

sage



GUIDE DE DEMARRAGE RAPIDE

Sage 100c CRM

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 oeuvre 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.

Table des matières

Préambule	4
Objectifs du guide de démarrage rapide	4
Récapitulatif des documentations disponibles.....	4
Installation de Sage 100c CRM	5
Installer Sage 100c CRM	5
Créer l'intégration Sage 100	6
Accueil	7
Page d'accueil	7
Fonctionnalités à droite du menu général	8
Menu principal	10
Menu Administration et autres fonctions	11
Menu Administration	11
Les boutons	11
Paramétrage et administration	12
Se connecter à Sage 100c CRM.....	12
Créer et paramétrer les utilisateurs Sage 100c CRM	12
Personnaliser Sage 100c CRM.....	14
Autres actions.....	19
Utilisation de Sage 100c CRM	20
Accéder à mon espace de travail	20
Rechercher des informations	20
Ajouter une nouvelle société	22
Synchroniser les données avec MS Outlook.....	23
Gérer des relations	24
Gérer les ventes	25
Gérer le Service client.....	29
Autres actions.....	30

Préambule

Ce guide est destiné aux utilisateurs, administrateurs système et aux consultants certifiés de Sage100c CRM dans le cadre de l'acquisition de Sage100c CRM.

Dans ce document, **Sage 100c CRM** est utilisé comme terme générique et pourra s'appliquer à toutes les éditions CRM disponibles dans la gamme Sage 100 i7.

Objectifs du guide de démarrage rapide

Les fonctionnalités de Sage 100c CRM – 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 100c CRM 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 100c CRM 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 100c CRM.

Note : 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 100c CRM sur notre site documentation :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_REFGUIDEBOOKS_V100.PDF

Installation de Sage 100c CRM

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

Note : Consultez le document **Guide d'installation de Sage 100c CRM** qui vous accompagnera dans la procédure de déploiement de Sage 100c CRM : http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V100.PDF

Installer Sage 100c CRM



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

- http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V100.PDF
- http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_TECHSPECIF_V100.PDF

Important ! 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, assurez-vous que votre Internet Explorer respecte les versions compatibles avec Sage 100c CRM (se reporter au guide des compatibilités de Sage 100c CRM) et vérifiez 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 la Gestion commerciale vous devrez simplement l'activer dans le CRM.

Service web installé compatible Gestion Commerciale Sage 100c

Nouvelle intégration

Nom de l'intégration Gestion Commerciale: <input type="text" value="Sage100"/>	URL Gestion Commerciale: <input type="text" value="http://127.0.0.1:8080"/>
Nom d'utilisateur Gestion Commerciale: <input type="text" value="Administrateur"/>	Mot de passe Gestion Commerciale: <input type="password"/>
Nom d'utilisateur Sage CRM: <input type="text" value="System Administrator"/>	Mot de passe Sage CRM: <input type="password"/>
Raison sociale: <input type="text" value="Sage100"/>	

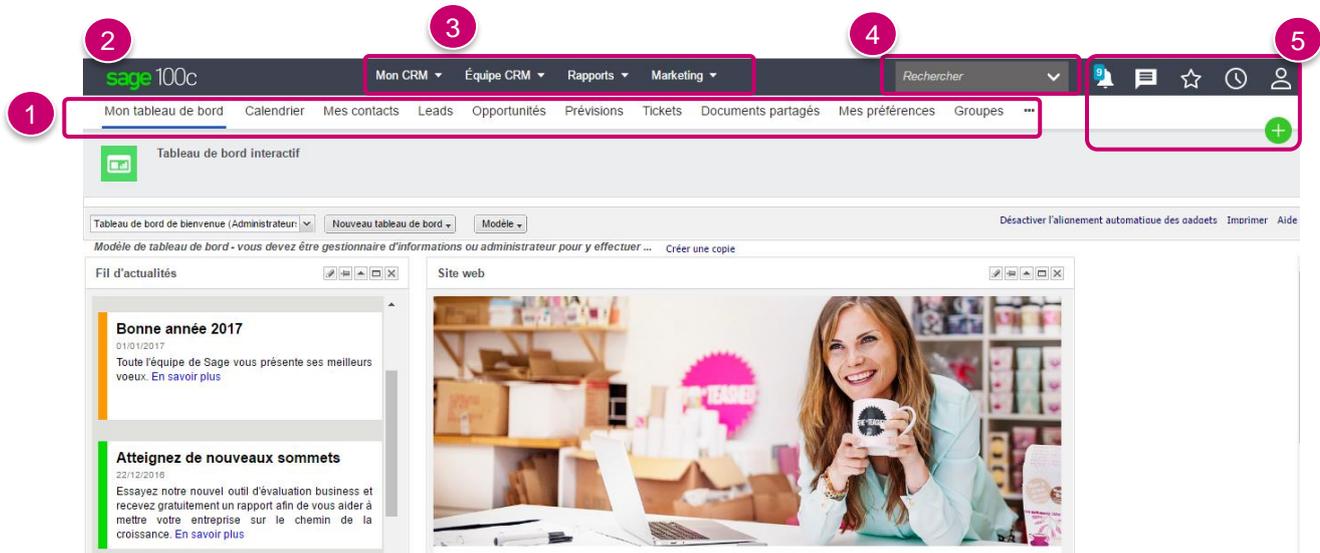
Note : Pour connaître la procédure d'installation et de configuration de l'intégration Sage 100, veuillez-vous reporter au guide d'installation :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V100.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_V100.PDF.

