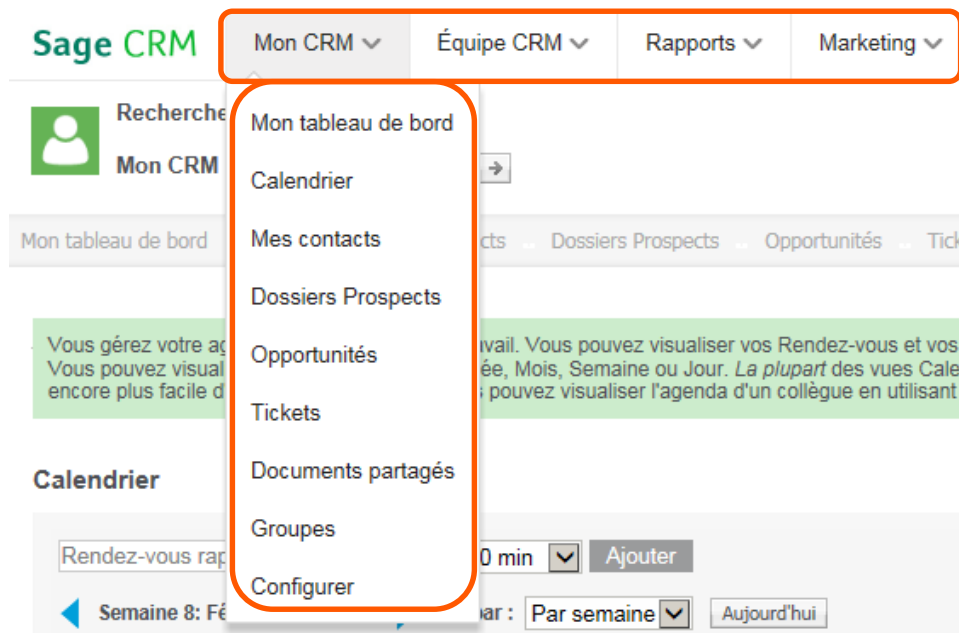
6. Créer de nouvelles fiches et communications

Pour ajouter un nouvel enregistrement ou une nouvelle communication dans le contexte de l'enregistrement qui est actuellement ouvert, cliquez sur Nouveau.

Pour créer un publipostage qui s'exporte en document PDF, cliquez sur Fusionner vers PDF.

Pour créer un publipostage qui s'exporte en document Word, cliquez sur Fusionner vers Word. La disponibilité de cette option dépend de vos paramètres système

Menu principal



Utilisez les options du menu principal pour accéder aux zones fréquemment utilisées de Sage CRM. Ces zones comprennent votre Tableau de bord, votre Calendrier et les entités principales que vous utilisez telles que Contacts, Sociétés et Opportunités, ainsi que les entités créées avec l'assistant de Personnalisation avancée. Le thème Moderne vous permet d'accéder aux options de Menu principal depuis n'importe où dans Sage CRM. Les options sont groupées en quatre listes déroulantes qui s'affichent toujours en haut de l'interface utilisateur, indépendamment du contexte où vous vous trouvez.

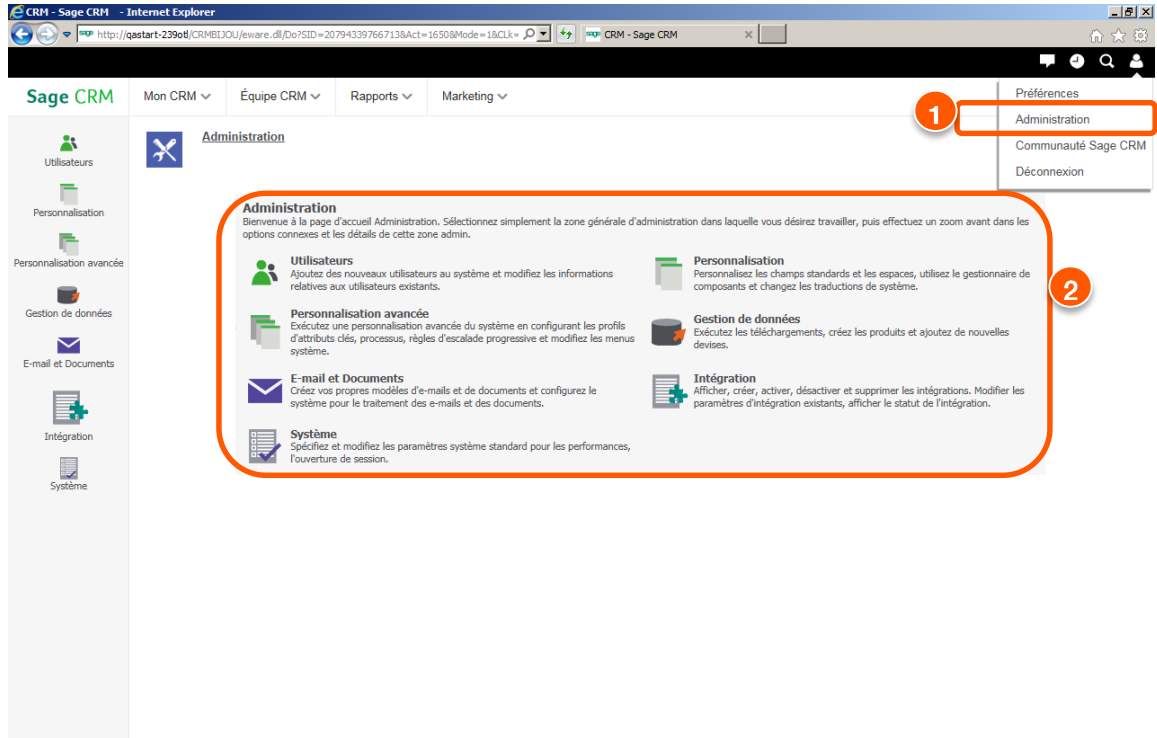
- Pour ouvrir une option de Menu principal, cliquez sur la liste déroulante applicable et choisissez une option de menu. Par exemple, pour ouvrir votre Tableau de bord, cliquez sur Mon CRM | Tableau de bord.
- Vous pouvez facilement configurer les onglets qui sont inclus dans les listes déroulantes Mon CRM, Équipe Sage CRM et Rapports. Il suffit de cliquer sur <nom de liste> | Configurer. Sélectionnez les onglets que vous souhaitez inclure et cliquez sur Sauvegarder.

