

# GUIDE C.R.M.

## Gestion de la Relation Clients



WaveSoft

Solutions ouvertes pour esprits ouverts

Version	Date	Description	Version logiciel
5	31/08/2018	Nouveautés fonctionnelles V21.00.11	V21.00.11
4	05/07/2018	Nouveautés fonctionnelles V21.00.10	V21.00.10
3	30/05/2018	Nouveautés fonctionnelles V21.00.09	V21.00.09
2	07/03/2018	Temporisation sur envoi de mail	V21.00.08
1	15/01/2018	Version originale	V21.00.05

# SOMMAIRE

<i>Couverture fonctionnelle</i> .....	5
<b>Les fonctions principales</b> .....	<b>5</b>
<i>Les Tiers</i> .....	6
<b>Liste des contacts</b> .....	<b>6</b>
<b>Fiche prospect</b> .....	<b>7</b>
<b>Codification automatique des fiches tiers</b> .....	<b>9</b>
<b>Tiers divers</b> .....	<b>9</b>
<b>Groupe de tiers</b> .....	<b>10</b>
<b>Onglet renseignements</b> .....	<b>11</b>
<i>Les offres</i> .....	13
<b>Evolution et suivi d'une offre</b> .....	<b>14</b>
<i>Les actions</i> .....	16
<b>Fiche action</b> .....	<b>16</b>
<b>Actions séries</b> .....	<b>18</b>
<b>Actions privées</b> .....	<b>18</b>
<b>Liste des actions</b> .....	<b>19</b>
<b>Recherche actions</b> .....	<b>20</b>
<b>Suivi des actions – Onglet historique</b> .....	<b>20</b>
<i>L'agenda</i> .....	21
<b>Affichages multi-utilisateurs</b> .....	<b>22</b>
<b>Plages horaires</b> .....	<b>23</b>
<b>Gestion des jours fériés</b> .....	<b>24</b>
<i>Les campagnes</i> .....	26
<b>Liste de diffusion</b> .....	<b>26</b>
<b>Fiche traitement</b> .....	<b>28</b>
<b>E-mailing au format HTML</b> .....	<b>29</b>
<b>Publipostage</b> .....	<b>32</b>
<i>La gestion des achats</i> .....	35
<b>Consultation des achats</b> .....	<b>35</b>
Définition .....	35
Fonctionnalités .....	35
<i>La gestion des mails</i> .....	37
<b>Boite de réception des mails - Lecture mails</b> .....	<b>37</b>
Affectation à la réception d'un mail .....	38
Position de la liste des mails .....	39
Mode d'affichage de la liste des mails .....	40
Aperçu du mail .....	41
Affichage du mail .....	42
Gestion des invitations électroniques .....	43
Répertoire et filtres IMAP .....	45
Gestion des répertoires IMAP .....	46
<b>Envoi de mail</b> .....	<b>46</b>
Editeur HTML .....	50
Mails Types .....	52
GED .....	52
Champs de fusion des mails type .....	54
<b>Mails Brouillons</b> .....	<b>54</b>
<b>Corbeille de mails</b> .....	<b>54</b>
<b>Liste des mails dans la fenêtre d'accueil</b> .....	<b>55</b>
<i>La gestion d'envoi de SMS</i> .....	56

<b>SMS types</b> .....	<b>56</b>
<b>La fenêtre d'envoi des SMS</b> .....	<b>57</b>
<b>Campagne marketing de SMS</b> .....	<b>58</b>
<i>Statistiques</i> .....	<i>59</i>
<b>Tableaux de bord prévisionnels – des offres</b> .....	<b>59</b>
<b>Tableaux de bord prévisionnels – Etat de suivi</b> .....	<b>59</b>
<b>Tableaux de bord dynamiques</b> .....	<b>60</b>
<b>Conception de micro-états</b> .....	<b>62</b>
<i>Gestion de la cartographie via Google Map</i> .....	<i>63</i>
<b>Paramétrage Google</b> .....	<b>63</b>
<b>Paramétrage adresse</b> .....	<b>63</b>
<b>Fiche contact</b> .....	<b>64</b>
<b>Cartographies – Itinéraires &amp; Reporting</b> .....	<b>66</b>
<b>Itinéraires Google</b> .....	<b>66</b>
Définition des étapes.....	66
Itinéraire.....	67
<b>Reporting Google</b> .....	<b>68</b>
<i>Fenêtres Notifications (alertes et alarmes)</i> .....	<i>71</i>
<i>Fenêtre d'accueil</i> .....	<i>73</i>
<b>L'onglet « Mes actions »</b> .....	<b>73</b>
<b>L'onglet « Mes mails »</b> .....	<b>75</b>
<b>Les onglets Mes prospects, Mes clients, Mes offres</b> .....	<b>75</b>
<b>L'onglet « Graphique »</b> .....	<b>75</b>
<b>Indicateur et raccourcis</b> .....	<b>75</b>
<i>Configuration</i> .....	<i>77</i>
<b>Préférence dossier</b> .....	<b>77</b>
Onglet « Affichage ».....	77
Onglet « CRM ».....	77
Onglet « SMS ».....	78
<b>Fiche utilisateur</b> .....	<b>78</b>
L'onglet messagerie.....	79
L'onglet signature.....	79
<i>Paramétrage visibilité de l'information</i> .....	<i>81</i>
<b>Fiche commerciale</b> .....	<b>81</b>
<b>Fiche utilisateur (Module administration)</b> .....	<b>81</b>
<i>Les profils de droits</i> .....	<i>83</i>
<i>Synchronisation Google ou Office 365 Agenda et Contacts</i> .....	<i>86</i>
<b>Fonctionnement de la synchronisation</b> .....	<b>86</b>
<b>Les étapes de mise en place de la synchronisation</b> .....	<b>87</b>
Création d'un compte Google / Office365.....	87
Génération des identifiants.....	87
Saisie des identifiant dans le PGI.....	88
Autorisation d'accès au compte utilisateur.....	89
<b>Données synchronisées pour l'agenda</b> .....	<b>90</b>
<b>Données synchronisées pour les contacts</b> .....	<b>90</b>
<b>Paramétrage de l'agenda</b> .....	<b>91</b>
Google.....	91
Office 365.....	92
Paramétrage de l'agenda dans le CRM.....	92
<b>Paramétrage des contacts dans le CRM</b> .....	<b>93</b>
<b>Mode de synchronisation</b> .....	<b>93</b>
Automatique.....	93
Au démarrage du CRM.....	93
Manuelle.....	94
Synchronisation d'un autre compte.....	94

<b>Annexes</b> .....	<b>96</b>
<b>Impressions spécifiques CRM</b> .....	<b>96</b>
<b>L'éditeur de texte pour les mails et les notes</b> .....	<b>97</b>
<b>Correcteur orthographique</b> .....	<b>97</b>
<b>Les Imports / Exports spécifiques CRM</b> .....	<b>98</b>
<b>Champs paramétrables</b> .....	<b>98</b>
<b>Paramétrer un compte de messagerie</b> .....	<b>100</b>
Configuration IMAP .....	101
<b>Serveur CTI</b> .....	<b>102</b>
Configuration de SipléoAssist.....	102
Configuration des terminaux physique ou softphone.....	102

## Couverture fonctionnelle

### Éléments différenciateurs

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

### Les fonctions principales

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

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

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

### Synthèse

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

### Prérequis

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

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

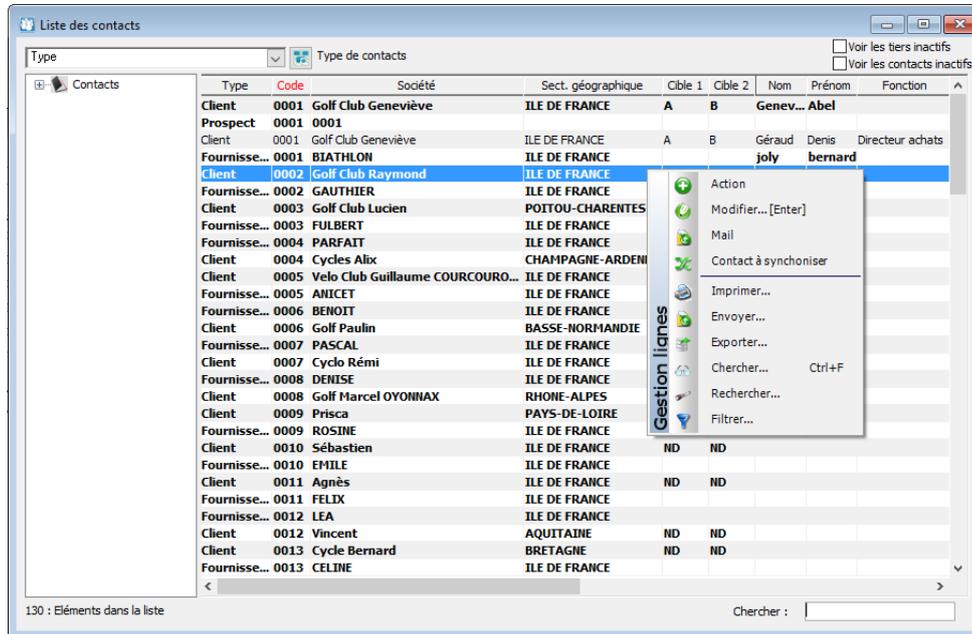
Le correcteur orthographique utilise obligatoirement un composant Word.

Word 2000 n'est pas compatible avec le CRM.

Compatibilité du CRM validée avec Word 2007, 2010 & 2013.

# Les Tiers

## Liste des contacts



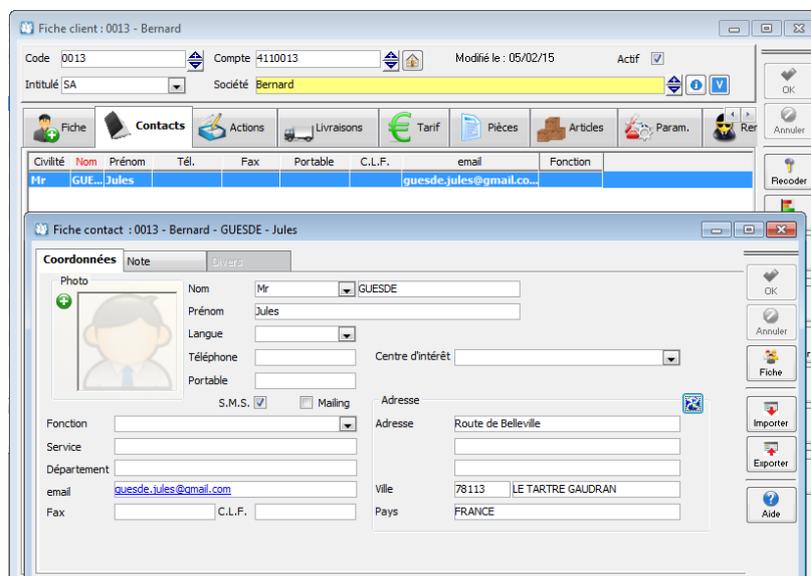
Cette liste permet de rechercher la fiche d'un contact. Elle regroupe tous les contacts de tous les tiers, que ce soit les prospects, les clients, les clients caisses qui proviennent du module TPV, les fournisseurs et les Utilisateurs.