Accueil

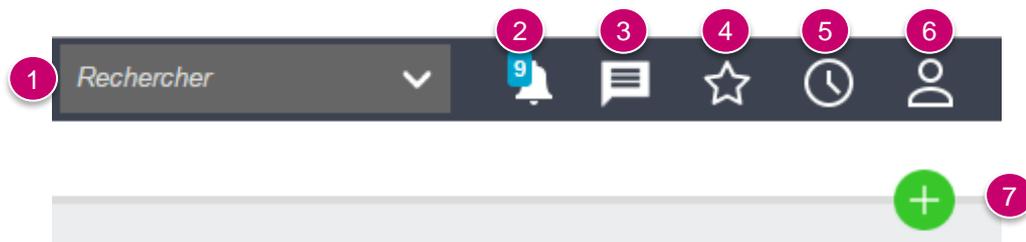
Page d'accueil



1. Les onglets horizontaux vous permettent de naviguer facilement dans les sous-pages d'un enregistrement (par exemple onglets Société) ou du contexte (par exemple Mon CRM).
2. Le survol du logo mentionne les modules disponibles. Le clic sur le logo permet de revenir à la page d'accueil.
3. 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.
4. La recherche rapide vous permet de facilement retrouver les informations.
5. Les icônes et les boutons vous permettent de voir rapidement le fil d'actualités, vos notifications, les enregistrements récemment consultés, les enregistrements mis en favoris et votre zone de profil. Vous pouvez également revenir facilement à votre page d'accueil, trouver et créer de nouveaux enregistrements.

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

Fonctionnalités à droite du menu général



1. Entrer un terme dans le champ **Rechercher** pour afficher la liste des enregistrements y répondant.

Utiliser le chevron  pour 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.

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 pour ouvrir l'enregistrement, le rendez-vous ou la tâche associés.

Pour rejeter une seule notification de rappel, cliquez sur  à côté de la notification. Pour rejeter toutes les notifications, cliquez sur **Rejeter tous** en bas de la liste.

Pour répéter une notification de rappel unique, cliquez sur **Répéter**  à côté de la notification et choisissez une durée définie.

Pour répéter tous les rappels, cliquez sur **Répéter tout** en bas de la liste et choisissez une durée.

Pour fermer la liste des notifications, cliquez sur **Notifications**.

Accueil

3. Consulter le fil d'actualités. Une information **NEW** sur l'icône vous avertit de la mise à disposition de nouvelles informations.
4. Afficher et gérer les enregistrements mis en favoris.
5. 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.

6. Accéder à votre profil

Accédez à vos Préférences et modifiez-les.

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

Déconnexion de Sage CRM.

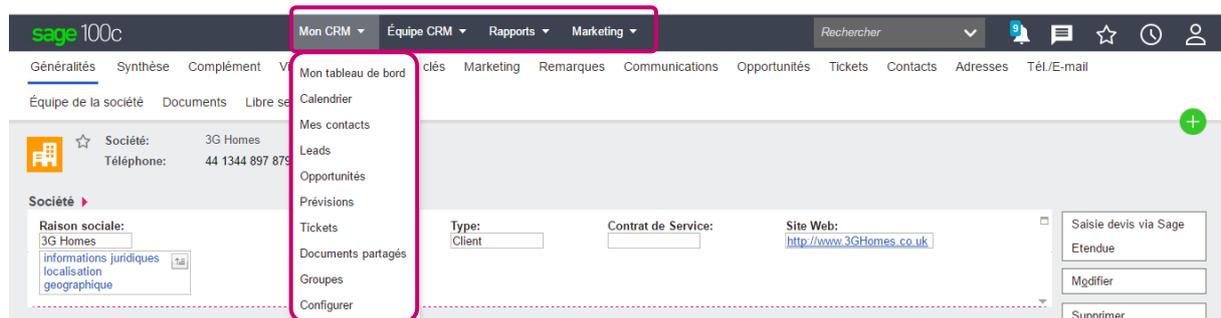
7. Créer de nouvelles fiches et communications

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

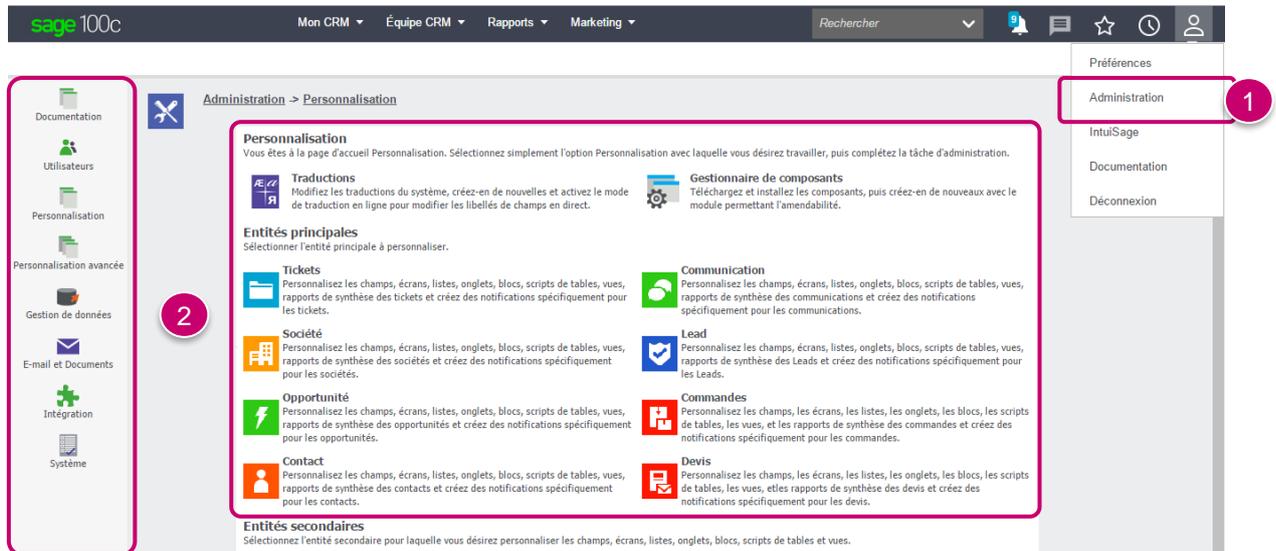


Utilisez les options du menu principal pour accéder aux zones fréquemment utilisées de Sage CRM. Ces zones comprennent votre Tableau de bord, votre Calendrier et les entités principales que vous utilisez telles que Contacts, Sociétés et Opportunités, ainsi que les entités créées avec l'assistant de Personnalisation avancée. Les options sont groupées en 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**.