Menu	Fonctions
Mon CRM	Tableau de bord Calendrier Mes contacts Dossiers Prospects Opportunités Tickets Documents partagés Groupes Campagnes MailChimp (si option active) Configurer

Équipe Sage CRM	<ul style="list-style-type: none"> Calendrier Dossiers Prospects Opportunités Tickets Solutions Configurer
Rapports	<ul style="list-style-type: none"> Mes rapports favoris Rapports d'activité Campagnes Communications Service clients Généralités Rapports de dossiers prospects Marketing Ventes Appels émis Rapports administrateur (selon les droits) Toutes les catégories de rapport
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Liste de campagne E-Marketing Etat des emails en masse Configurer

Menu Administration et autres fonctions

Menu Administration



1. Accéder au menu Administration
2. Page d'accueil du menu Administration

Les boutons

The screenshot displays the Sage 100 CRM i7 interface. At the top, there's a navigation bar with 'Sage CRM', 'Mon CRM', 'Équipe CRM', and 'Rapports'. Below this, a user profile for 'Rémi RANDOR' is shown. A horizontal menu contains various options: 'Mon tableau de bord', 'Calendrier', 'Mes contacts', 'Dossiers Prospects', 'Opportunités', 'Tickets', 'Documents partagés', 'Mes préférences', 'Groupes', and a dropdown menu. A green banner provides instructions on managing the agenda. The main area is divided into two panels: 'Calendrier' on the left and 'Tâches' on the right. The 'Calendrier' panel shows a weekly view for February 2015. The 'Tâches' panel shows a list of tasks with columns for 'Priorité', 'Date d'échéance', 'Action', and 'Détails'. A red circle highlights a set of action buttons on the right side of the 'Tâches' list, including 'Afficher la Liste', 'Nouvelle tâche', 'Nouveau rendez-vous', 'Nouvel e-mail', 'Imprimer', 'Aide', and 'Déposer le document'.

1. Les boutons d'action, de processus et d'aide sont situés sur la droite de chaque écran, pour les retrouver toujours facilement.

Paramétrage et administration

Via le menu « Administration » de Sage 100 CRM i7 vous pouvez par exemple :

- personnaliser les champs, l'affichage à l'écran et la mise en page des listes ;
- modifier les rapports et les modèles de documents ;
- modifier les paramètres utilisateurs et d'accès sécurisé ;
- importer des données à partir de feuilles de calcul MS Excel ;

Ce chapitre présente un aperçu rapide de quelques-unes des tâches clés.

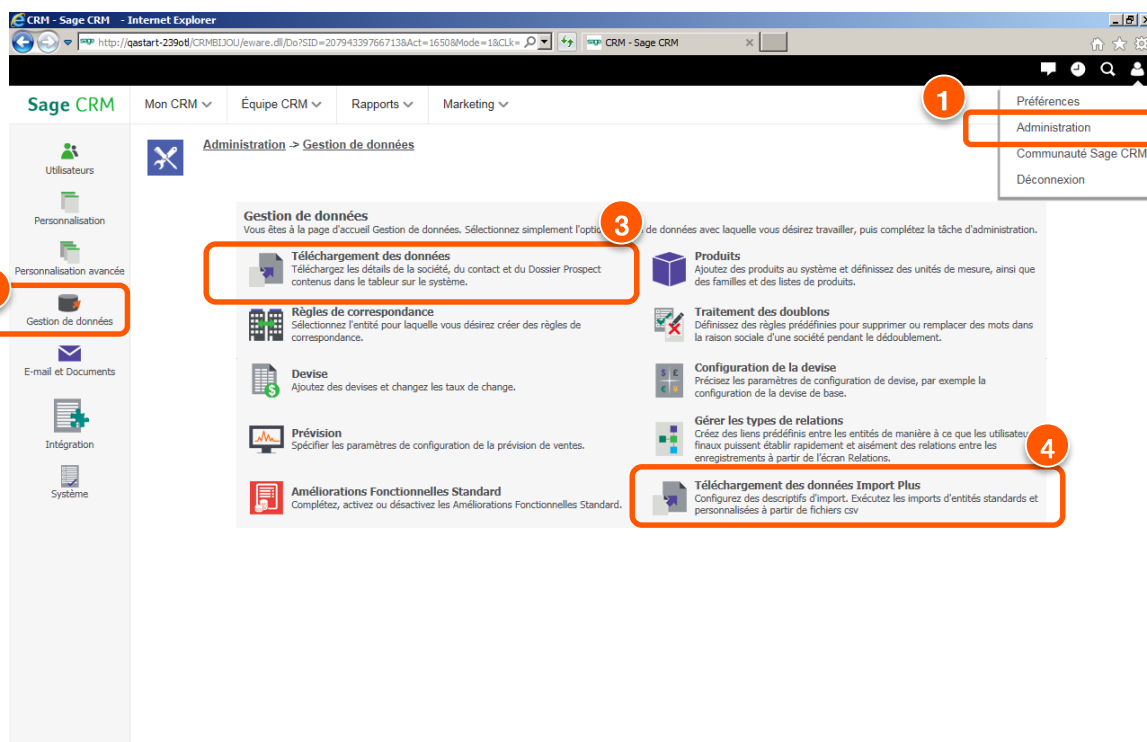
Se connecter à Sage 100 CRM i7

Par défaut, après l'installation, vous pouvez vous connecter à Sage 100 CRM i7 en tant que :

- Nom de l'utilisateur : Admin
- Mot de passe : Par défaut cet utilisateur n'a pas de mot de passe.

Accéder à l'administration

Le bouton **Administration** agit comme une passerelle vers toutes fonctionnalités d'administration du CRM.



1. Cliquez sur le bouton Administration afin d'accéder au menu du même nom et d'afficher la page d'accueil Administration.
2. Vous pouvez choisir une option dans la page d'accueil Administration afin de consulter la page d'accueil de cette même option.
3. Accédez à la fonction standard pour importer des fiches Sociétés, Contacts et Prospects
4. Accédez la fonction avancée qui vous permet également d'importer d'autres données comme des équipes d'utilisateurs, des utilisateurs des communications rattachés aux sociétés et/ou contacts ...

Création et paramétrage utilisateurs Sage 100 CRM i7

Créer un nouvel utilisateur

En tant qu'Administrateur vous pouvez créer des comptes utilisateurs dans Sage 100 CRM i7. Il est possible de créer un utilisateur à partir d'une page vierge ou en utilisant un modèle d'utilisateur.

1 Utilisateurs

2 Nouvel utilisateur

Création d'un nouvel utilisateur, Etape 1 sur 3

2 Poursuivre

Utilisateur

Prénom:

Code de connexion:

Modèle: -- Aucun --

Ressource: Faux

Nom de famille:

Mot de passe:

Équipe primaire: --Non affecté--

E-mail:

Administration: Aucun droit d'administration

Secteur de rattachement: Monde

Sauvegarder

Sauvegarder et Nouveau

Annuler

Aide

Pour créer un utilisateur :

1. Sélectionnez Administration | Utilisateurs | Nouvel Utilisateur.
2. La procédure de création d'un utilisateur se décline en trois étapes :

Étape 1 : saisissez les informations relatives au nouvel utilisateur. Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir un modèle d'utilisateur dans cette page. Si vous préférez sauvegarder uniquement ces paramètres, cliquez sur le bouton Sauvegarder. Pour passer à la seconde étape, cliquez sur le bouton « Poursuivre ».

Étape 2 : vous permet d'ajouter d'autres informations sur l'utilisateur, ainsi que les Paramètres de son Profil de Sécurité.

L'étape 3 : vous permet de configurer les préférences de connexion et de session, de date/heure, de nombre et de rappel, pour cet utilisateur.

Modifier le profil de sécurité d'un utilisateur

Dans Sage 100 CRM i7 il est possible de configurer des autorisations permettant à certains utilisateurs d'accéder aux informations stockées dans Sage 100 CRM i7.

1

Administration > Utilisateurs > Sécurité > Profils de sécurité

2

Droits d'accès du profil pour Secteur de rattachement de l'utilisateur

	Tickets	Communication	Société	Dossier Prospect	Opportunité	Contact	
Commercial	Afficher	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	
Responsable	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	
Restreint	Afficher	Afficher	Afficher	Afficher	Afficher	Afficher	
Service Client	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher	Aucun accès	Aucun accès	Afficher	
Profil sans restriction	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	

3

Nouveau profil

Modifier tous les droits

Aide

Exemple : un utilisateur américain peut n'avoir accès qu'aux informations relatives aux ventes de sa région.