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

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

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

Un double-clic ouvre la fiche du Tiers sur le contact sélectionné.



## Fiche prospect

Raccourci « ALT + P »

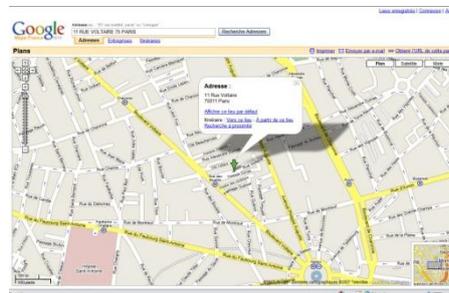
La fiche prospect est à l'identique d'une fiche client. Vous y retrouvez les mêmes informations. Un prospect n'a pas de compte comptable.

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

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

**Mailing :** Mailing décoché pour un contact, bloque automatiquement l'envoi d'un mail au contact qui serait dans une liste de diffusion d'un e-mailing dans une campagne. C'est, par exemple, la gestion de la désinscription à une lettre d'information. Sur l'onglet « Fiche », le contact concerné est le « Contact Principal ».

Le bouton permet la géolocalisation du tiers sur « Google Maps »



**Classification :** Ces zones permettent de renseigner les fiches Tiers avec des informations qui pourront faire l'objet d'une exploitation dans les campagnes marketing.

**Suppléant :** C'est une zone informative qui permet d'indiquer le commercial suppléant.

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

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

## Onglet « Param »

Fiche prospect : 0000002 - MARGE PLUS  
Code : 0000002  
Modifié le : 23/06/15  
Actif

Intitulé : Société MARGE PLUS

Fiche  Contacts  Actions  Livraisons  Banque  Impression  Offres  Articles  Param.

**Générales** Banque Impression

Priorité : 0 Nombre d'exemplaires : 1  Forcer le modèle :  
 Remise ligne : 0 Remise pied : 0,00%  
 Devise : EUR Taux d'escompte : 0,00%  
 Type de vente : National Langue : FR  
 Mode de règlement : CHQ30J Chèque 30 Jours  
 Code tarif : NORMAL CATALOGUE GENERAL  
 Client à facturer :  
 Client payeur :  
 Client à livrer :  
 Code lieu fonction :  
 Dépôt à déstocker :  
 Mode d'expédition :  
 Prescripteur :  
 Revendeur :  
 Etablissement : SOCIETE SPORTPLUS

Facturation :  H.T.  T.T.C.  
 Assujettis T.P.F.  
 Assujettis T.V.A.  
 Regroupement des commandes  
 Regroupement des livraisons  
 R.I.B. apparent sur les effets  
 Regroupement des effets  
 Regroupement des prélèvements

**Prescripteur & Revendeur** : permettent de créer une relation entre des fiches tiers afin de gérer la gestion des relations entre tiers. Relations de type : Client final/Revendeur et client final/Prescripteur.

## Onglet « Actions »

Fiche Param. Contacts Actions Livraisons Banque Impression Offres Articles Documents Divers Note

Sélection des actions  
Etat : Tous Priorité : Tous Type : Tous De : 06/03/06 à : 06/03/07

Objet :

Date début	Heure début	Etat	Priorité	Type	Objet
12/12/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone sortant	Il me dit qu'il m'a envoyé deux mail pour les di
05/12/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone sortant	Me dit qu'il est en réunion de chantier et me c
14/11/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone sortant	Il a effectivement vu son client hier et lui avai
13/11/06	23:00	Terminée	Normale	Mail envoi	Bonjour, Je vous informe qu'à ce jour jeudi
07/11/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone entrant	Pour me dire que finalement plus tôt que prév
07/11/06	23:00	Terminée	Normale	Mail envoi	CGV + Logo. Monsieur, Je vous remercie di
07/11/06	23:00	Terminée	Normale	Courrier	Demande d'envoi NFR ce jour
06/11/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone entrant	Suite à notre entretien d'hier il me dit qu'il sou
06/11/06	23:00	Terminée	Normale	R.D.V.	Bon contact avec lui. Pour le fin mot de l'histi
06/11/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone sortant	Pour valider le rdv de cette après midi mais le
24/10/06	23:00	Terminée	Normale	Mail envoi	Monsieur, Pour donner suite à notre conver
24/10/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone sortant	Il me dit que pour lui la semaine est maintenai
23/10/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone entrant	Ben cette fois c'est lui qui annule le rdv en m
20/10/06	23:00	Terminée	Normale	Téléphone sortant	Pour reconfrimer le rdv vu qu'il a été fixé y a

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

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

Le bouton permet d'actualiser la liste une fois les paramètres modifiés.

## Onglet « Offres »

Fiche prospect : LETOP2 - LETOP2  
Code : LETOP2  
Modifié le : 09/12/16  
Actif

Intitulé ASSO Société LETOP2

Fiche  Contacts  Actions  Livraisons  Banque  Impression  Offres  Articles  Param.

Type : Tous Date de : 08/02/2006 à : 07/02/2017 Nb. pièce(s) : 1  Voir les pièces closes  Voir les pièces soldées

Créé par	Modifié par	Date effet	Référence	Réf. externe	Client	Société	M
MAGALIE	ADM	20/10/2015	O_00282		LET...	LETOP2	

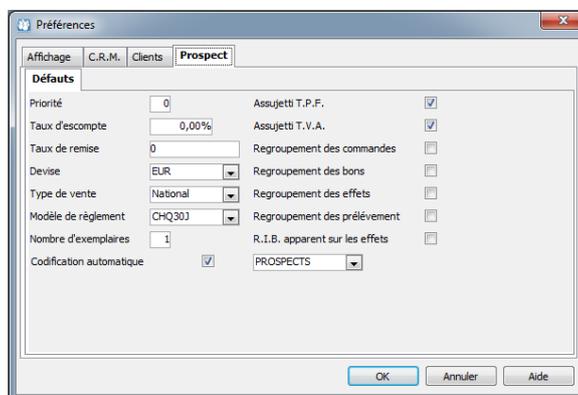
Accès à la liste de toutes les offres effectuées pour ce tiers. Un double-clic ouvre l'Offre correspondante.

Le bouton permet de créer une nouvelle Offre pour ce tiers.

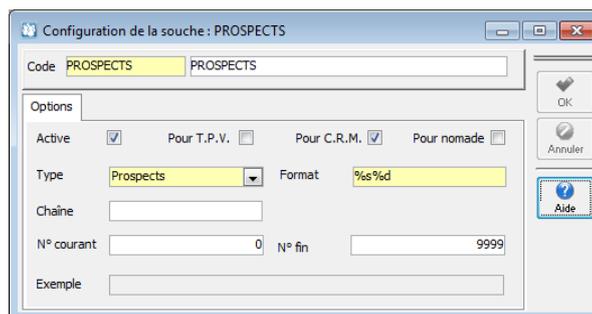
## Codification automatique des fiches tiers

Pour paramétrer la codification automatique des prospects, il faut :

- 1- Paramétrer dans le menu - Dossier – Préférences - Dossier – l'onglet « Prospect »

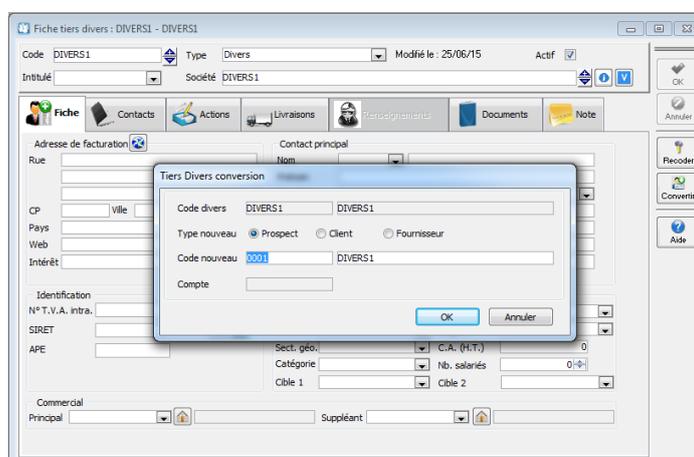


Cocher « Codification automatique » et sélectionner dans la liste la souche souhaitée.  
Pour paramétrer la souche, aller dans le menu Fichier – Paramétrage – Gestion des souches



## Tiers divers

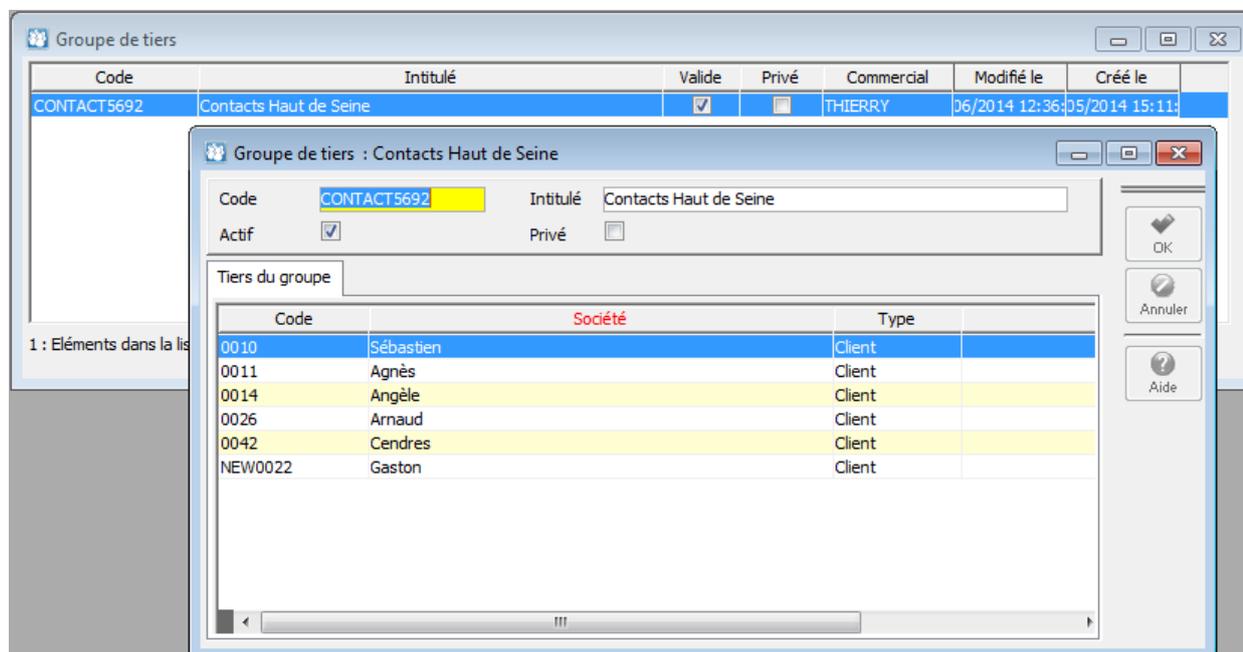
La liste et fiches des Tiers Divers sont accessible via le menu tiers.