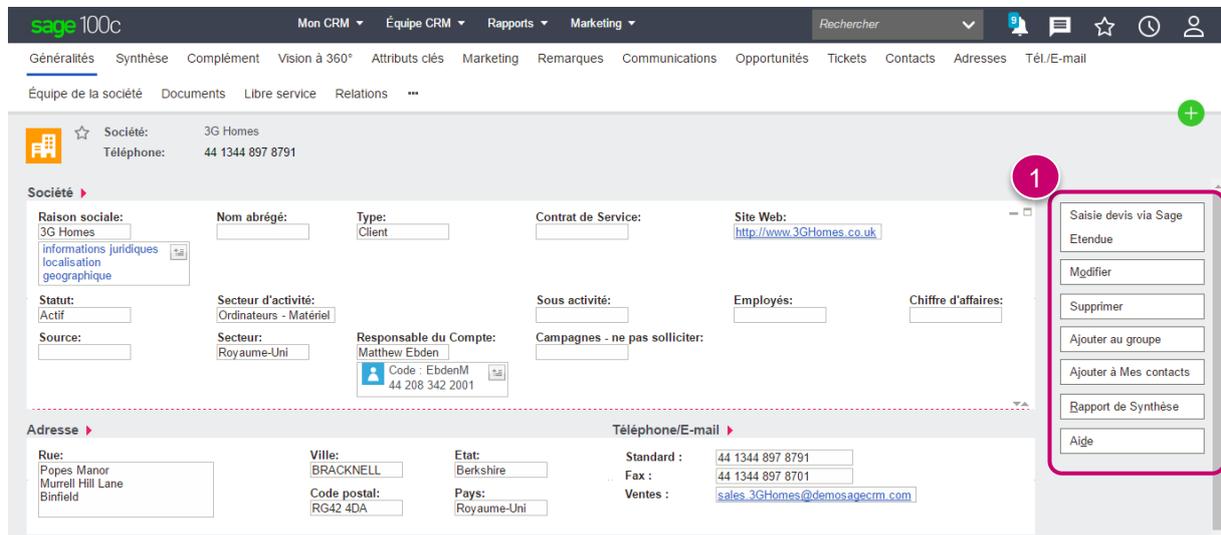
Menu Administration et autres fonctions

Menu Administration



1. Accéder au menu Administration
2. Naviguer dans les fonctionnalités Administration via les différents menus accessibles via les boutons affichés verticalement à gauche.

Les boutons



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 100c CRM 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 100c CRM

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

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

Créer et paramétrer les utilisateurs Sage 100c CRM

Créer un nouvel utilisateur

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

The screenshot shows the Sage 100c CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage 100c logo, a search bar, and several menu items: Mon CRM, Équipe CRM, Rapports, and Marketing. Below this is a sidebar with various icons for different functions. A red circle with the number '1' highlights the 'Utilisateurs' icon in the sidebar. The main content area is titled 'Administration > Utilisateurs'. A red circle with the number '2' highlights the 'Nouvel utilisateur' button, which is described as 'Créer un nouvel(e) utilisateur ou ressource.' Other options visible include 'Sécurité', 'Activité utilisateur', 'Configuration et Modèles', 'Utilisateurs', 'Équipes', and 'Importation d'utilisateurs'.

Menu Administration et autres fonctions

Création d'un nouvel utilisateur, Etape 1 sur 3

Administration > Utilisateurs > Nouvel utilisateur

Utilisateur

Prénom: Nom de famille: E-mail:

Code de connexion: Mot de passe:

Modèle: Équipe primaire:

Ressource: Administration: Secteur de rattachement:

Pour créer un utilisateur :

1. Sélectionnez **Administration | Utilisateurs**.
2. Nouvel **Utilisateur**.
3. La procédure de création d'un utilisateur se décline en trois étapes :
 - **Etape 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 **Poursuivre**.
 - **Etape 2** : ajoutez d'autres informations sur l'utilisateur, ainsi que les Paramètres de son Profil de Sécurité.
 - **Etape 3** : configurez 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 100c CRM il est possible de configurer des autorisations permettant à certains utilisateurs d'accéder aux informations stockées dans Sage 100c CRM.

Administration > Utilisateurs > Sécurité > Profils de sécurité

Droits d'accès du profil pour:

	Tickets	Communication	Société	Lead	Opportunité	Contact	
Profil d'agent du Service client	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	Aucun accès	Aucun accès	Afficher / Modifier / Ins	<input type="button" value="Nouveau profil"/>
Profil du responsable Service client	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Aucun accès	Afficher	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	<input type="button" value="Modifier tous les droits"/>
Profil de directeur de marketing	Afficher	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	<input type="button" value="Aide"/>
Ressources	Aucun accès	Afficher	Aucun accès	Aucun accès	Aucun accès	Aucun accès	
Profil du directeur des ventes	Afficher	Afficher / Modifier / Ins / Supp.					
Profil de représentant commercial	Afficher	Afficher / Modifier / Ins					
Profil de télémarketing	Aucun accès	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins / Supp.	Afficher / Modifier / Ins	Afficher / Modifier / Ins	
Profil sans restriction	Afficher / Modifier / Ins / Supp.						