1. Sélectionnez Administration | Utilisateurs | Sécurité | Profils de Sécurité.
2. Sélectionnez le secteur de rattachement de l'utilisateur dans la liste déroulante des Droits d'accès du profil pour.
3. Sélectionnez le profil que vous souhaitez modifier. Les droits d'accès sont affichés en mode édition, comme tous les utilisateurs associés à ce profil.

Personnaliser Sage 100 CRM i7

- Le document « Guide de l'administrateur système de Sage 100 CRM i7 » chapitre « Personnalisation » vous permettra de trouver les références à la personnalisation du CRM.

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V800.PDF

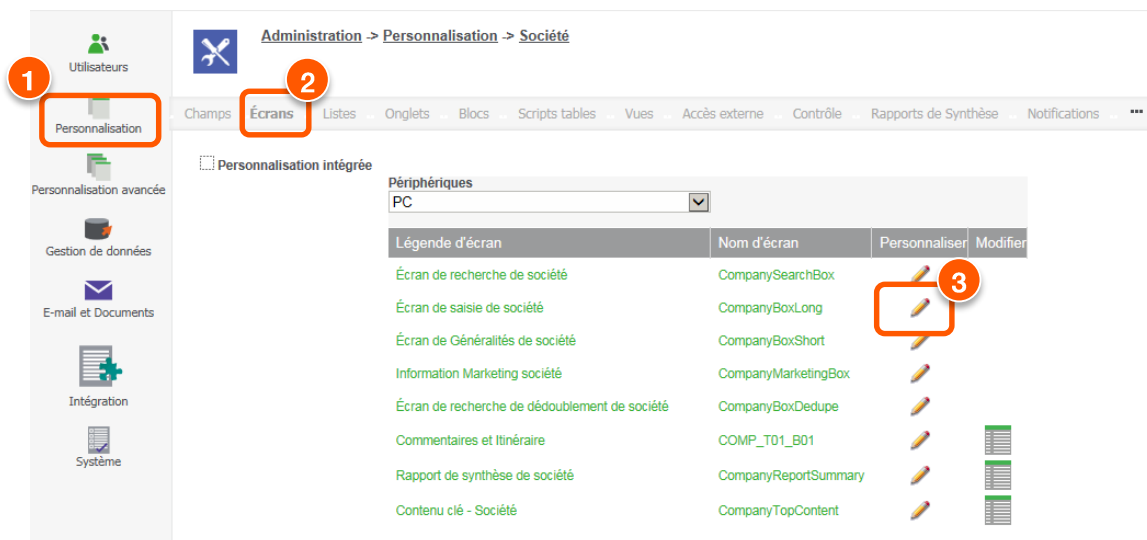
Sont citées ci-après les principales références utiles du guide de l'administrateur système.

Ajouter de nouveaux champs dans le CRM

Quelques types de champs proposés par Sage 100 CRM i7 :

Type d'entrée	Description
Date seulement	L'utilisateur peut entrer la date dans ce champ et utiliser le calendrier, ou définir une date système par défaut. La valeur Date du jour plus delta minutes ou Date du jour peut être attribuée à la valeur par défaut. Remarque : les champs Date seulement ne varient pas en fonction des fuseaux horaires. La valeur de date affichée est identique à tous les utilisateurs, indépendamment de leur fuseau horaire.
Texte	Texte libre sur une seule ligne.
Case à cocher	Case à cocher. Lorsqu'elle est utilisée dans un écran de recherche, la case à cocher unique est convertie en différentes cases d'option : "A une valeur de", "Est vide" ou "Les deux". La traduction de ces options peut être personnalisée dans Administration Traductions.
Texte multi ligne	Texte libre composé de plusieurs lignes.
Adresse électronique	Permet de créer un lien pour envoyer un message électronique.
URL WWW	URL WWW.
Choix	Menu déroulant avec une sélection prédéfinie.
Sélection utilisateur	Une liste des utilisateurs s'affiche et offre la possibilité de sélectionner un utilisateur.
Nombre entier	Nombre Entier.
Numérique	Valeur monétaire.
...	...

Modifier les écrans et les listes du CRM afin de rendre disponible vos nouveaux champs.



1. Sélectionnez Administration, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le bouton de menu Personnalisation et choisissez Société.
2. Sélectionnez l'onglet Ecrans.
3. Cliquez sur le bouton Personnaliser situé à côté de l'écran de Recherche de société.

Ajouter des contrôles sur les champs du CRM à l'aide de l'assistant de paramétrage.

- Afin de connaître le périmètre d'utilisation de l'assistance de paramétrage veuillez-vous reporter au document « Guide de l'Assistant de paramétrage de Sage 100 CRM i7 ».

Script

Type:

Définition:

Ajouter

Fonctions :

A la création uniquement: ☒ En édition: ☐

Conditions

Fonction :

Champs :

Choix :

And OR = <> < > <= >=)

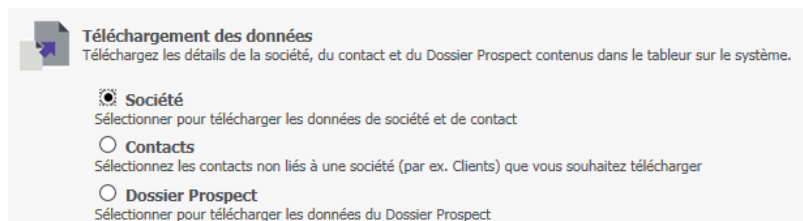
#comp_type# = "Customer"

- Tous les détails dans le guide :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_CONTROLS_V800.PDF

Téléchargement des données

Sage 100 CRM i7 vous offre la possibilité de télécharger des données via un support externe (fichier Excel).



- Afin de connaître les fonctionnalités du téléchargement de données veuillez-vous reporter au « Guide de l'administrateur système de Sage 100 CRM i7 » chapitre « Gestion de données ».

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V800.PDF

Synchronisation Sage 100 CRM i7 et MS Outlook

La synchronisation des données peut-être unidirectionnelle ou bidirectionnelle.

Les données que l'on peut synchroniser au choix sont :

- Les RDV, les tâches
- Les interlocuteurs (« Mes contacts » ajoutés dans « Mon CRM »)

La synchronisation des interlocuteurs (Les contacts)	De MS Outlook vers Sage 100 CRM i7	De Sage 100 CRM i7 vers MS Outlook
Création	Manuel (Ajouter le contact)	Automatique
Modification	Automatique	Automatique
Suppression	Automatique	Automatique

La synchronisation des RDV, des tâches et des contacts peut être également mise en place par une intégration avec MS Exchange.

- Pour plus de détails, veuillez-vous reporter aux « **guide d'installation et de spécifications techniques de Sage 100 CRM i7** », « **guide de l'utilisateur de Sage 100 CRM i7** » et « **guide de l'administrateur système de Sage 100 CRM i7** ».