- Un sous-type permet une classification propre aux Tiers Divers.
- Les Tiers Divers sont soumis aux mêmes règles de visibilité que les autres tiers.
- On peut recoder un Tiers Divers.
- Il est possible de transformer un Tiers Divers en Fournisseur, Client ou Prospect.

## Groupe de tiers

La notion de groupe permet de créer en une seule fois des actions identiques aux contacts appartenant au groupe sans être obligé de dupliquer la première action ou de passer par une campagne. La définition des groupes se fait depuis le menu « Tiers », « Liste de groupe de tiers » et « Fiche groupe tiers ».

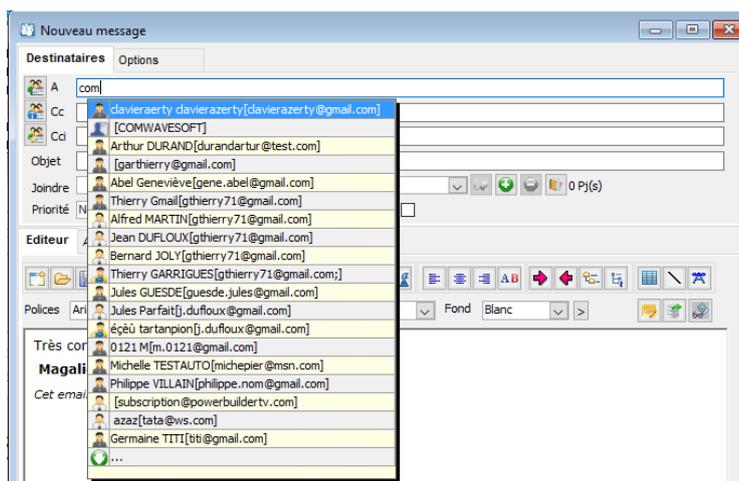
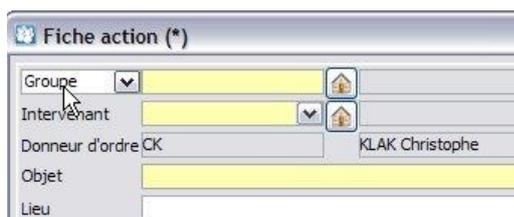


L'ajout de contacts dans le groupe s'effectue par Drag&Drop depuis la liste des contacts.

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

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

- Création d'actions directement sur un groupe ;
- Sur envoi de mails utilisation d'un groupe comme destinataire



## Onglet renseignements

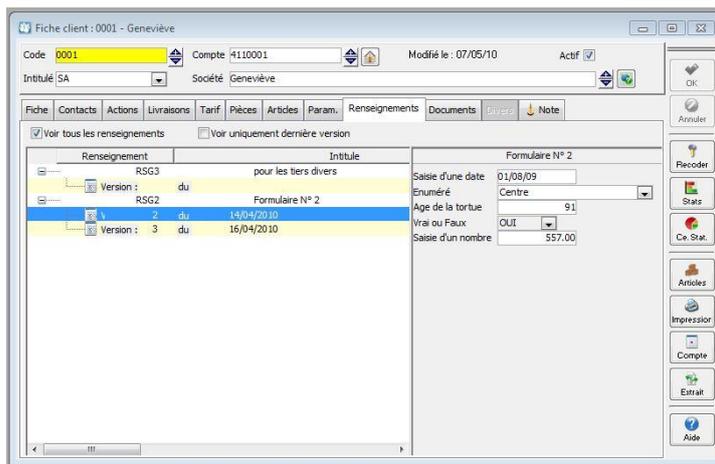
L'onglet « Renseignements » permet de collecter des informations sur les tiers.

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

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

Un formulaire correspond à une Fiche Renseignements, accessible par le menu « Fichier – Paramétrage – Gestion des renseignements – Les renseignements ».

Chaque fiche renseignements contient des rubriques, accessible par le menu » « Fichier – Paramétrage – Gestion des renseignements – Les rubriques ».



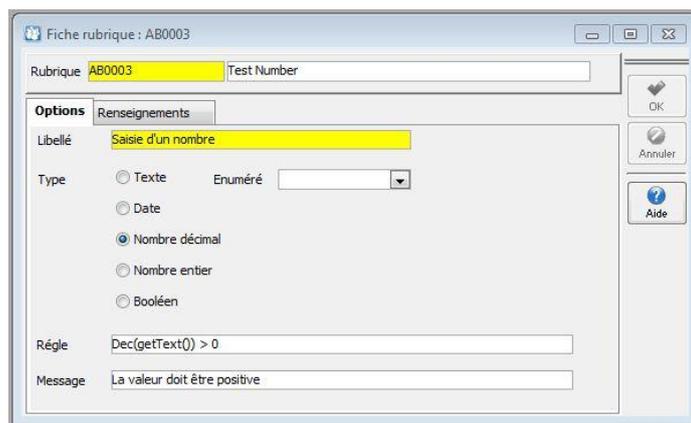
- L'onglet renseignement n'est accessible que si des formulaires sont définis pour le type de tiers.

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

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

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

## Les Rubriques



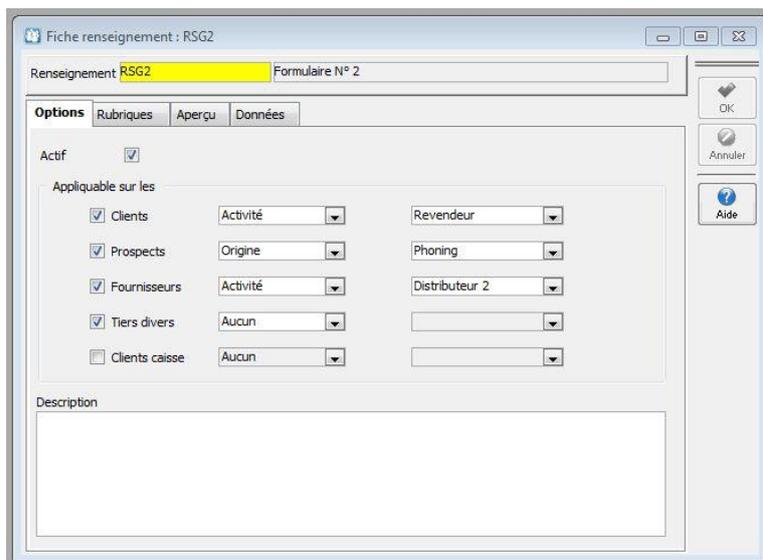
- Une rubrique est identifiée par un code et un intitulé.

- Une rubrique possède un type et un libellé (C'est ce libellé qui sera affiché dans l'onglet)

- Le champ "Règle" permet de définir une condition de validation sur les valeurs saisies dans cette rubrique (Utilisation de la notation InfoMaker), le message s'affiche en cas de non respect de la règle de validation. Dans l'exemple, `Dec(getText()) > 0`, signifie que la valeur du champ (`getText()`), traduit en nombre décimal (`Dec`) doit être supérieure à 0.

- L'onglet « renseignements » liste les formulaires contenant cette rubrique.

## Les Renseignements



Un formulaire de renseignement est identifié par un code et un intitulé.  
Il permet de définir le contenu de l'onglet « Renseignement en fonction du contexte du tiers.

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

Ici, sur l'exemple, le formulaire s'applique aux :

- Clients qui ont comme Activité « Revendeurs »,
- Prospects qui ont comme Origine « Phoning »,
- Fournisseurs qui ont comme activité « Distributeur2 »,
- Tiers divers sans distinction.

- L'onglet « Rubriques » permet d'affecter des rubriques au formulaire, via un "Drag & Drop" depuis la liste des rubriques. Vous pouvez modifier l'ordonnancement des rubriques.

- L'onglet "Aperçu" permet d'avoir une visualisation du formulaire de saisie.

- L'onglet "Données" permet la consultation des données déjà saisie.

## Les offres

« ALT+F » ouvre une Offre vierge

Les offres sont les pièces commerciales spécifiques au CRM. Elles permettent de faire des offres commerciales aux prospects et aux clients en CRM. On gère aussi dans le CRM la création et la modification de commandes. Toutes les autres natures de pièces ne sont qu'en consultation dans le CRM. On peut les imprimer, les envoyer par mail et gérer des actions rattachées. L'Onglet « Offre » est l'onglet spécifique à ce type de pièce.

**Date prévue :** Date estimée de signature de l'Offre et découpage de cette date en Semaine / Mois / Trimestre / Année utilisables dans un profil de présentation de la liste des Offres.

**Etat Statut & Origine :** Ces champs vous permettent de qualifier votre offre.

**Pondération 1 & 2 :** Ces 2 champs permettent d'établir un potentiel chiffré sur les offres principales en 2 pourcentages.

Ces 2 pourcentages peuvent répondre, par exemple, l'un à une estimation du commercial et l'autre à une estimation de la direction. Le tableau de Bord des Offres tient compte de ces indices de pondération pour l'évaluation du prévisionnel commercial basé sur les offres principales.

**Campagne :** Permet de rattacher l'Offre commerciale à une Campagne pour permettre d'évaluer l'efficacité de la campagne marketing. Voir l'onglet « Description » des campagnes.

**Relation tiers :** Permet de renseigner éventuellement par quel tiers identifié, cette offre a été initiée. Apporteur d'affaire par exemple.

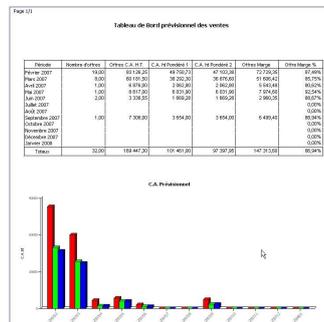
**Offre principale :** En création d'offre, c'est toujours l'offre principale. Permet de définir l'offre qui a cours actuellement dans le cas d'une déclinaison.

Le tableau de bord prévisionnel des offres prend en compte uniquement les offres Principales, pour avoir une vue du « vrai » CA prévisionnel.

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

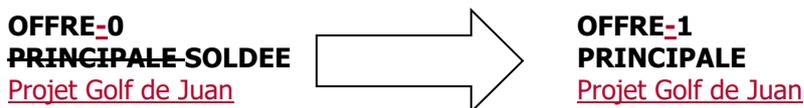
**L'onglet « Action »** permet de gérer les actions rattachées à cette Offre. Cet onglet est actif en CRM sur toutes les pièces de ventes y compris les abonnements ainsi que le bouton « Action » sur la pièce.

De la liste des offres, par clic bouton droit « Ajuster » on peut modifier en masse des valeurs pour la sélection choisie (Date prévision, état, statut, origine, campagne, commercial...) A l'ouverture de la fenêtre on affiche si possible les valeurs communes à toutes offres. Pour la date prévue, on affiche la plus grande date prévue de toutes les offres sélectionnées.