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 100c CRM

Le document **Guide de l'administrateur système de Sage 100c CRM** chapitre **Personnalisation** vous permettra de trouver les références à la personnalisation du CRM : http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF

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

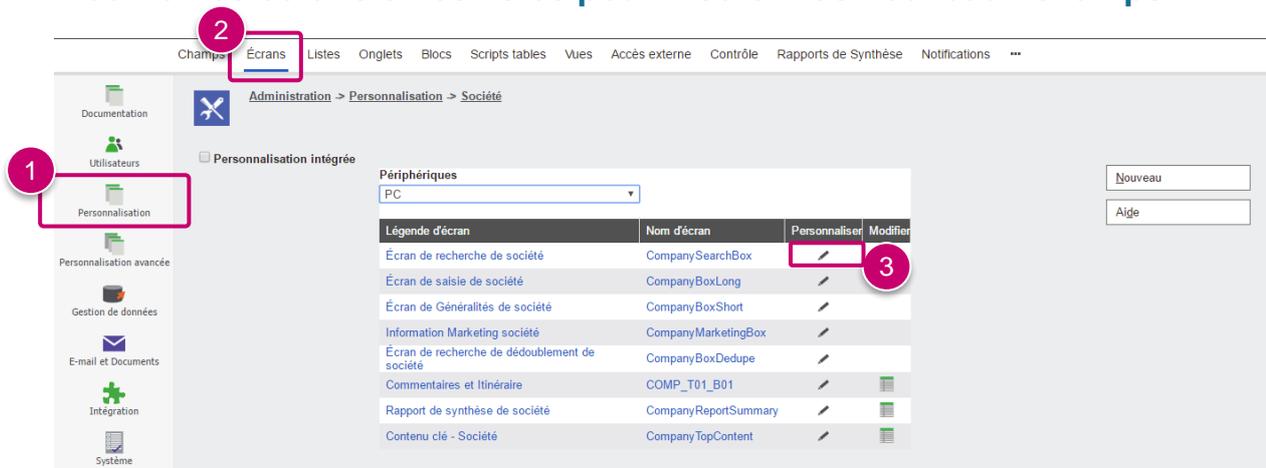
Ajouter de nouveaux champs dans le CRM

Quelques types de champs proposés par Sage 100c CRM :

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 .
Textes multiligne	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.

Type d'entrée	Description
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 pour insérer 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 souhaité.

Ajouter des contrôles sur les champs - Assistant de paramétrage

Note : 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 100c CRM : http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_CONTROLS_V100.PDF.

Script

Type: Standard

Définition: Minuscule

Fonctions ? en minuscule

A la création uniquement: En édition:

Conditions

Fonction ? --AUCUN-- Champs ? Type (comp_type) Choix ? Client

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

#comp_type# = "Customer"

Importer des données

L'application vous offre la possibilité de télécharger des données via un support externe (fichier Excel).

 **Téléchargement des données**
Téléchargez les détails de la société, du contact et du Lead contenus dans le tableau sur le système.

- Société**
Sélectionner pour télécharger les données de société et de contact
- Contacts**
Sélectionnez les contacts non liés à une société (par ex. Clients) que vous souhaitez télécharger
- Lead**
Sélectionner pour télécharger les données du Lead

Note : Afin de connaître les fonctionnalités du téléchargement de données veuillez-vous reporter au **Guide de l'administrateur système de Sage 100c CRM** chapitre **Gestion de données** : http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF.

Synchroniser les tâches, les rendez-vous et les contacts avec 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 100c CRM	De Sage 100c CRM 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 documents suivants :

- **Guide d'installation et de spécifications techniques de Sage 100c CRM :**
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INSTALL_V100.PDF et
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_TECHSPECIF_V100.PDF
- **Guide de l'utilisateur de Sage 100c CRM :**
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_USER_V100.PDF
- **Guide de l'administrateur système de Sage 100c CRM :**
http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF

Gérer des emails entrants et sortants

De MS Outlook vers Sage 100c CRM:

Avec Sage 100c CRM 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 100c CRM 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 100c CRM.

Administrer

D'autres éléments pourront être configurés selon les besoins.

Gérer 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

19 Modèles partagés, Page 1 de 2

Mis à jour	Description	Fichier	Type	Catégorie	Propriétaire	Statut
29/12/2016 09:39		Bon de commande Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Devis de vente Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Devis Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Fusion document vierge.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Lettre d'accompagnement de la brochure Panoply - Solutions de gestion du temps.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Lettre d'accompagnement logiciel de démo Gestion du temps Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39	Courrier remerciement	Lettre de remerciements Maison Bijoux.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39	Brochure	Lettre présentation nouveautés et invitation JPO.doc	Brochure	Ventes		Finale
05/01/2017 09:43	Eléments d'opportunité	MC_Opportunity.doc	Opportunity	Ventes		Ébauche
29/12/2016 09:39		Modèle de bon de commande.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Modèle fax US Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Modèle Prospect.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39		Présentation du compte Panoply.doc	Lettre	Ventes		Finale
29/12/2016 09:39	Print Order Template	Print Order Template.docx	Commande	Ventes		Finale

Équipe: -- Tout --
 Statut: -- Tout --
 Actif: Oui
 Type: -- Tout --
 Catégorie: -- Tout --
 Langue: -- Tout --
 Entité: -- Tout --
 Fichier:
 Appliquer un filtre

Note : Pour plus de détail sur la gestion des modèles de document, veuillez-vous reporter au **Guide de l'administrateur système de Sage 100c CRM** chapitre **E-mails et documents** : http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF

Gérer des modèles d'emails

Cette fonction permet de définir les modèles d'emails.

Nouveau modèle

Administration > E-mail et Documents > Modèles d'e-mails

Nouveau modèle

Nom de modèle: Pour l'entité: -- Tout --

De: -- Aucun --

Objet:

Champ à insérer dans l'E-mail:

Sauvegarder
Annuler
Aide

Source Styles Format Police Taille

Note : Pour plus de détail sur la gestion des modèles d'e-mail, veuillez-vous reporter au **Guide de l'administrateur système de Sage 100c CRM** chapitre **E-mails et documents** : http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_ADMINISTRATOR_V100.PDF