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V800.PDF

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_TECHSPECIF_V800.PDF

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_USER_V800.PDF

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V800.PDF

Gestion des emails entrants et sortants

De MS Outlook vers Sage 100 CRM i7:

Avec Sage 100 CRM i7 vous pouvez depuis MS Outlook :

- Envoyer des emails et les rattacher à la base CRM (les envois d'email peuvent être effectués directement par Sage 100 CRM i7 via MS Outlook)
- Rattacher au CRM un ou plusieurs E-mails reçus

Depuis MS Outlook

Vous pourrez :

- Visualiser les tâches et les RDV synchronisés
- Afficher la fiche contact Sage 100 CRM i7

Administrer

D'autres éléments pourront être configurés selon les besoins.

Gestion des modèles de document :

Une bibliothèque de documents est mise à disposition des utilisateurs afin d'effectuer notamment des fusions de données clients avec un modèle précis.



Administration > E-mail et Documents > Modèles de documents

Cet onglet répertorie des documents qui peuvent être nécessaires aux utilisateurs pour pouvoir accéder à leurs activités quotidiennes. Vous pouvez ajouter des documents supplémentaires à la liste à l'aide du bouton Ajouter un fichier. L'accès au bouton Ajouter un fichier requiert : Droits d'administration et Informations : droits d'administration.

19 Modèles partagés, Page 1 de 2

Mis à jour	Description	Fichier	Type	Catégorie	Propriétaire	Statut
03/07/2012 11:15	Bon de commande Panoply.doc		Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Devis de vente Panoply.doc		Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Devis Panoply.doc		Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Fusion document vierge.doc		Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Lettre d'accompagnement de la brochure Panoply - Solutions de gestion du temps.doc		Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Lettre d'accompagnement logiciel de démo Gestion du temps Panoply.doc		Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Courrier remerciement	Lettre de remerciements Maison Bijoux.doc	Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15	Brochure	Lettre présentation nouveautés et invitation JPO.doc	Brochure	Ventes		Finale
Aujourd'hui 15:21	Eléments d'opportunité	MC_Opportunity.doc	Opportunity	Ventes		Ébauche
03/07/2012 11:15		Modèle de bon de commande.doc	Lettre	Ventes		Finale
03/07/2012 11:15		Modèle fax US Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale

Équipe: -- Tout --

Statut: -- Tout --

Actif: Oui

Type: -- Tout --

Catégorie: -- Tout --

Langue: -- Tout --

Entité: -- Tout --

Fichier:

Appliquer un filtre

- Pour plus de détail sur la gestion des modèles de document, veuillez-vous reporter au « **guide de l'administrateur système de Sage 100 CRM i7** » chapitre « **E-mails et documents** ».

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V800.PDF

Gestion des modèles d'emails

Cette fonction permet de définir les modèles d'emails.

- Pour plus de détail sur la gestion des modèles d'e-mail, veuillez-vous reporter au « **guide de l'administrateur système de Sage 100 CRM i7** » chapitre « **E-mails et documents** ».

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V800.PDF

Autres actions

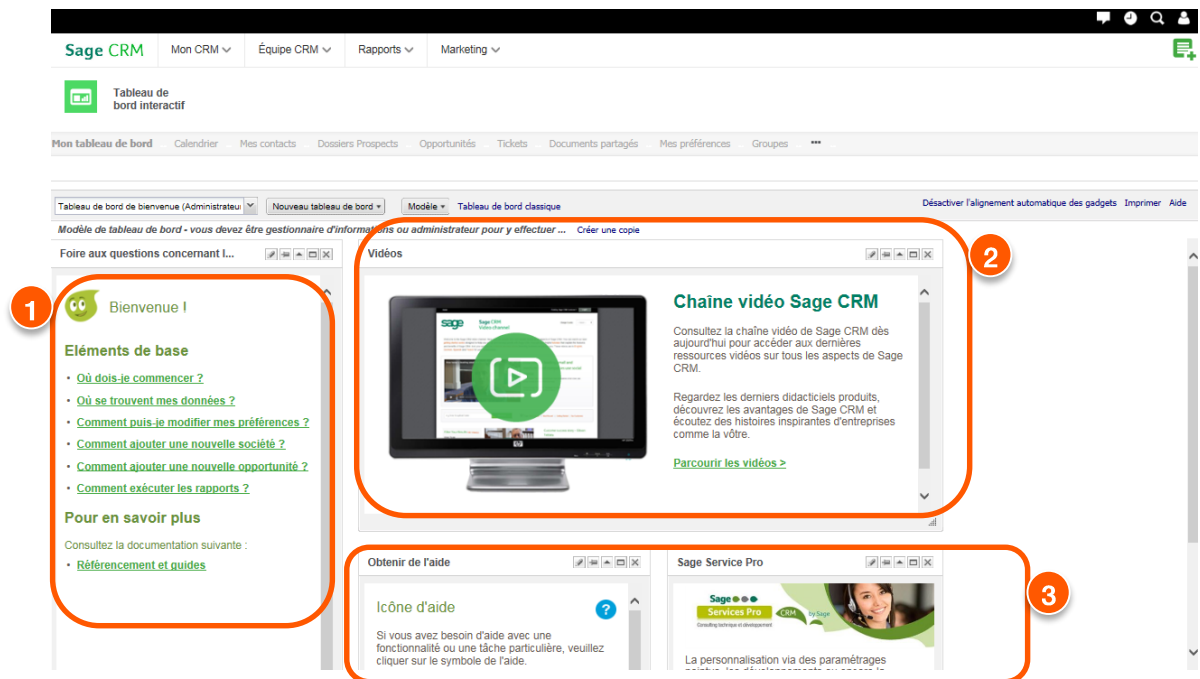
Si vous souhaitez approfondir les domaines liés à l'Administration abordés dans ce chapitre, nous vous suggérons de consulter le « Guide de l'Administrateur Système ». Les chapitres vers lesquels les administrateurs débutants se dirigent d'emblée sont les suivants :

- Configuration d'un utilisateur
- Personnalisation des champs
- Personnalisation des écrans
- Personnalisation des processus
- Téléchargement de données
- Configuration des documents et des rapports Modèles de document

Utilisation de Sage 100 CRM i7

Mettre en route Sage 100 CRM i7

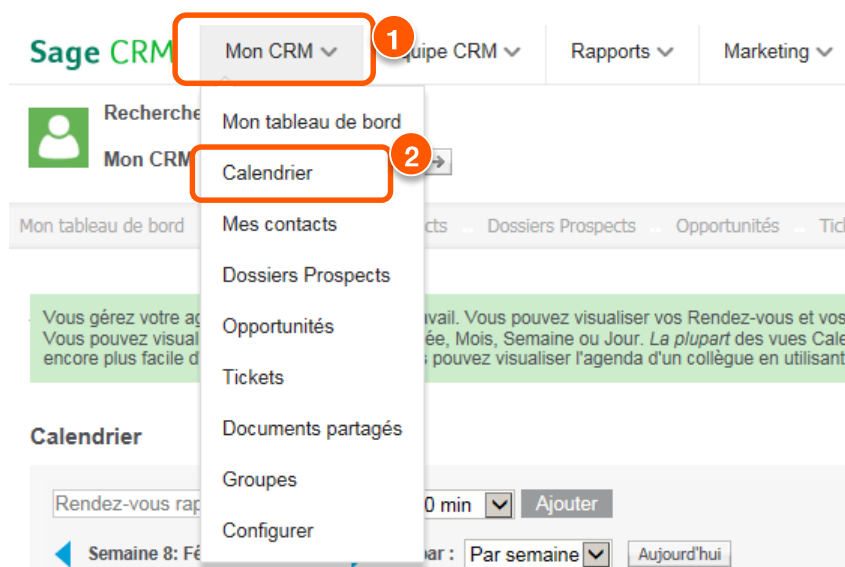
Lorsque vous vous connectez pour la première fois, il est recommandé de commencer avec le tableau de bord de bienvenue. Cet onglet fait partie de l'espace de travail Mon CRM et contient de nombreuses ressources qui vous permettront de mieux connaître Sage 100 CRM i7.