## Evolution et suivi d'une offre

- 1- **Ajustements en masse des Offres** non closes sélectionnées dans la liste.  
Sélectionnez N Offres non closes continues ou discontinues dans la liste. Clic bouton droit « Ajuster ». Ajustement de : La date prévue ; l'état ; le statut ; l'origine ; la campagne ; Le commercial. Une case à cocher permet de choisir la ou les modifications à faire.  
Pour la date prévue, il est possible de choisir une date particulière ou d'appliquer un décalage de jour à la date prévue de chaque offre. Le décalage peut être positif ou négatif.  
A l'ouverture de la fenêtre, on affiche si possible les valeurs communes à toutes offres.  
Pour la date prévue, on affiche la plus grande date prévue de toutes les offres choisies.
  
- 2- **Duplication de l'Offre**  
Dans la liste, clic bouton droit « Dupliquer ». La duplication peut se faire sur un autre tiers. Vous créez alors une nouvelle Offre principale. Duplication classique de pièces commerciales, suit les mêmes règles.
  
- 3- **Transformation de l'Offre en Offre**  
La nouvelle Offre devient principale et remplace l'ancienne. L'Offre d'origine voit son état géré par le paramétrage de la transformation. Ceci permet de conserver l'historique des changements dans le cycle de vente.

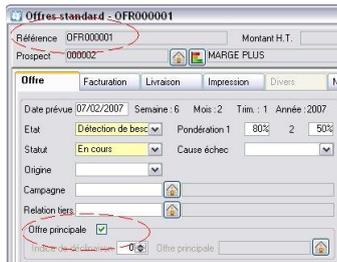


- 4- **Déclinaison de l'Offre**  
Dans l'Offre le bouton « Décliner » permet de mettre en série plusieurs Offres. Ceci permet de gérer pour un même projet, des variantes ou options commerciales, tout en conservant une seule Offre dans le calcul du prévisionnel commercial, la principale.

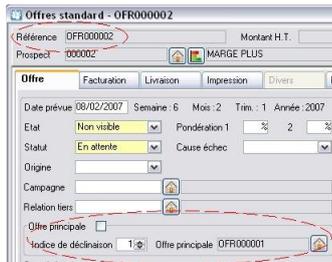


Si vous paramétrez comme « Principale » une Offre déclinée, toutes les Offres faisant parti de ce projet seront automatiquement rattachées à celle-ci.  
L'ancienne offre principale passe en « déclinée ».

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



- Par défaut, l'Offre déclinée reste principale, ici l'Offre OFR000001



- L'Offre issue de la déclinaison n'est pas principale par défaut,

- Elle voit l'indice de déclinaison s'incrémenter de 1 par rapport au dernier indice utilisé. C'est le numéro de la déclinaison de l'Offre principale. (1<sup>ère</sup> déclinaison, 2<sup>ème</sup> déclinaison...)



- Vous pouvez à tout moment modifier l'Offre Principale en cochant la case sur la pièce correspondante.

- Automatiquement les autres Offres sont actualisées pour être les déclinaisons de la nouvelle Offre Principale

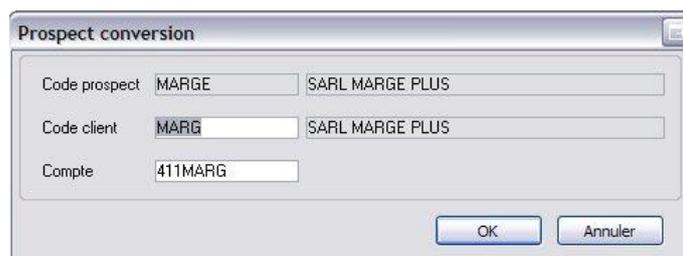
- L'indice de déclinaison est conservé.

## 5- Transformation d'une Offre en une pièce de Gestion



Si l'Offre est sur un Prospect, à la transformation, on vous propose de le transformer en Client.

L'Offre passe en Etat « Soldée » avec toutes ses déclinaisons.



## Les actions

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

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

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

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

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

### Personnalisation des types d'actions

Cette fonctionnalité est accessible depuis le Menu Fichier / Paramétrage / Gestion des types d'action...

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



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

## Fiche action

ALT+A ouvre une fiche Action vierge :

L'Action, c'est l'entité principale de le C.R.M. C'est par ces fiches que l'on va tracer tout le suivi de toutes les actions menées sur tous les tiers. Que ce soit une simple information interne diffusée à un autre Utilisateur, une tâche à faire sur un tiers (Client, Prospect, Fournisseur, Utilisateur) ou un mail reçu ou envoyé...

C'est la trace de toute l'activité de l'entreprise qui est ainsi stockée dans la base de données du PGI WaveSoft au travers des actions du module WaveSoft CRM.

### Les zones « Donneur d'Ordre, Intervenant, et Tiers :

Ces zones déterminent le flux de l'Action, le « Qui ? », « Par Qui ? » & « A Qui ?

**Donneur d'Ordre : (O)** C'est le « Qui ? », l'Utilisateur qui a créé l'Action. Non modifiable.

**Intervenant : (I)** C'est le « Par Qui ? », l'Utilisateur qui doit effectuer l'Action. Modifiable.

**Tiers : (T)** Zone « Client – Client TPV – Divers – Fournisseur – Groupe - Prospect – Utilisateur », C'est le « A Qui ? », le bénéficiaire de l'Action, la cible. Modifiable.

**Objet :** Permet d'identifier l'Action. Zone obligatoire.

**Lieu :** Permet de localiser géographiquement l'Action. Zone facultative.



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

**Continuer :** Le bouton « Continuer » permet de générer éventuellement l'Action résultante. C'est la suite donnée à l'Action. L'Action originale passe en Etat « Terminé ». L'Action générée reprend toutes les informations de l'Action d'origine, à l'exception de la zone descriptive et des autres onglets. L'onglet Note, lui, est repris. A l'utilisateur de la compléter et de l'adapter au nouveau contexte.

**Impression :** Le bouton « Impression » permet d'imprimer la fiche action avec le modèle paramétré dans la partie description de l'onglet « Description » de l'action.

**Envoyer :** Envoi par mail au contact de l'onglet « Description », l'impression de l'action au format PDF en PJ.



Sur une action (O=T, I=U) donc que T vous a mis en tant qu'Intervenant, vous pouvez répondre en bas de l'Onglet Description ou dans Note, et ensuite vous modifiez l'Intervenant I=T, en cochant Alarme « 0 minutes », alors T aura immédiatement votre réponse qui s'affichera en Alerte !

### Onglet « Description »

**Etat :** Définit l'état de l'Action

**Priorité :** Définit le caractère de priorité de l'Action

**Type :** Définit le type de l'Action. Visualisation par couleur, reprise dans l'Agenda.

Les types « Mail envoi » & « Mail réception » sont 2 types générés par l'envoi & la réception de mail.

**Privée :** Marque l'action comme Privée. Voir page suivante.

**Echéance :**

**Date & Heure début/Fin :** Définit les dates & Heures de début & fin de l'Action.

La modification de la date ou de l'Heure début, modifie automatiquement la date & heure fin en conséquence.

Le bouton  « Terminer maintenant », situé à droite de la date de fin de l'action, permet de terminer l'action et de renseigner la date de fin automatiquement. (la date fin est positionnée à la date et heure de l'instant où l'on clique sur le bouton)

 Sur les champs de type Date, les flèches haut & bas permettent de faire défiler les jours, les flèches PAGUP & PAGDOWN permettent de faire défiler les mois, F2 ou double-clic sur la zone date permet d'ouvrir le calendrier.

**Chrono. :** Le bouton  permet de déclencher et d'arrêter le chronomètre.

Zone1 en secondes, saisissable. Zone2 en « hh :mm :ss » saisissable.

- **Alarme** ouvre automatiquement la fenêtre d'Alarme des Actions, en fonction du paramétrage.

- **Noter l'Action dans l'Agenda** crée un Evènement dans l'Agenda CRM de l'Intervenant. Vous pouvez également créer des actions directement depuis l'agenda.

L'icône  permet d'envoyer l'action sur Outlook qui est installé sur le poste.

**Contact :** Nom & prénom du contact. Par défaut Contact principal modifiable par sélection dans la liste.

L'icône  ouvre une fenêtre mail avec l'@dresse électronique du contact de pré renseignée.

L'icône  permet d'envoyer un SMS au contact. Voir la partie « La gestion d'envoi de SMS ».

L'icône  insert l'adresse complète du contact dans la zone note de la description et le n° de téléphone.

**Modèle d'impression :** Modèle utilisé pour imprimer l'action en cliquant sur le bouton « Impression »

**Affaire :** Rattache l'Action à une Affaire

**Campagne :** Zone pré renseignée automatiquement si l'Action a été générée par une campagne. Modifiable.

**Pièce vente :** Rattache une pièce de vente à l'Action. F2 actif.

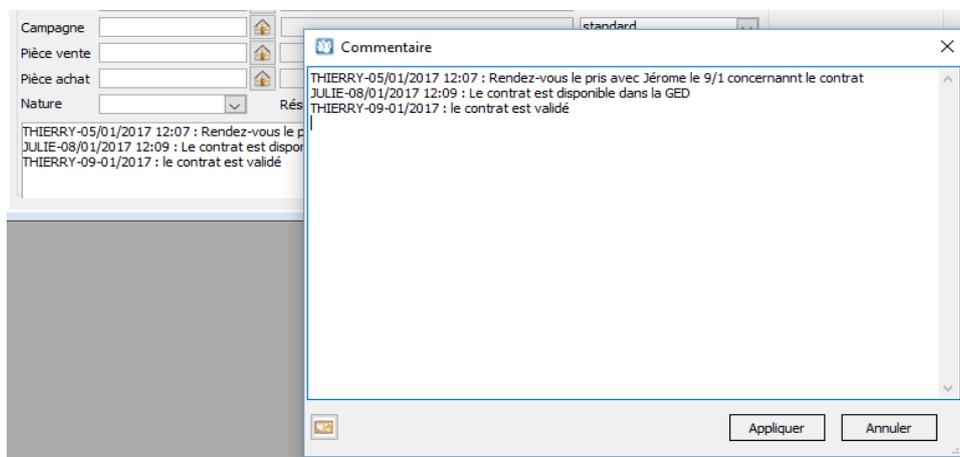
**Pièce achat :** Rattache une pièce d'achat à l'Action. F2 actif.

**Nature :** Enuméré qui permet une classification des Actions.

**Résultat :** Enuméré qui permet une classification des Actions.

**Commentaire :** Afin de faciliter la lecture de commentaire laissé par plusieurs utilisateurs, il est maintenant possible d'ajouter un « marqueur » sur le champ commentaire d'une action. Ce marqueur est un texte composé du code de l'utilisateur courant et de la date. Il s'insère automatiquement à la position du curseur ou en fin de

la zone commentaire lorsque l'utilisateur clique sur le bouton  présent sur la fenêtre « zoom » ou avec le raccourci clavier [SHIFT] + [CTRL] + [INS] dans l'onglet « Description ».