Autres actions

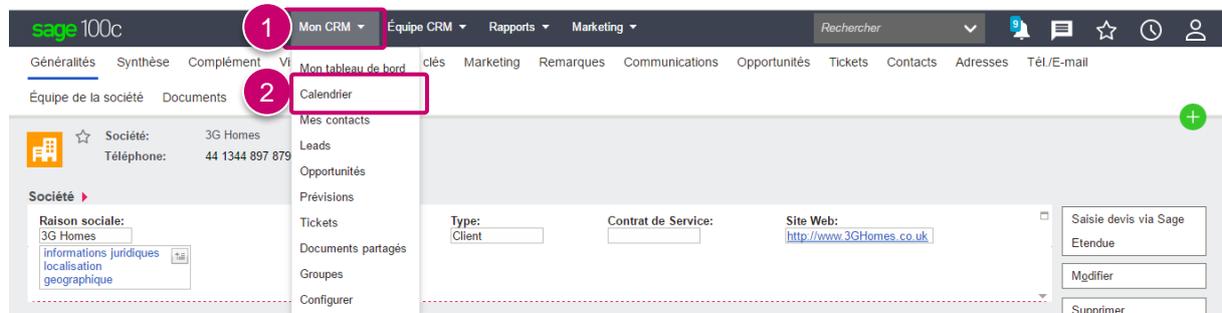
Si vous souhaitez approfondir les domaines liés à l'Administration abordés dans ce chapitre, nous vous suggérons de consulter le **Guide de l'Administrateur Système**. Les chapitres vers lesquels les administrateurs débutants se dirigent d'emblée sont les suivants :

- 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 100c CRM

Accéder à mon espace de travail

Une fois que vous serez familiarisé avec Sage 100c CRM, 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**.

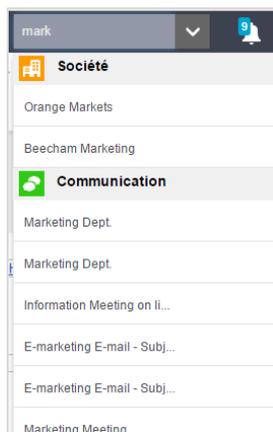
Rechercher des informations

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

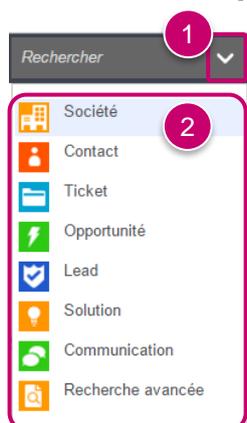
La recherche rapide



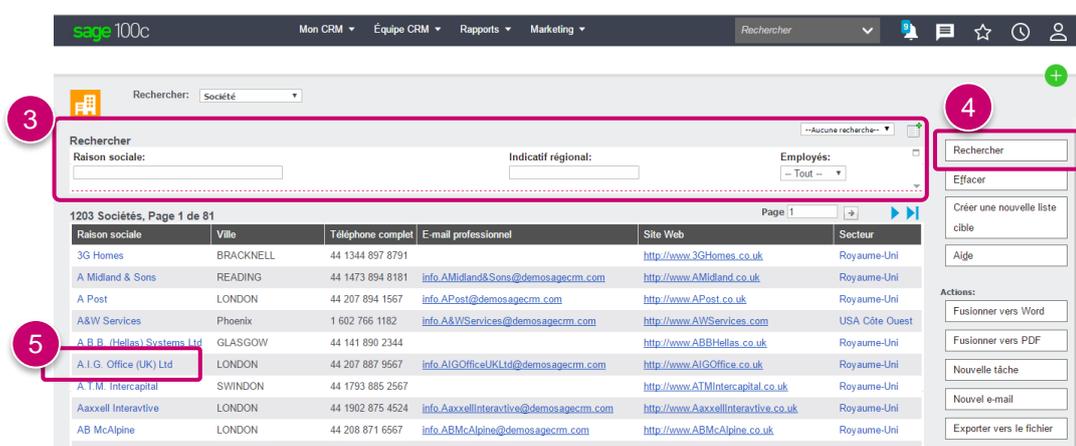
1. Entrez le terme à rechercher dans le champ **Rechercher**.
2. La liste des enregistrements trouvés est alors présentée.



La recherche par écrans

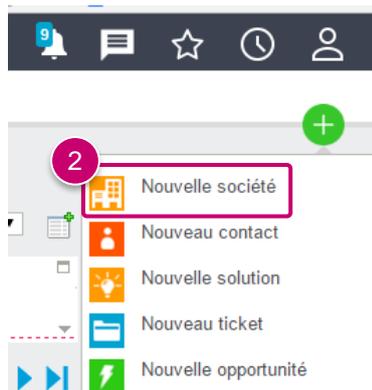


1. Cliquez sur le chevron.
2. Sélectionnez le type de recherche à effectuer dans la liste.



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



1. Cliquez sur le bouton de menu **Nouveau**.
2. Puis sélectionnez **Société** dans la liste contextuelle.

Un premier écran de dédoubleage apparaît (si option active).

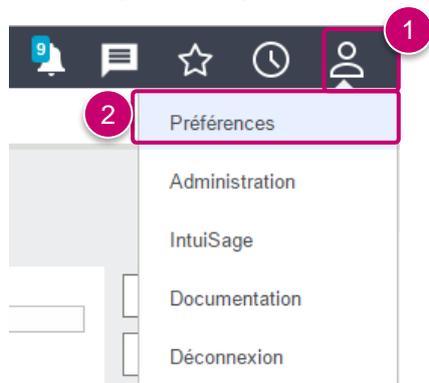
Tapez le nom de la société et cliquez sur le bouton **Saisir les Détails de la Société** pour poursuivre.