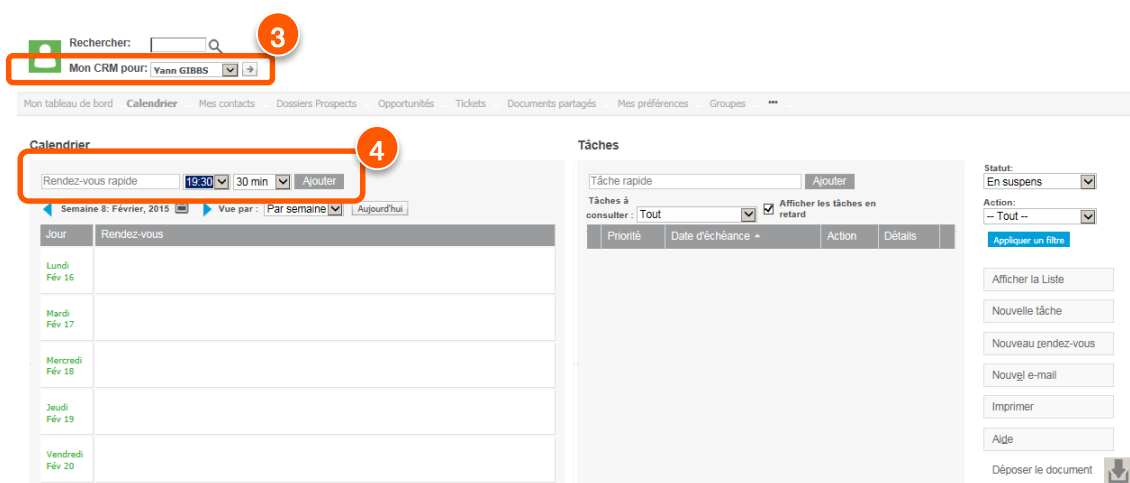
1. Accéder à l'aide en ligne des éléments de base et aux guides.
2. Se familiariser avec les fonctionnalités Sage 100 CRM i7 les plus utilisées en regardant des vidéos de formation.
3. Lire des fiches conseils pour assimiler les tâches courantes de Sage 100 CRM i7. S'inscrire à l'Ecosystème Sage CRM ou au contrat Sage Service Pro.

Accéder à mon espace de travail

Une fois que vous serez familiarisé avec Sage 100 CRM i7, vous utiliserez régulièrement les autres onglets de Mon CRM — votre espace de travail personnel.



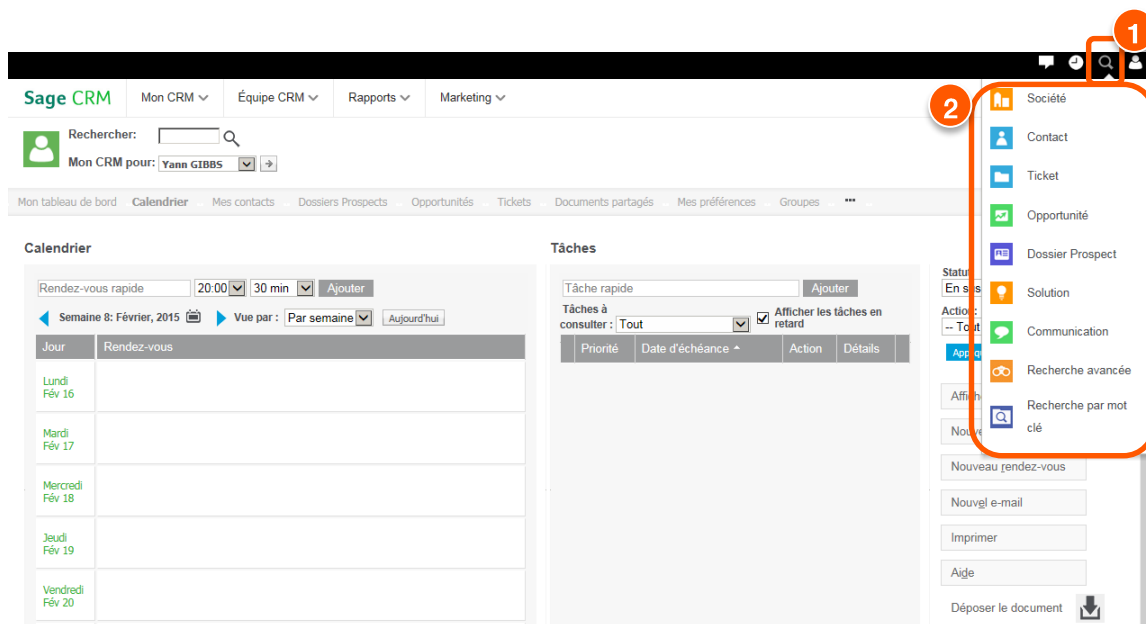
1. Si vous cliquez sur Mon CRM, vous êtes dirigé vers votre espace de travail personnel, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez dans le système.
2. Cliquez sur les différents choix comme Calendrier.




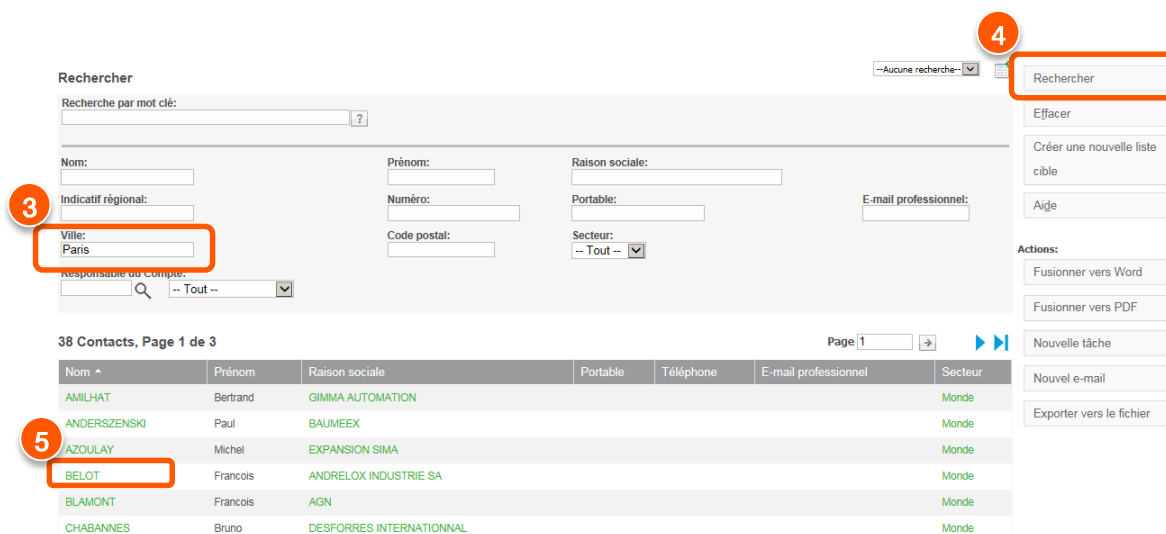
3. Le nom de l'utilisateur associé à l'espace de travail est indiqué en haut de l'écran.
4. Servez-vous des boutons situés dans la partie supérieure de l'onglet Calendrier pour commencer à remplir votre agenda.