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

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

## ONGLET « Historique »

Permet d'associer automatiquement les mails envoyés et reçus concernant un même « Objet ».

En automatique, l'association est déterminée sur l'analyse de l'objet du mail à la réception. Si l'objet correspond à une ou plusieurs actions existantes, l'action générée de type « mail réception » sera automatiquement associée aux autres.

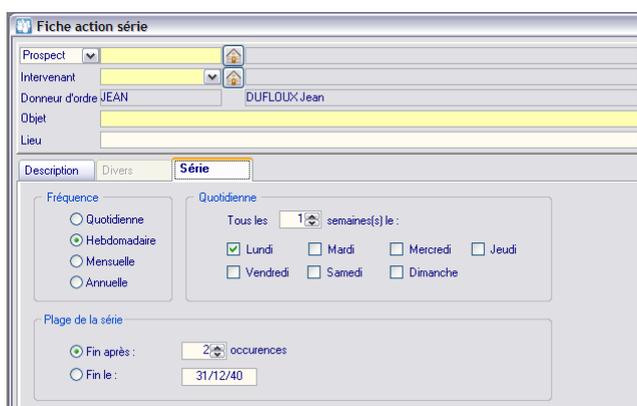
En manuel, le bouton "Continuer" crée l'association entre l'originale et la nouvelle.

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

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

## Actions séries

La définition des actions récurrentes sont accessibles depuis le menu « Prospection » item « Actions série »



Un onglet « Série » permet de définir la récurrence de l'action. Quatre modes sont possibles, Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle ou Annuelle. Chacun a ses propres critères de définition.

La plage permet de définir le nombre d'occurrences de l'action ou sa date de fin.

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

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



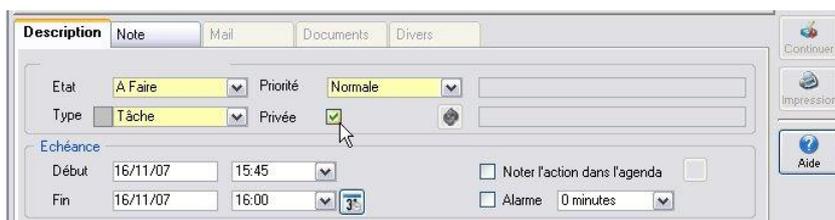
Ce bouton permet d'accéder à la série pour la modifier globalement (Seules les modifications de l'onglet « Description » seront prises en comptes, pas de la sérialisation dans l'onglet « Série »). Les informations modifiées seront reportées dans les actions de la série, sous condition que ces informations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

Toute modification manuelle antérieure sera conservée.



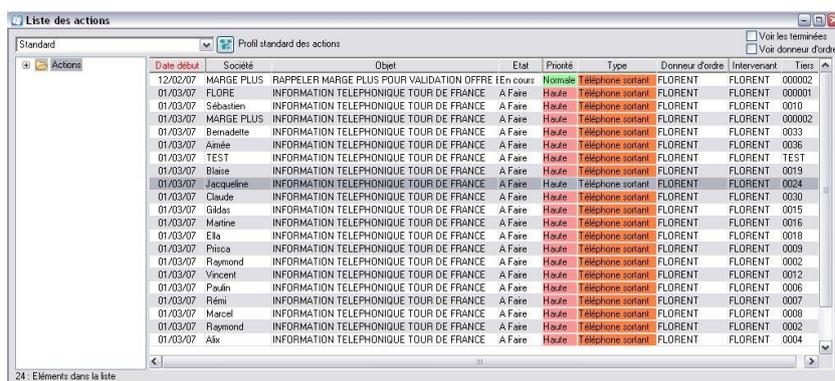
## Actions privées

Une option sur la fiche action permet d'indiquer que cette action est privée. Dans ce cas, seul l'Intervenant de cette action peut la consulter. Dans l'agenda, elle s'affiche sans aucune information.



 L'utilisateur administrateur « ADM » peut tout voir, donc aussi toutes les actions privées.

## Liste des actions



Date début	Société	Objet	Etat	Priorité	Type	Donneur d'ordre	Intervenant	Tiers
12/02/07	MARGE PLUS	RAPPELER MARGE PLUS POUR VALIDATION OFFRE	En cours	Normale	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	00002
01/03/07	FLORE	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	00001
01/03/07	Sébastien	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0010
01/03/07	MARGE PLUS	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	00002
01/03/07	Bernadette	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0033
01/03/07	Aimée	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0036
01/03/07	TEST	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	TEST
01/03/07	Blaize	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0019
01/03/07	Jacqueline	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0024
01/03/07	Claude	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0030
01/03/07	Gildas	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0015
01/03/07	Marline	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0016
01/03/07	Ella	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0018
01/03/07	Phisca	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0009
01/03/07	Raymond	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0002
01/03/07	Vincent	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0012
01/03/07	Paulin	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0006
01/03/07	Rémi	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0007
01/03/07	Marcel	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0008
01/03/07	Raymond	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0002
01/03/07	Alix	INFORMATION TELEPHONIQUE TOUR DE FRANCE	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORENT	FLORENT	0004

Notons Utilisateur (U), Intervenant (I), Donneur d'Ordre (O)

U visualise ici, par défaut, toutes les Actions qui ne sont pas en état « Terminé » et dont il est l'Intervenant (I=U).

**Voir donneur d'ordre :** Si coché, affiche les Actions (I=U) et en plus celles qui sont (O=U)

**Voir les terminées :** Si coché, affiche les Actions (I= U) et selon le paramétrage éventuellement (O=U), sans restriction sur l'état de l'Action.

**Voir tout :** Si coché, affiche toutes les Actions selon le paramétrage de visibilité sur les commerciaux, donc sur les tiers, et sur les Utilisateurs du CRM.

### Ajustement des actions :

Via la liste des actions, les options du menu contextuel permettent d'effectuer des ajustements sur un ensemble d'actions sélectionnées.

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

**Supprimer les pièces jointes :** Supprime définitivement toutes les PJ et les images dans le corps du mail, pour un gain de taille de BD. Effet irréversible.

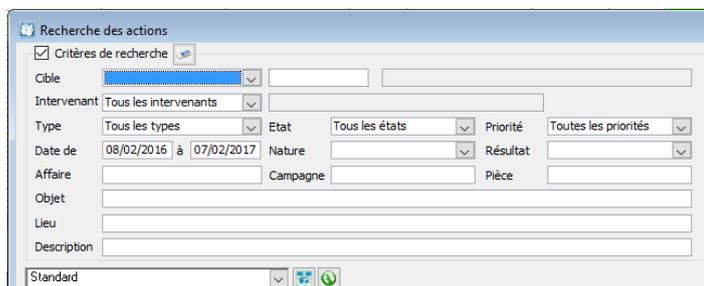
**Dupliquer :** Duplique l'action à l'identique avec possibilité de dupliquer également les documents rattachés (Option à cocher : Dupliquer documents).

**Continuer :** Met à « Terminée » et duplique l'action d'origine. Ces 2 actions sont automatiquement chaînées.

**Ajuster... :** Décalage temporel de l'action, soit par changement de date ou décalage en nombre de jours et réaffectation d'un nouvel intervenant.

## Recherche actions

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



Remplissez les Critères de recherche souhaités, puis cliquez sur  pour obtenir la liste correspondante.

 Pour ne pas tenir compte de la plage de date, il faut saisir les valeurs à 0 : Date de 00/00/00 à 00/00/00.

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

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

### Suivi des actions – Onglet historique

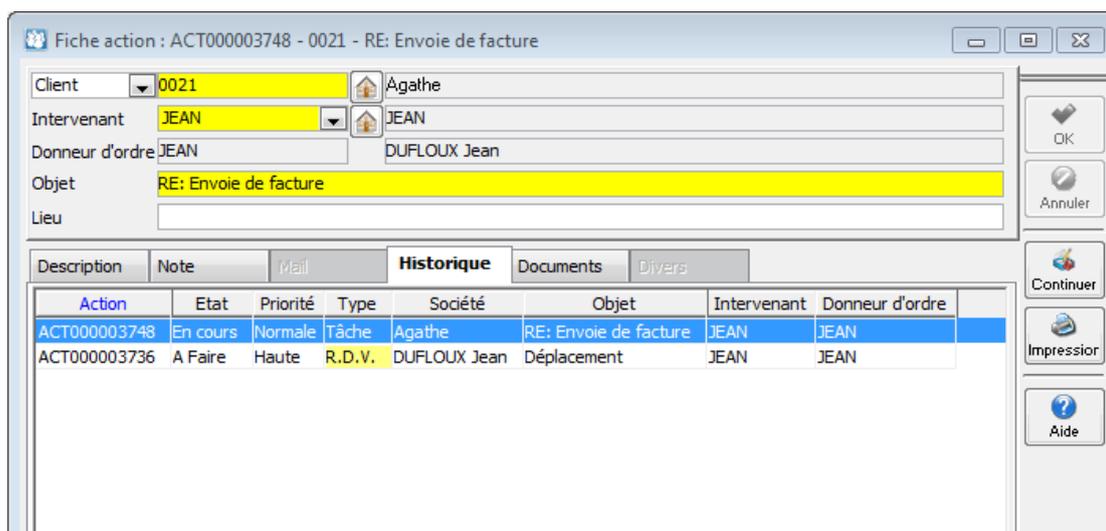
Le suivi d'actions permet d'associer des actions pour avoir un suivi, cette association s'effectue automatiquement ou manuellement.

En automatique, l'association est déterminée sur l'analyse de l'objet du mail à la réception.

En manuel, le bouton "Continuer" crée l'association.

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

Sur la fiche action, l'onglet "Historique" affiche toutes les actions associées.



Action	Etat	Priorité	Type	Société	Objet	Intervenant	Donneur d'ordre
ACT000003748	En cours	Normale	Tâche	Agathe	RE: Envoie de facture	JEAN	JEAN
ACT000003736	A Faire	Haute	R.D.V.	DUFLOUX Jean	Déplacement	JEAN	JEAN

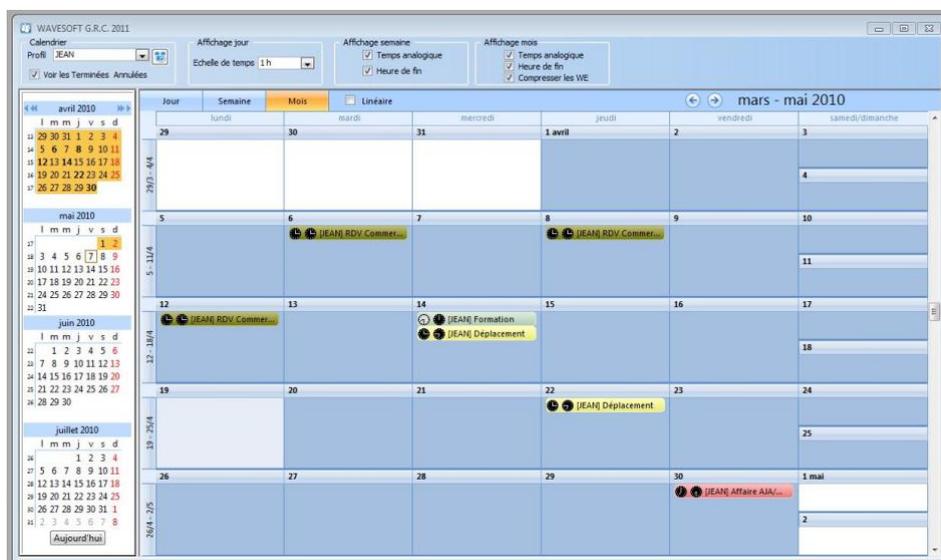
Une commande du menu contextuel vous permet de "Dissocier" une action.  
Le bouton « Continuer », termine l'action en cours et en crée une nouvelle.