Nouveau: Nouvelle société				
Société				
Raison sociale: Dupond	Nom abrégé: Dupond	Type: -- Aucun --	Contrat de Service: Gold	Site Web: http://dupond.com
Statut: -- Aucun --	Secteur d'activité: -- Aucun --	Sous activité: -- Aucun --	Employés: < 20	Chiffre d'affaires: -- Aucun --
Source: Téléphone	Secteur: Par Défaut	Responsable du Compte: System Administrator	Campagnes - ne pas solliciter: -- Aucun --	
Désabonner des communications E-marketing:				
				Sauvegarder
				Annuler
				Aide

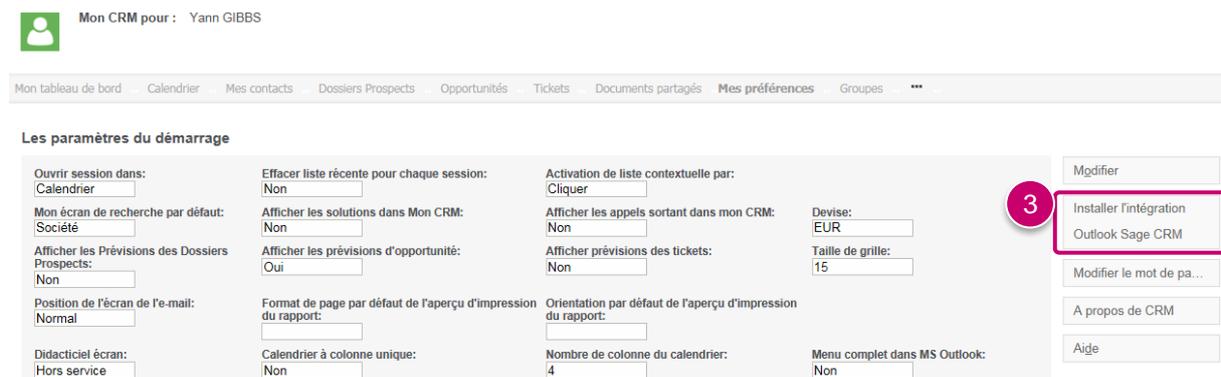
3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** pour enregistrer la création.

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 100c CRM.



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



3. Cliquez sur **Installer l'Intégration MS Outlook Sage 100c CRM**.
4. 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 100c CRM dans la barre d'outils. Utilisez l'onglet Contacts dans Sage 100c CRM pour sélectionner les contacts à synchroniser avec MS Outlook.

Gérer des relations

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

The screenshot shows the Sage 100c CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage 100c logo and several menu items: Mon CRM, Équipe CRM, Rapports, Marketing, and a search bar labeled 'Rechercher'. Below the navigation bar, there is a sub-menu with items: Généralités, Synthèse, Relations, Vision à 360°, Attributs clés, Marketing, Remarques, Communications, Opportunités, Tickets, Contacts, Adresses, Tél/E-mail, and Équipe de la société. The 'Relations' tab is highlighted in the sub-menu. The main content area shows the details for the company '3G Homes', including its telephone number '44 1344 897 8791'. Below this, there are several sections for relationships: 'Parents de 3G Homes' (Directeurs: Arnold Ball, Détenu par: Eurolandia), 'Entités connexes de 3G Homes' (Fourni par: A&W Services, Affecté par: 5-10053: Incorrect rate for francs), and 'Enfants de 3G Homes' (Propriétaire de: Abu Areas Ltd). Red circles and boxes highlight specific elements: 1. The 'Relations' tab in the sub-menu; 2. The 'Relations' tab in the sub-menu; 3. The relationship management buttons (Add, Edit, Delete, Refresh); 4. The list of relationships under 'Parents de 3G Homes' and 'Entités connexes de 3G Homes'.

1. A partir de la fiche Société concernée.
2. Sélectionnez l'onglet **Relations**.
3. Utilisez les boutons pour définir une relation.
4. Consultez les relations.

Gérer les ventes

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.
- Etablir 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.

Statistiques pour l'étape : Lead

Nombre d'opportunités:	Prévision:	Prévision pondérée:
4	EUR 391 474,08	EUR 39 147,41
Valeur moyenne:	Certitude moyenne:	Moyenne pondérée:
EUR 97 868,52	10,00%	EUR 9 786,85

Statut	Description	Raison sociale	Contact	Ouverte	Étape	Priorité	Secteur
	TimeNExpense Conference Visitor	Allied Zealand	Tom Barella	17/07/2018 15:50	Lead	Prioritaire	Royaume-Uni
	ExpenseCheckLead - Fax	Itochu (Uk)	Tim Bedford	30/12/2017 08:35	Lead	Prioritaire	Royaume-Uni
	September Website Offer Lead	Oracle Pursuit	Ulf Aspen	27/06/2018 14:53	Lead	Prioritaire	Royaume-Uni
	TimeNExpense Conference Visitor	Veritas Sales Management	Brian Tuban	16/07/2018 06:16	Lead	Prioritaire	Royaume-Uni

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

Nouveau: Nouvelle opportunité

2 Pour

Société: 3G Homes 🔍

Contact: Clemence Stickings 🔍

Nouvelle société
Nouveau contact

3 Sauvegarder

Annuler

Aide

Détails

Description:

Source: Téléphone

Type: -- Aucun --

Référence Client:

Détails:

Ouverte: 09/01/2017 18:50

Fermée:

Secteur: Par Défaut

Concurrents: Non connu
-- Aucun --

Campagne/Action:

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 Éléments d'opportunité

Opportunité: June Website Offer Lead

Téléphone: 44 1628 149 4727

Société: Accantia Ltd

E-mail: TBeesley@demospacecrm.com

Contact: Thomas Beesley

Deviser USD

Aucun élément d'opportunité

3

2 Nouveau

Aide

Détails

Référence:

Description:

Quantité: 1

Prix unitaire indiqué: USD

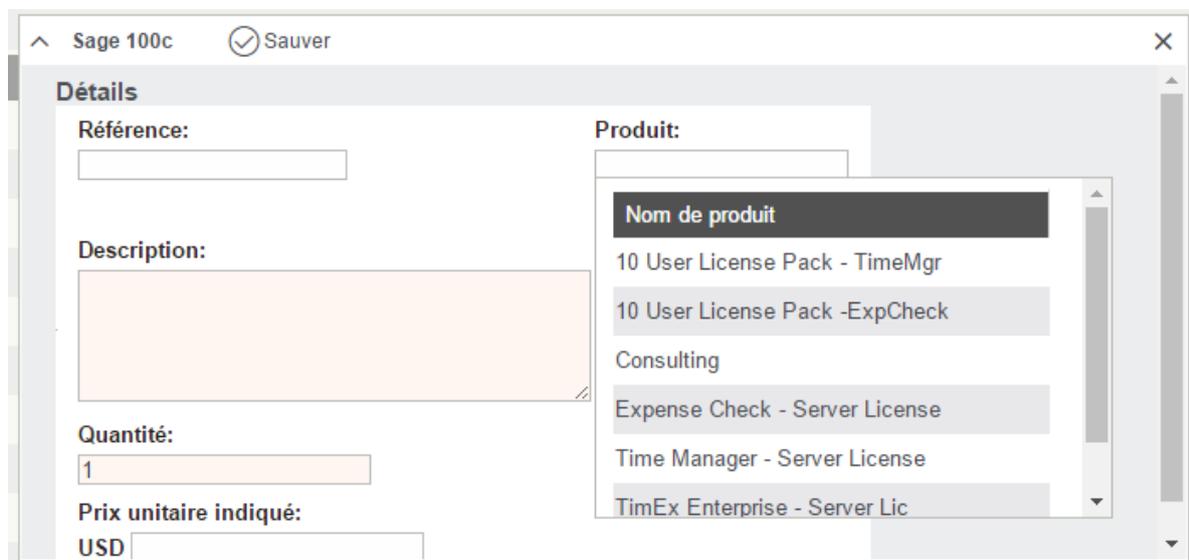
1. Cliquez l'onglet **Éléments d'opportunité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des éléments d'opportunités.
3. Complétez le formulaire de saisie d'un élément d'opportunités.

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).

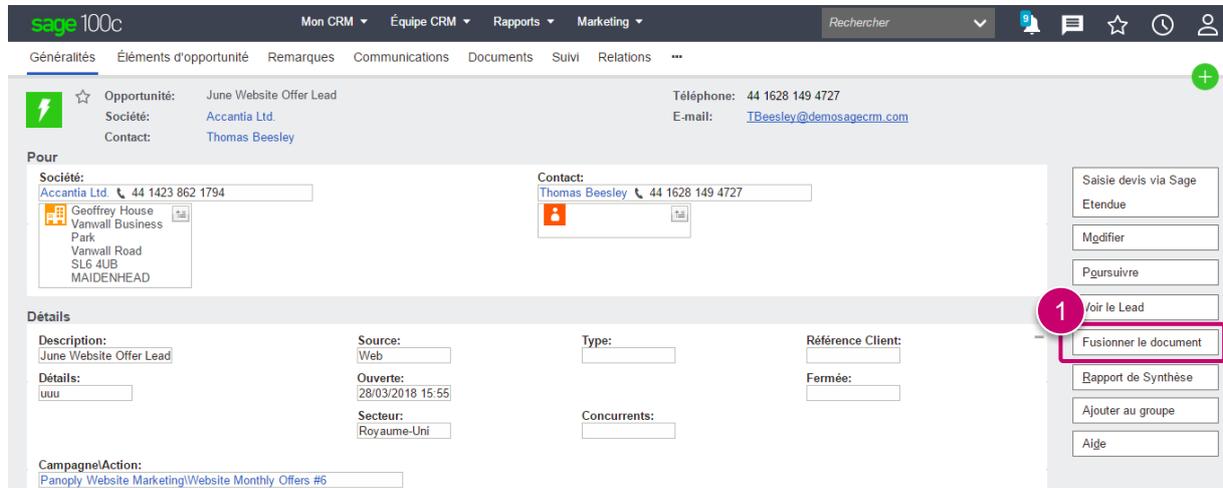


Dans ce mode il est possible de modifier l'écran pour retirer le champ **Référence** qui risque de devenir doublon avec le champ **Produit** et modifier la grille des éléments d'opportunité pour remplacer le champ **référence** par le champ **produit**.

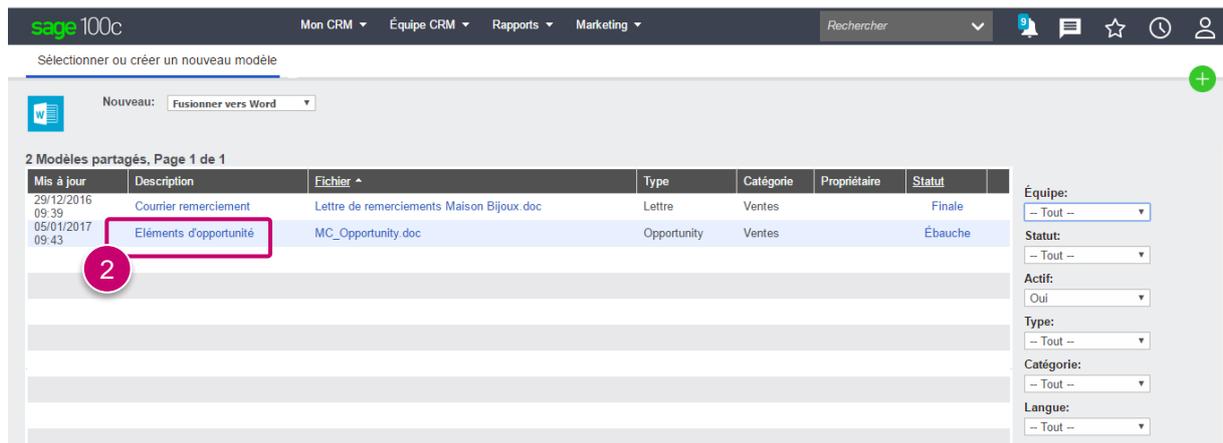
Même opération pour le modèle de document **MC_opportunity.htm** pour remplacer **opit_reference** par **opit_productid**.