Rechercher des informations

À tout moment l'outil de recherche vous permet de rechercher des informations en fonction de vos attentes : Société, contact, opportunité...



1. Cliquez sur le bouton 
2. Sélectionnez le type de recherche à effectuer dans la liste.



3. Saisissez un ou plusieurs critères de recherche ou laissez les champs vides pour afficher toutes les informations.
4. Cliquez sur le bouton afin de lancer la recherche.
5. Cliquez sur l'un des liens hypertexte pour accéder aux données.

Ajouter une nouvelle société

The screenshot shows the Sage CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Sage CRM' and several dropdown menus: 'Mon CRM', 'Équipe CRM', 'Rapports', and 'Marketing'. Below this is a search bar labeled 'Rechercher:' with a dropdown menu set to 'Contact'. A sidebar on the right contains a list of menu items: 'Nouvelle société', 'Nouveau contact', 'Nouvelle solution', 'Nouveau Ticket', 'Nouvelle opportunité', 'Nouveau prospect', 'Nouveau rendez-vous', 'Nouvelle tâche', 'Nouvel e-mail', 'Fusionner vers Word', and 'Fusionner vers PDF'. The 'Nouvelle société' item is highlighted with a red box and the number 2. The main area shows a list of 38 contacts, with the first three visible: AMLHAT, ANDERSZENSKI, and AZOII AY.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le bouton de menu Nouveau, puis sélectionnez Société dans la liste contextuelle.

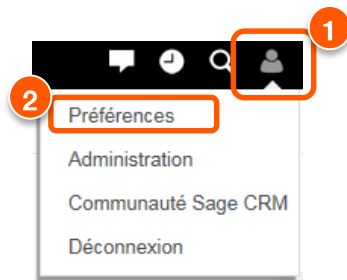
Un premier écran de dédoublage apparaît (si option active). Tapez le nom de la société et cliquez sur le bouton Saisir les Détails de la Société pour poursuivre.

The screenshot shows the 'Nouvelle société' form in Sage CRM. The form is divided into two main sections: 'Société' and 'Adresse'. The 'Société' section contains various fields for company information, including 'Raison sociale', 'Nom abrégé', 'Type', 'Contrat de Service', 'Site Web', 'Statut', 'Secteur d'activité', 'Sous activité', 'Employés', 'Chiffre d'affaires', 'Source', 'Secteur', 'Responsable du Compte', 'Campagnes - ne pas solliciter', 'Désabonner des communications E-marketing', 'Code NAF', 'Code Siret', 'Code Comptable', 'Devise', 'Catégorie Comptable', 'Catégorie tarifaire', and 'Langue'. The 'Adresse' section contains fields for 'Numéro et libellé de voie', 'Complément d'adresse 1', 'Complément d'adresse 2', 'Complément d'adresse 3', 'Pays', 'Code postal', 'Ville', and 'Région'. The 'Type' section has checkboxes for 'Bureau', 'Facturation', and 'Expédition'. The 'Sauvegarder' button is highlighted with a red box and the number 3.

2. Ajoutez ensuite son adresse et ses coordonnées principales.
3. Cliquez sur le bouton Sauvegarder pour ajouter tous les détails dans Sage 100 CRM i7.

Synchroniser les données avec MS Outlook

Il vous suffit de télécharger le plug-in MS Outlook. Fermez l'application MS Outlook avant de télécharger le plug-in depuis Sage 100 CRM i7.



1. Sélectionnez le menu de profils.
2. Cliquez sur l'onglet Mes préférences.

Mon CRM pour : Yann GIBBS

Mon tableau de bord · Calendrier · Mes contacts · Dossiers Prospects · Opportunités · Tickets · Documents partagés · **Mes préférences** · Groupes · ...

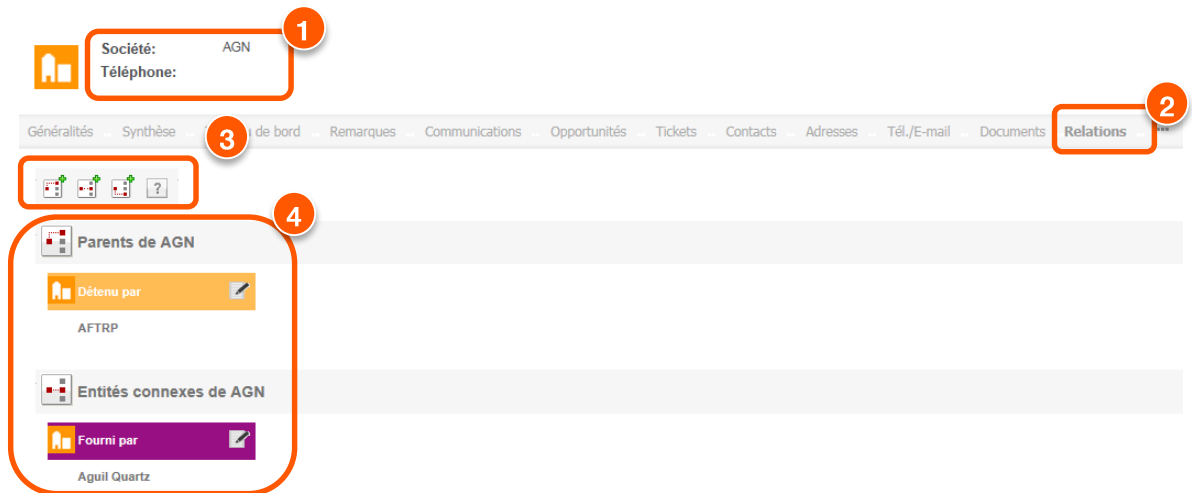
Les paramètres du démarrage

Ouvrir session dans: Calendrier	Effacer liste récente pour chaque session: Non	Activation de liste contextuelle par: Cliquer	<div>3</div> <div>Installer l'intégration Outlook Sage CRM</div> <div>Modifier le mot de pa...</div> <div>A propos de CRM</div> <div>Aide</div>
Mon écran de recherche par défaut: Société	Afficher les solutions dans Mon CRM: Non	Afficher les appels sortant dans mon CRM: Non	
Afficher les Prévisions des Dossiers Prospects: Non	Afficher les prévisions d'opportunité: Oui	Afficher prévisions des tickets: Non	
Position de l'écran de l'e-mail: Normal	Format de page par défaut de l'aperçu d'impression du rapport: []	Orientation par défaut de l'aperçu d'impression du rapport: []	
Didacticiel écran: Hors service	Calendrier à colonne unique: Non	Nombre de colonne du calendrier: 4	
		Devise: EUR	Taille de grille: 15
			Menu complet dans MS Outlook: Non

3. Cliquez sur le bouton Installer l'Intégration MS Outlook Sage 100 CRM i7. Suivez les instructions affichées à l'écran pour installer le plug-in. Au redémarrage de MS Outlook, vous devriez voir de nouveaux boutons de Synchronisation Sage 100 CRM i7 dans la barre d'outils. Utilisez l'onglet Contacts dans Sage 100 CRM i7 pour sélectionner les contacts à synchroniser avec MS Outlook.