## L'agenda

ALT + G ouvre l'Agenda de l'utilisateur. L'Agenda est aussi accessible en cliquant sur l'icône  et par le menu « Projections ». Affichage de toutes les Actions qui ont été cochées « Noter dans l'Agenda ». (Voir Actions)



Impression de l'agenda



**Profil :** La liste vous donne accès aux Agendas des autres Utilisateurs sur lesquels vous avez le droit de visibilité. Voir Paramétrage Visibilité de l'Information », fiche Utilisateur.

Vous pouvez « Synchroniser le profil d'agenda » sélectionné avec le bouton «  ». Voir synchro Google. Vous pouvez également visualiser et synchroniser simultanément des agendas croisés multi-utilisateurs. Voir pages suivantes pour les détails.

La présentation de l'Agenda est personnalisable en affichage du nombre de jours, ou affichage semaine ou mois avec l'échelle de temps modulable.

En affichage « Semaine », l'option « Multicolonnes » n'est active qu'avec « Semaine entière ».

**Calendrier :** Dans la partie « Calendrier », vous faites défiler les mois grâce aux flèches.

Le jour actuel est entouré.

Cliquez sur le jour à partir duquel vous souhaitez afficher le détail, coloré en orangé.

Sélection discontinue de jours à afficher à l'aide de la touche CTRL.

Les Numéros des jours contenant au moins un Evènement sont inscrits en caractère gras.

**Détail :** Un double-clic sur un Evènement, ouvre la fiche Action correspondante.

Présélection de la plage horaire ou de plusieurs jours avant création d'une Action.

Un clic bouton droit puis « Ajouter » dans le détail sur une plage horaire d'un jour donné, ouvre une fiche Action pré-renseignée au jour et aux heures sélectionnées avec l'Option « Noter dans l'Agenda » de cochée.

Copier- Coller et dupliquer d'action depuis le menu contextuel de l'action sur l'agenda.

Affichage uniquement des jours travaillés ou non.

Affichage mois avec compression des WE.

Sur Ajout d'Action, l'intervenant par défaut est celui de l'agenda. Sur agenda multi-utilisateurs, c'est l'utilisateur de la session qui est sélectionné par défaut.

Déplacement des actions. (Drag&Drop)

Agrandissement ou diminution des actions ce qui modifie la plage horaire de l'action.

Impression agenda. (Clic bouton droit « Imprimer »)

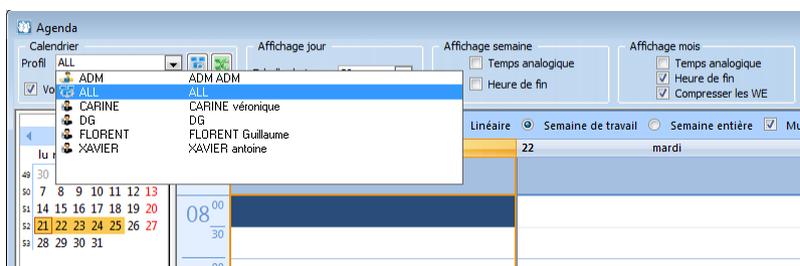
Sélectionnez plusieurs actions sur l'agenda par CTRL(ou SHIFT) + Clic et faites un clic bouton droit pour toutes les supprimer ou les mettre en état « Terminée ».

**Drag&Drop d'actions sur l'agenda.** Les actions déposées sur l'agenda sont automatiquement cochées « Noter l'action dans l'agenda » et les dates et heures de début et de fin sont mises à jour en fonction de l'endroit où on les dépose. Les actions peuvent être prises depuis la liste des actions ou la fiche d'un tiers ou la fiche d'un utilisateur ou depuis le bureau. La dépose peut être faite sur un agenda ayant un profil multi-utilisateur en mode « Couleur utilisateur ». Si le profil de l'agenda ne permet pas d'afficher l'action déposée, un message d'avertissement demande à l'utilisateur de confirmer la planification.

**Drag&Drop des contacts ou des tiers sur l'agenda.** Cela permet de créer une action concernant ce tiers à la période choisie. Le tiers peut être pris des listes des prospects, des clients, des fournisseurs, des contacts ou être un raccourci.

## Affichages multi-utilisateurs

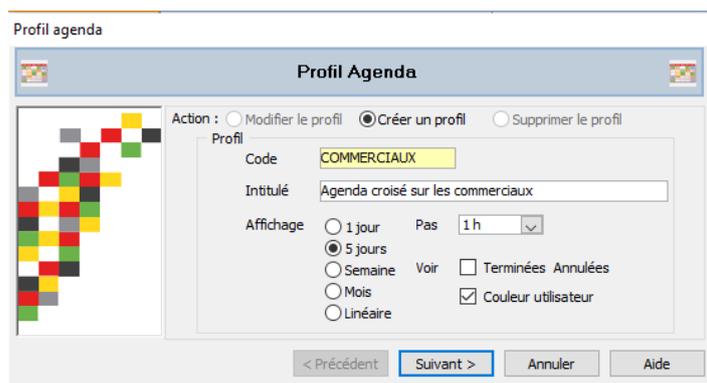
Sur l'agenda, vous pouvez définir des profils d'affichage permettant de définir des agendas croisés sur plusieurs utilisateurs. Vous retrouvez donc sur la liste déroulante de choix des profils « Multi-utilisateurs » que vous avez définis, identifiables par une icône différente.



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

### Création d'un profil « Multi-utilisateurs » :

**1<sup>ère</sup> étape :** Donner un nom et une description au profil et définir les principaux critères d'affichage.



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

« Couleur utilisateur » coché : Affiche les actions de tous les utilisateurs sur la même grille en prenant en compte comme couleur des actions, non plus la couleur du type de l'action (Jaune pour les RDV, vert foncé pour les actions de type « Personnel » .... Etc...) mais la couleur définie pour l'Agenda dans chaque fiche utilisateur. (Magenta pour JD par exemple).

**2<sup>ème</sup> étape :** définition des utilisateurs que vous souhaitez afficher simultanément dans l'agenda.

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

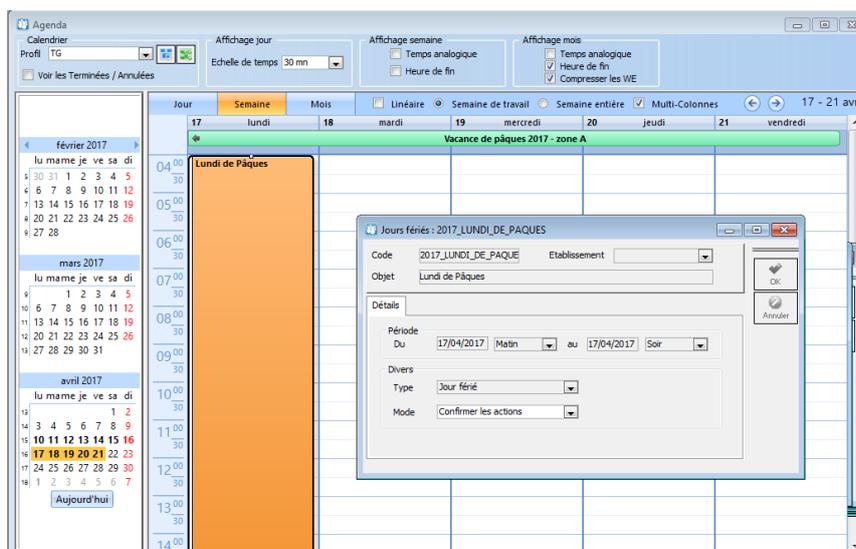
Cochez les utilisateurs que vous souhaitez voir apparaître simultanément sur l'agenda.

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

## Plages horaires

Dans les préférences dossier du CRM, une option vous permet de définir la plage horaire de l'agenda pour la société ainsi que les jours de travail dans la semaine. Ces informations vont influencer l'affichage de l'agenda.

## Gestion des jours fériés



*Agenda : affichage des jours fériés*

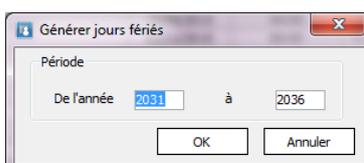
On gère 3 types de « jours fériés » : les jours fériés, les vacances scolaires et les fermetures exceptionnelles. Ces journées apparaissent sur l'agenda de tous les utilisateurs en couleur type « Congés » pour les jours fériés et les fermetures exceptionnelles, les vacances scolaires en vert, RGB(121,251,186). Ces actions ne sont pas synchronisées avec l'agenda Google.

La liste des jours fériés est accessible en création, modification et suppression depuis le menu « Dossier Administration, Administration, les jours fériés ».

Code	Type	Intitulé	Date début	Heure début
CODE1	Vacances scolaires		15/01/2016	00:00
CODE2	Jour férié	Jour férié	15/02/2016	14:00
CODE3	Autre	Autre	17/02/2016	00:00
CODE4	Autre	Confirmer	19/02/2016	00:00
2017_JOUR_DE_AN	Jour férié	Jour de l'an	01/01/2017	00:00
2017_FETE_DU_TRAVAIL	Jour férié	Fête du travail	01/05/2017	00:00
2017_VICTOIRE_1945	Jour férié	Victoire 1945	08/05/2017	00:00
2017_FETE_NATIONALE	Jour férié	Fête nationale	14/07/2017	00:00
2017_ASSOMPTION	Jour férié	Assomption	15/08/2017	00:00
2017_TOUSSAINT	Jour férié	Toussaint	01/11/2017	00:00
2017_ARMISTICE_1918	Jour férié	Armistice 1918	11/11/2017	00:00
2017_NOEL	Jour férié	Noël	25/12/2017	00:00
2017_LUNDI_DE_PAQUES	Jour férié	Lundi de Pâques	17/04/2017	00:00
2017_ASCENSION	Jour férié	Ascension	25/05/2017	00:00
2017_LUNDI_DE_PENTECOTE	Jour férié	Lundi de Pentecôte	05/06/2017	00:00
2018_JOUR_DE_AN	Jour férié	Jour de l'an	01/01/2018	00:00
2018_FETE_DU_TRAVAIL	Jour férié	Fête du travail	01/05/2018	00:00
2018_VICTOIRE_1945	Jour férié	Victoire 1945	08/05/2018	00:00
2018_FETE_NATIONALE	Jour férié	Fête nationale	14/07/2018	00:00
2018_ASSOMPTION	Jour férié	Assomption	15/08/2018	00:00
2018_TOUSSAINT	Jour férié	Toussaint	01/11/2018	00:00
2018_ARMISTICE_1918	Jour férié	Armistice 1918	11/11/2018	00:00
2018_NOEL	Jour férié	Noël	25/12/2018	00:00

*Liste de jours fériés*

Les jours fériés français (hors jours fériés régionaux) sont renseignés par défaut jusqu'en 2030. Il est possible de générer ceux-ci sur d'autres années, en cliquant sur le menu contextuel « Générer... » de la liste.