Récupérer les éléments d'opportunité

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



1. Cliquez sur **Fusionner le document** et choisir dans la liste le modèle souhaité.

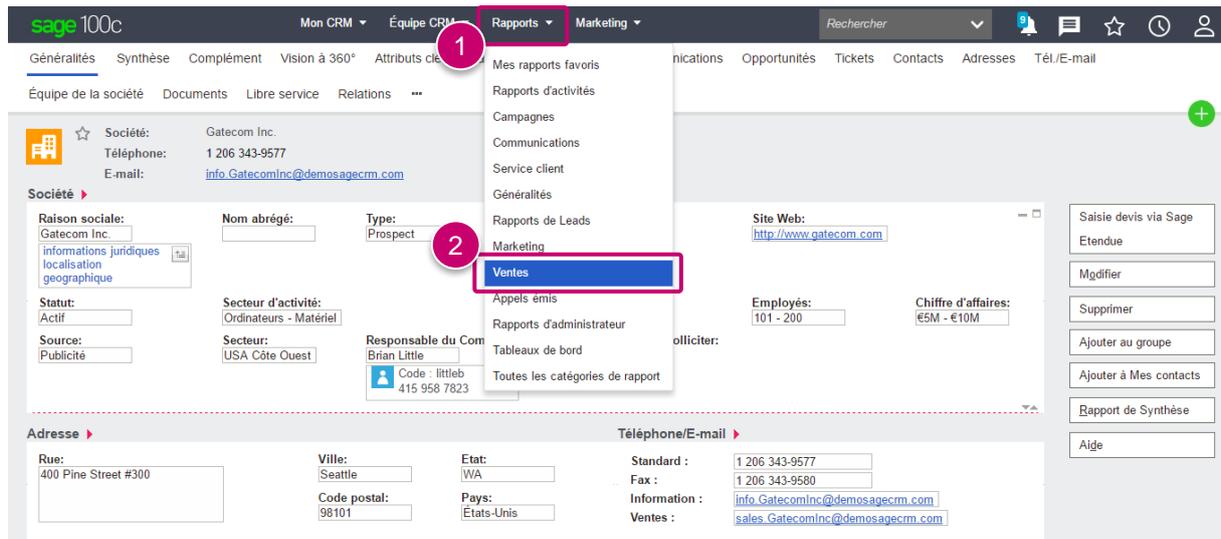


2. Sélectionner le modèle **Éléments d'opportunité**.



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

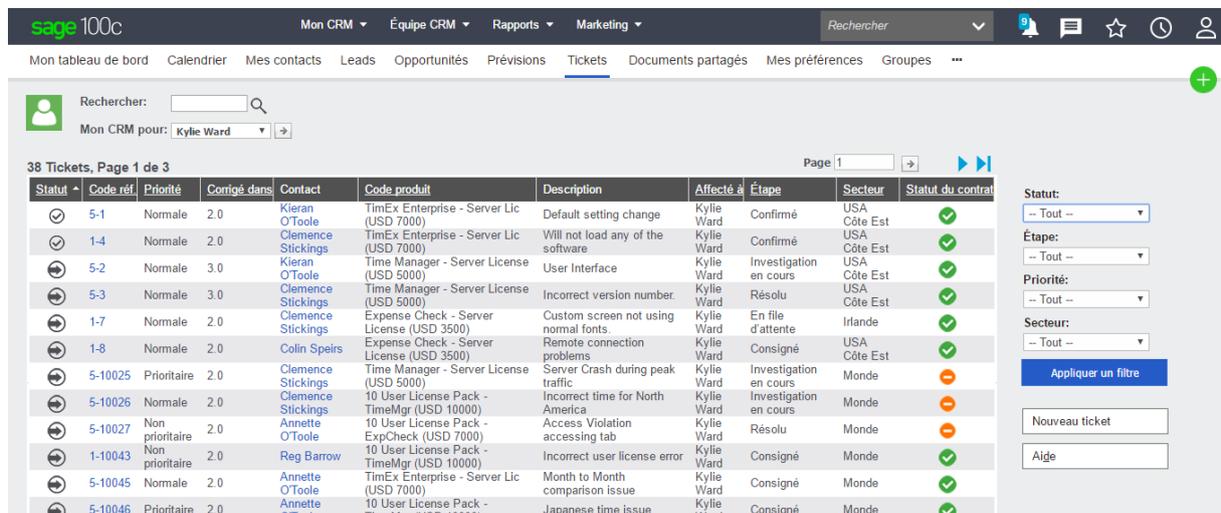
Afficher un rapport de synthèse de mes opportunités ouvertes



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

Gérer le Service client

Avec Sage 100 Service Client, vous pouvez avoir accès à la liste des tickets.



Obtenir un aperçu de la page courante

Si vous souhaitez obtenir un aperçu écran de la page courante (dans un nouvel onglet du navigateur), il suffit d'accéder à la fonction  et de choisir  Aperçu avant impression.

Société				
Raison sociale: Ciselure <small>Informations juridiques localisation géographique</small>	Nom abrégé: Ciselure	Type: Client	Contrat de Service:	Site Web:
Statut: Actif	Secteur d'activité:	Sous activité:	Employés:	Chiffre d'affaires:
Source: <input type="checkbox"/> Abonner des communications E-marketing:	Secteur: Monde	Responsable du Compte:	Campagnes - ne pas solliciter:	
Code NAF: 32.12Z Fabrication d'articles de joaillerie et bijouterie	Code Siret:	Intégration par défaut: Sage100	Code Comptable: CISEL	
Devise: EUR	Catégorie Comptable: Ventes France	Catégorie tarifaire: Grossistes	Langue: Langue courante	
Adresse		Téléphone/E-mail		
Rue: Rue des Quais	Ville: SAINT ETIENNE	Région:	Standard :	04 77 33 25 88
	Code postal: 42000	Pays: France	Fax :	04 77 33 25 88
			Information :	
Contact				
Nom: MACKENNIT	Prénom: Lorena	Civilité: Madame		
Titre: Responsable région	Service: Commerciale			

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.

Note : Le guide complet de l'intégration Sage 100 de Sage 100c CRM est à votre disposition pour connaître les fonctionnalités de l'intégration Sage 100 :

http://documentation.sage.fr/bupme/DOCS/CRM_INTEGRATION_V100.PDF.