Gestion des relations

Vous pouvez afficher et construire des relations entre toutes les entités principales



1. A partir de la fiche Société concernée,
2. Sélectionnez l'onglet Relations
3. Utilisez les boutons pour définir une relation
4. Constatez que la société est détenue par une autre société et qu'elle possède un fournisseur

Gestion des ventes

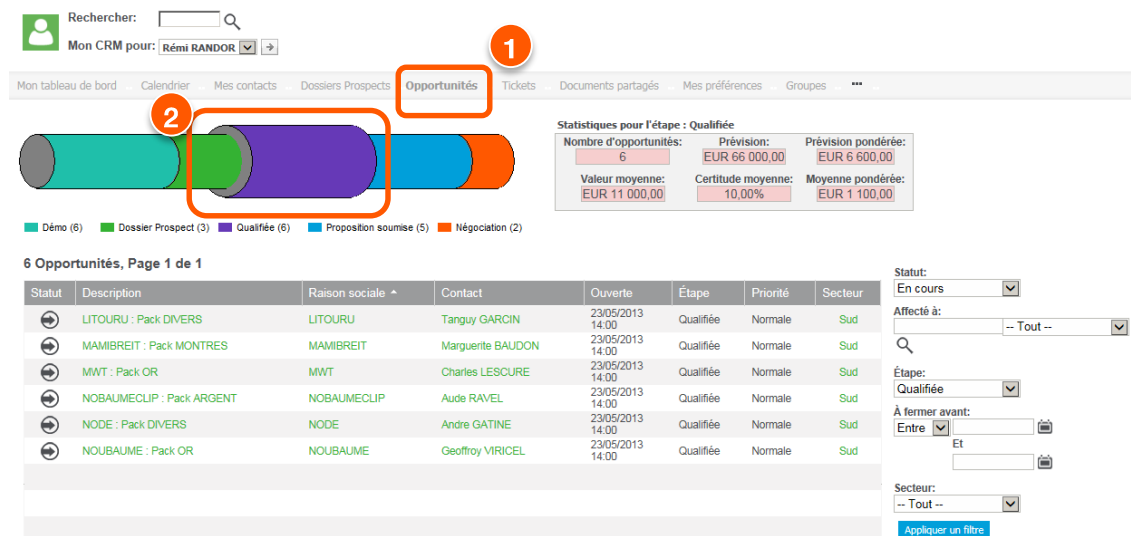
Avec Sage 100 CRM i7 vous pouvez :

- réaliser un suivi des opportunités à mesure de leur avancement dans le cycle de vente ;
- affecter des opportunités et des tâches à des collègues pour la vente en équipe ;
- établir un rapport et analyser l'évolution, les prévisions et les listes des ventes.

Ce chapitre présente un aperçu rapide de quelques-unes des tâches clés.


Utiliser le pipeline des ventes

Une représentation du pipeline actuel des ventes peut s'afficher sous forme de graphique et de liste.



1. Sélectionnez Mon CRM et cliquez sur l'onglet Opportunités.
2. Cliquez sur un segment pour afficher plus de détails.

Créer une nouvelle Opportunité de vente

1. Utiliser ce bouton pour créer une nouvelle opportunité
2. Utilisez les boutons de recherche  afin de trouver la société et le contact concernés.
3. Renseignez les informations de l'opportunité. Cliquez sur le bouton Sauvegarder.

Saisir des éléments d'opportunité

Vous pouvez compléter votre opportunité en détaillant les éléments proposés à votre client.

1. Cliquez l'onglet « Éléments d'opportunité »
2. Cliquez sur le bouton  pour ajouter des éléments d'opportunités.

new

Autre mode de saisie des éléments d'opportunité

Via une option disponible depuis les options de l'administration des améliorations fonctionnelles (*administration / Gestion des données / Améliorations fonctionnelles / Les options*) il est possible de modifier le comportement de saisie des éléments d'opportunité en autorisant le lien entre un champ produit et la base des produits.

Si l'option "Activer la recherche de produits depuis l'écran d'éléments d'opportunité" est positionnée à Oui, un champ "Produit" apparaît dans l'écran de saisie d'un élément d'opportunités.

Ce champ est un champ de recherche avancé lié à la base des produits contexte éléments d'opportunité (*cette base produit est associée à l'entité Products différente de l'entité NewProducts disponible en contexte devis/commandes*).

The screenshot displays the 'Produit' search interface. On the left, a search bar labeled 'Produit:' is shown with a dropdown arrow. Below it, a list of products is displayed, including '10 User License Pack - TimeMgr', '10 User License Pack -ExpCheck', 'Consulting', 'Expense Check - Server License', 'Time Manager - Server License', and 'TimEx Enterprise - Server Lic'. On the right, the 'Description:' field is visible, showing 'Expense Check Licenses'. Below the description, the 'Quantité:' field is set to '1', and the 'Prix unitaire indiqué:' field is set to 'EUR 7000'.

Dans ce mode il est possible de modifier l'écran pour retirer le champ "Référence" qui risque de devenir doublon avec le champ "Produit" et modifier la grille des éléments d'opportunité pour remplacer le champ "référence" par le champ "produit".

Même opération pour le modèle de document MC_opportunity.htm pour remplacer "opit_reference" par "opit_productid".

Récupérer les éléments d'opportunité

Vous pouvez récupérer les éléments d'opportunité saisis afin, par exemple, de les coller ensuite dans un email.

Opportunité: Oppo BAUMECA
Société: BAUMECA
Contact: Sylvain GOEPP

Téléphone:

Généralités Éléments d'opportunité Remarques Communications Documents Suivi Relations ...

Pour

Société: BAUMECA
37 rue ST DOMINIQUE
26100 ROMANS SUR ISERE

Contact: Sylvain GOEPP

Saisie devis via Sage
100 Etendue
Modifier
Poursuivre
Fusionner le document
Rapport de Synthèse
Ajouter au groupe
Aide

Détails

Description: Oppo BAUMECA
Source: Téléphone
Type:
Référence Client:
Détails: Oppo BAUMECA
Ouverte: 22/02/2015 20:30
Fermée:

1. Cliquez le bouton « Fusionner le document » et choisir dans la liste le modèle souhaité

Sélectionner ou créer un nouveau modèle

2 Modèles partagés, Page 1 de 1

Mis à jour	Description	Fichier	Type	Catégorie	Propriétaire	Statut
03/07/2012 11:15	Lettre de remerciements Maison Bijoux.doc		Lettre	Ventes		Finale
Aujourd'hui 15:21	Eléments d'opportunité	MC_Opportunity.doc	Opportunity	Ventes		Ébauche