*Génération de jours fériés*

Il est également possible d'importer un fichier texte contenant des jours fériés en cliquant sur le menu contextuel « Importer » de la liste. La fiche technique « FTC004-IMPORTSPECIAUX.pdf » décrit le format du fichier.

Vous pouvez créer vos propres fiches « Jours fériés ».

La fiche « Jours fériés » permet de définir le code et l'intitulé d'un jour férié. Afin de gérer les particularités régionales, le champ « Etablissement » rend visible celui-ci que pour les utilisateurs associés à cet établissement. L'établissement « Commun » permet de le rendre visible quel que soit l'établissement de l'utilisateur.



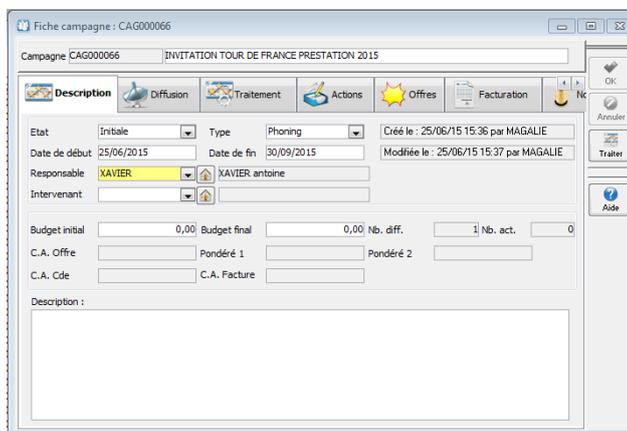
*Fiche jour férié*

Les jours fériés sont typés et peuvent correspondre à des jours fériés, à des périodes de vacances ou des jours de fermetures exceptionnelles. Chaque type est associé à une couleur différente dans l'agenda. Un jour férié peut s'étaler sur une période allant d'une demi-journée à plusieurs jours. Le « Mode » permet de définir le comportement du système lorsqu'on crée ou modifie une action planifiée sur un jour férié. Les modes possibles sont :

- Interdire : l'utilisateur ne peut pas créer d'actions ;
- Confirmer les actions : l'utilisateur doit confirmer la création de l'action ;
- Autoriser : la création est autorisée sans contrôle.

## Les campagnes

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



**ONGLET « Description »** : Permet de qualifier la Campagne concernée.

**Etat** : Défini l'Etat de la campagne. Gestion manuelle.

**Type** : Défini le type de Campagne. Gestion manuelle. Liste d'énumérés personnalisables.

**Date Début/fin** : Permet d'Indiquer la plage de date sur laquelle la campagne est active.

**Responsable** : Code Utilisateur responsable de la Campagne. Gestion manuelle. Si la zone « Intervenant » n'est pas renseignée, alors c'est le responsable qui sera l'intervenant des actions générées sur les contacts qui n'ont pas de commercial affecté sur la fiche client.

**Intervenant** : Permet de forcer l'Intervenant sur les actions générées par la campagne. Si l'Intervenant n'est pas spécifié, alors les actions seront générées avec le Commercial de la fiche du tiers correspondant comme Intervenant, sinon, avec le responsable de la campagne.

**Budget initial/final** : Permet d'indiquer un budget à la campagne.

**Nb Diff.** : Indique le nombre de contacts présents dans la liste de diffusion de la campagne.

**Nb Act.** : Indique le nombre d'actions générées par la campagne.

**CA Offre** : Indique le Chiffre d'Affaire des Offres principales rattachées à cette campagne (Voir Les Offres, onglet « Description »). Les 2 autres zones présentent le CA Offre avec l'indice de pondération 1 & 2.

**CA Cde** : Indique le Chiffre d'Affaire des Commandes issues des Offres rattachées à cette campagne.

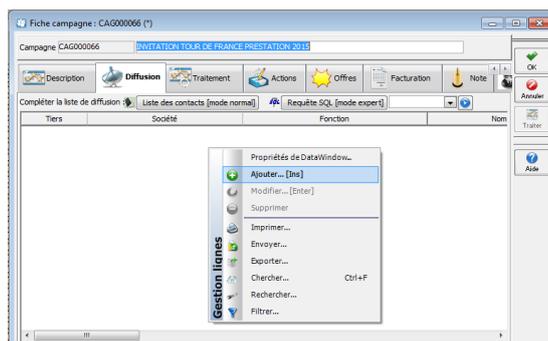
**CA Facture** : Indique le Chiffre d'Affaire des factures issues des Offres rattachées à cette campagne.

**Description** : Zone texte de 4000 caractères permettant de décrire précisément la campagne.

## Liste de diffusion

**ONGLET « Diffusion »**

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

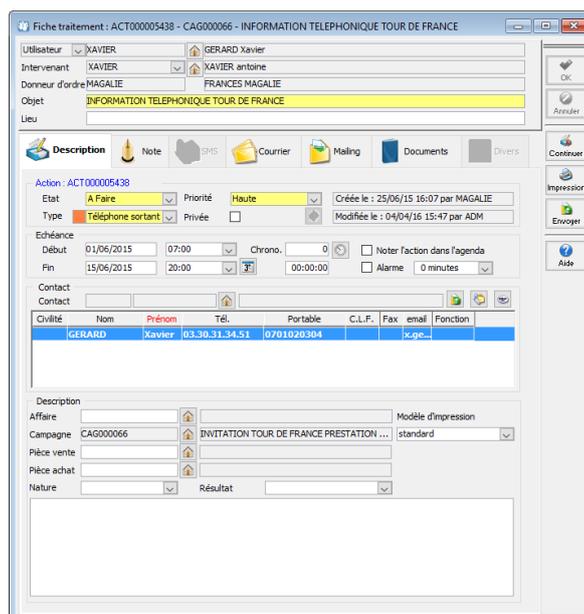
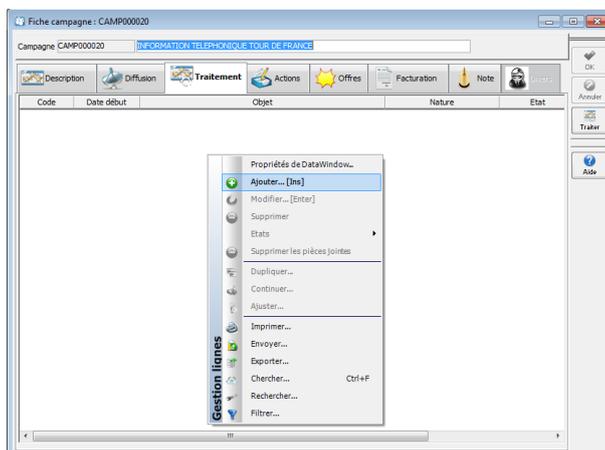




## Fiche traitement

### ONGLET « Traitement »

Dans cet onglet, vous définissez les traitements que vous souhaitez effectuer sur votre liste de diffusion. Clic bouton droit « Ajouter » pour créer une fiche « Traitement »



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

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

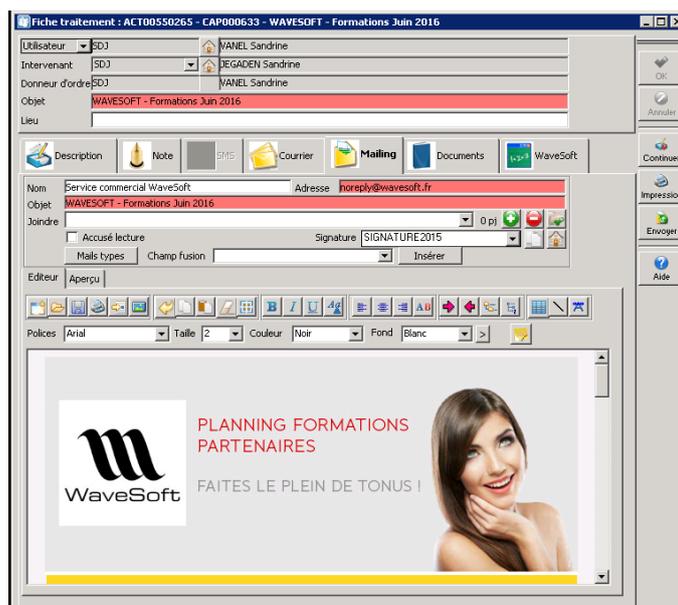
Pour générer les Actions correspondantes sur chaque contact de la liste de diffusion, il suffit de cliquer sur le bouton « Traiter » de la fiche campagne.

Par clic-bouton droit on peut dupliquer un traitement dans la liste.

## E-mailing

### ONGLET « Mail »

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



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

**Nom, Adresse et Objet :** Paramétrage des zones « De » du mail envoyé. L'@dresse mail indiquée sera celle utilisée pour la réponse. Si cette @dresse mail existe dans le CRM, elle est alors utilisée pour l'envoi, sinon, comme sur l'exemple proposé, « noreply@wavesoft.fr » n'existant pas, l'envoi est alors effectué avec l'@dresse mail par défaut de l'Utilisateur qui va traiter la campagne.

**Joindre :** Permet de joindre à l'E-mailing des pièces jointes.

**Page HTML :** Permet d'importer un fichier html en cochant la case et en cliquant sur le bouton « ... »

**Accusé lecture :** Demande un « Accusé de lecture » au receveur.

**Mails types :** Vous pouvez insérer un mail type dans le traitement d'une campagne d'e-mailing. Les champs de fusions du mail type sont pris en compte à l'envoi. Un mail type peut être au format HTML. Voir chapitre correspondant pour plus de détails.

**Signature :** Choix de la signature pour cet e-mailing.

**Champ fusion :** Vous pouvez ici insérer directement des champs de fusions, comme sur un « mail type ».

## E-mailing au format HTML

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

Via les campagnes, la fiche de traitement en mode envoi de mail, permet l'envoi automatique d'une page html. Comme vu précédemment, un mail type au format HTML est possible.

Pour ce faire, cochez l'option « Mail par import de page HTML », le bouton à droite permettant d'importer la définition de la page html.