2. Sélectionner le modèle **Eléments d'opportunité**.

MC_mergefile/TMP_MC_MERGE1_1.htm - Internet Explorer

Vous pouvez copier / coller les informations ci-dessous

BAUMECA
A l'attention de : mr Sylvain GOEPP

37 RUE ST DOMINIQUE
26100 ROMANS SUR ISERE
FRANCE

Proposition commerciale

Veuillez trouver ci-dessous le détail de notre proposition commerciale

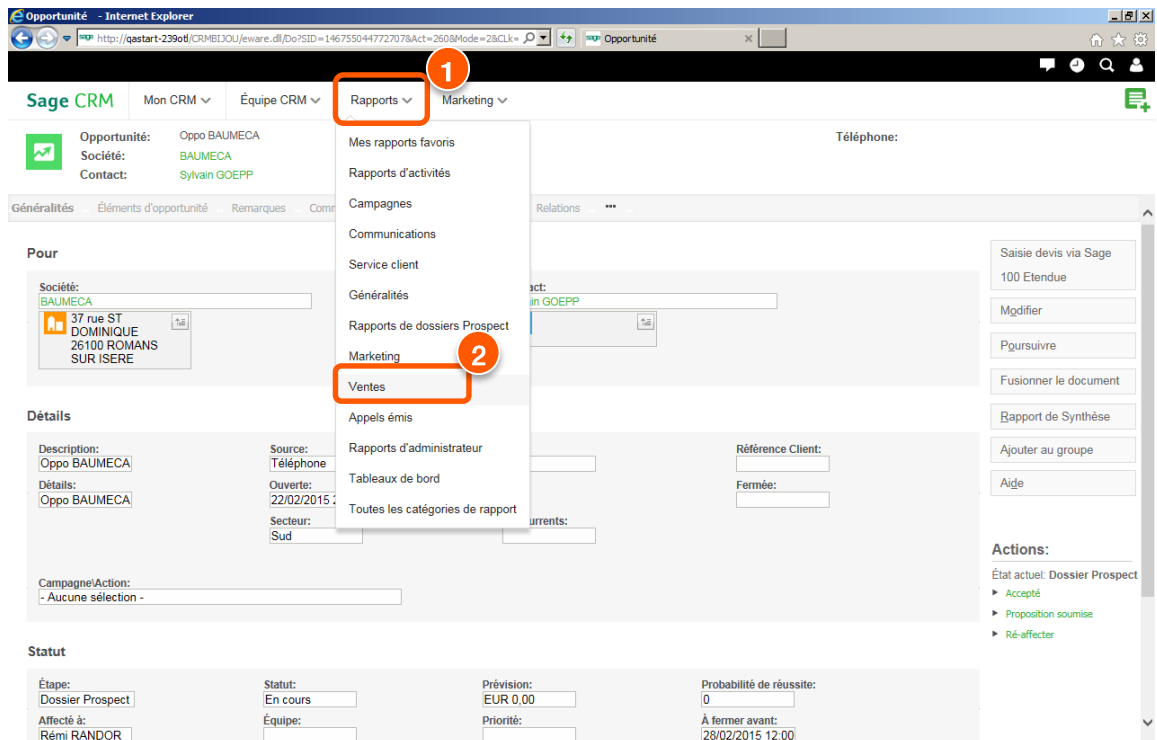
- 1 BIJARG *Bijou Argent* au prix unitaire de **700,00**
- 1 BIJOR *Bijou OR* au prix unitaire de **800,00**

Pour un total de **1 500,00 EUR**

Cordialement
Yann GIBBS

3. Copiez le texte souhaité puis collez-le par exemple dans un nouvel email.

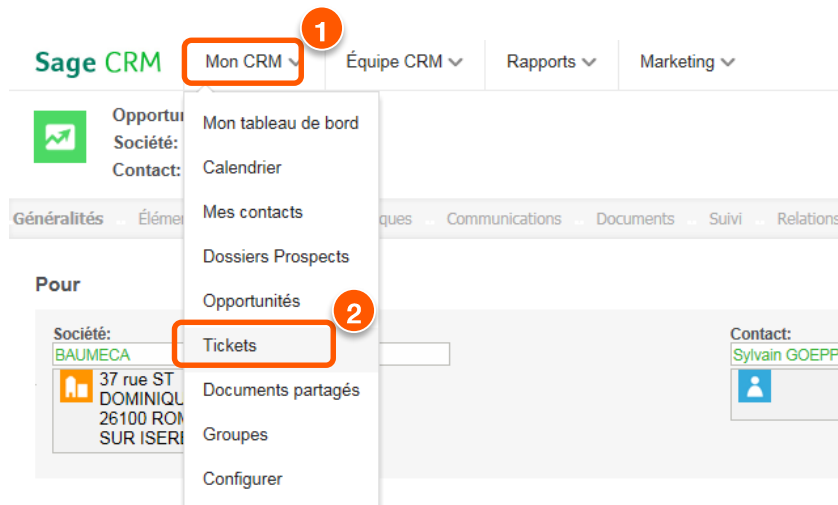
Afficher un rapport de synthèse de mes opportunités ouvertes



1. Depuis le menu principal, sélectionnez Rapports
2. Sélectionnez **Ventes** dans la liste proposée

Gestion du Service Client

Avec Sage 100 CRM i7 édition Avancée, vous pouvez avoir accès à la liste des tickets.



1. Sélectionnez Mon CRM.
2. Cliquez sur le choix **Tickets**.

Rechercher:

Mon CRM pour:

Mon tableau de bord | Calendrier | Mes contacts | Dossiers Prospects | Opportunités | **Tickets** | Documents partagés | Mes préférences | Groupes | ...

86 Total des tickets

■ Consigné (44) ■ En file d'attente (16) ■ Investigation en cours (26)

86 Tickets, Page 1 de 6

Statut	Code réf.	Priorité	Corrigé dans	Contact	Description	Affecté à	Étape	Secteur	Statut du contrat
	TI085	Normale	Maurice MARECHAL	Glacé tombée	Pierre STONE	Consigné	Monde		
	TI062	Normale	Michael Hallson	Cadran défectueux	Pierre STONE	Consigné	Monde		
	TI080	Normale	Pascale DECOURRIERE	Fond détérioré	Pierre STONE	Consigné	Monde		
	TI010	Normale	Sylvain GOEPP	fixation des ponts cassée	Pierre STONE	Investigation en cours	Sud		
	TI008	Normale	Gregoire MASSART	Cuir décousu	Pierre STONE	Investigation en cours	Sud		
	TI056	Normale	Martine ANGOT	Mousse plastique détériorée	Pierre STONE	En file d'attente	France		
	TI066	Normale	Denise Robinson	Aiguilles bloquées	Pierre STONE	Consigné	Monde		
	TI049	Normale	Amelie PONDERANT	Glacé tombée	Pierre STONE	En file d'attente	France		
	TI001	Normale	Cecile BOULANGER	Cuir décousu	Pierre STONE	Investigation en cours	Ouest		

Page 1 de 6

En cours
Étape: -- Tout --
Priorité: -- Tout --
Secteur: -- Tout --
[Appliquer un filtre](#)
[Nouveau Ticket](#)
[Aide](#)

3. La colonne de statut du contrat de service indique les cas pour lesquels le contrat de service avec le client est respecté, proche ou en rupture.

Autres actions

Si vous souhaitez approfondir la question de la gestion des contacts évoquée dans ce chapitre, nous vous suggérons de consulter les chapitres suivants du « **Guide de l'Utilisateur** » :

- Navigation
- Recherche d'informations
- Utilisation de listes
- Ajout d'informations sur les clients
- Votre travail
- Utilisation de MS Outlook
- Gestion des documents
- Tableau de bord
- Préférences

Le guide complet de « **l'intégration Sage 100 de Sage 100 CRM i7** » est à votre disposition pour connaître les fonctionnalités de l'intégration Sage 100.

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INTEGRATION_V800.PDF