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

### **e-Mailing HTML personnalisable**

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

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

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



Cher %%ADRCONTACTTYPE%% %%ADRCONTACTNOM%%  
%%ADRCONTACTPRENOM%%,

Du nord au sud, de l'est à l'ouest, le réseau des Partenaires WaveSoft se densifie pour permettre à toutes les entreprises d'accéder à des compétences locales autour de l'offre logicielle WaveSoft.

La quantité n'est pas l'objectif recherché car nous restons convaincus que pour porter l'image de qualité de la marque, nous devons aussi appuyer sur des partenaires de qualité et c'est bien ce qui vous caractérise aujourd'hui.

Exemple du code source html correspondant :

```
<tr><td height="511" colspan="2" valign="top" bgcolor="#89B7D1"> <p align="left"><font size="-1"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Cher
##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM## ##ADRCONTACTPRENOM##, </font></p>
<p align="left"><font color="#000000" size="-1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Du nord au sud,
de l'est &agrave; l'ouest, le r&eacute;seau des Partenaires WaveSoft se densifie pour permettre &agrave;
toutes les entreprises...
```

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

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

Exemple avec une requête de calcul de CA :

```
Cher ##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM##
##ADRCONTACTPRENOM##,

Votre CA de Janvier 2009 : ##(SELECT
LTRIM(STR(SUM(FAC_CAHT),12,2))+ ' €' FROM v_TB_CLIENT WHERE
PERYYYYMM = '200901' AND V_TB_CLIENT.TIRCODE =
V_LST_CONTACTS.TIRCODE)##

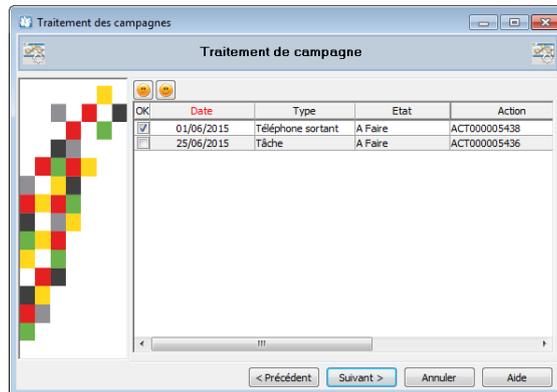
Du nord au sud, de l'est à l'ouest, le réseau des Partenaires WaveSoft se
densifie pour permettre à toutes les entreprises d'accéder à des
compétences locales autour de l'offre logicielle WaveSoft.
```

Code source html :

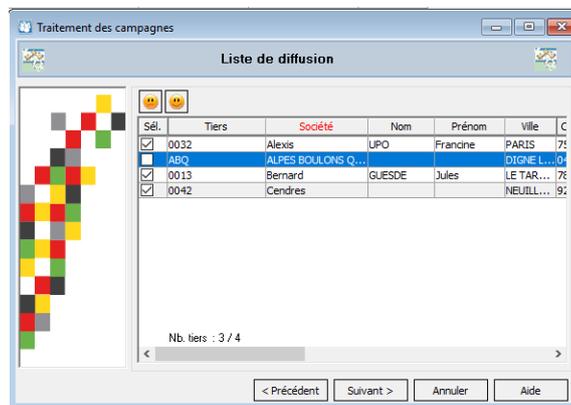
```
<td height="511" colspan="2" valign="top" bgcolor="#89B7D1"> <p align="left"><font size="-1"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Cher
##ADRCONTACTTYPE## ##ADRCONTACTNOM## ##ADRCONTACTPRENOM##, </font></p>
<p align="left"><font size="-1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">
  Votre CA de Janvier 2009 : ##(SELECT LTRIM(STR(SUM(FAC_CAHT),12,2))+ ' €' FROM v_TB_CLIENT WHERE
  PERYYYYMM = '200901' AND V_TB_CLIENT.TIRCODE = V_LST_CONTACTS.TIRCODE)##</font></p>
```

**Le Bouton « Traiter » :**

Lorsque vous cliquez sur le bouton « Traiter », un assistant vous permet de générer les fiches Actions. Cliquez sur « Suivant »



Dans l'assistant de traitement des campagnes, il est possible par exemple pour des tests avant diffusion, de modifier la liste de diffusion de la campagne. Une case à cocher permet de sélectionner ou désélectionner un contact. La campagne sera diffusée aux seuls contacts sélectionnés.

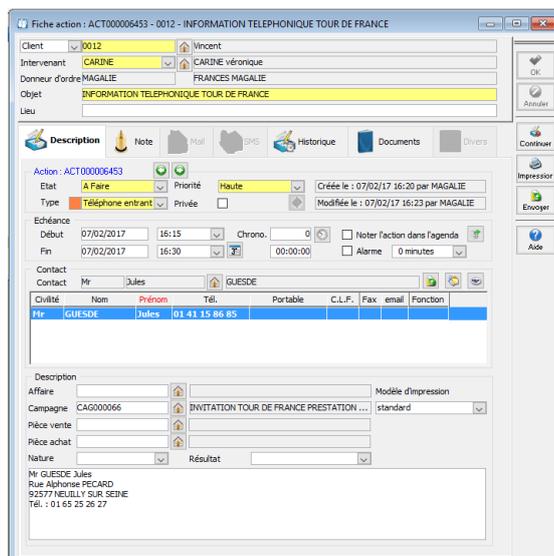


Cliquez sur « Suivant »

Sélectionnez-le ou les traitements que vous souhaitez générer, par exemple, ici, dans un premier temps les Actions concernant les appels téléphoniques. Cliquez sur « Suivant » puis « Terminer » pour générer les Actions.

Description	Diffusion	Traitement	Actions	Offres	Facturation	Note	Divers
Date début	Heure début	Etat	Priorité	Type	Société		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORE		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	BYZONE		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	FLORE		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Raymond		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	MARCE PLUS		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Bernadette		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Amée		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	TEST		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Etienne		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Jacqueline		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Claude		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Gildas		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Martine		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Ella		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Prisca		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Sebastien		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Vincent		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Paulin		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Rémi		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Marcel		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Raymond		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Alex		
01/03/07	07:00	A Faire	Haute	Téléphone sortant	Gillaume		

**Onglet « Actions » :** Vous visualisez ici toutes les Actions générées par le traitement. Un double-clic sur une action ouvre la fiche Action correspondante.

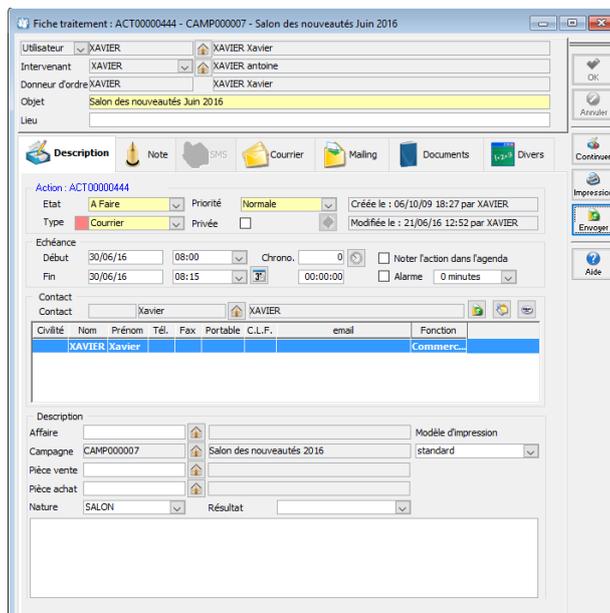


⚠ Si vous supprimez des Actions, ou toutes les Actions générées par le traitement, alors si vous relancez le traitement, les Actions seront à nouveau re-générées.

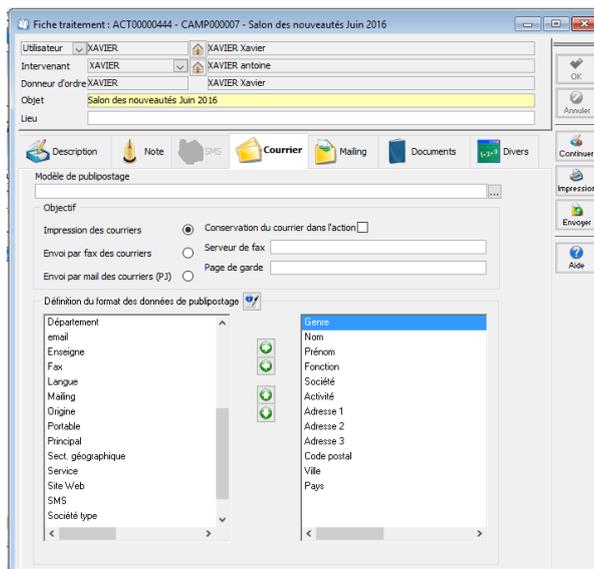
⚠ Si vous rajoutez des contacts à votre liste de Diffusion après avoir lancé le traitement, et si vous relancez le ou les traitements, les Actions seront alors générées uniquement sur les nouveaux contacts de la liste de diffusion.

## Publipostage

Dans l'onglet Description, il faut sélectionner le type « Courrier »



## Onglet « Courrier »



Dans l'onglet Courrier, on définit :

### Le modèle de publipostage

Sélectionner le fichier modèle Word de type \*.dot (Office 2003) ou \*.dotx (Office 2007) créé pour la fusion Word (Voir MODELE DANS WORD)

Il s'agit du modèle Word qui sera publiposté. C'est dans le modèle Word que l'on pourra insérer les champs exportés.

### Objectif : Le mode de publipostage

Impression des courriers : impression directe

Envoi par fax des courriers : renseigner aussi le « Serveur de fax » et la « Page de garde »

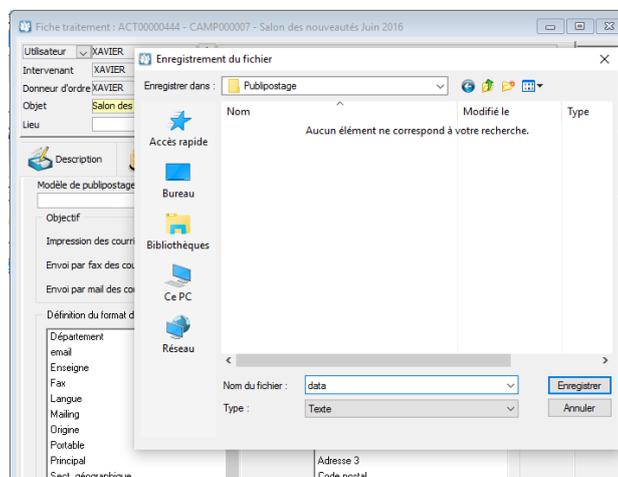
Envoi par mail des courriers (P.J) : envoi du courrier par mail en pièce jointe

### Définition du format des données du publipostage

Il s'agit des données des contacts qui pourront être insérées dans le modèle Word pour la fusion. On sélectionne les champs souhaités et on les exporte dans un fichier texte. Les champs seront accessibles dans le modèle Word pour la fusion (cf. Infra).

Sélectionner les champs utiles à la fusion en les déplaçant dans la colonne de droite.

Cliquer sur  pour enregistrer au format texte le format des données.

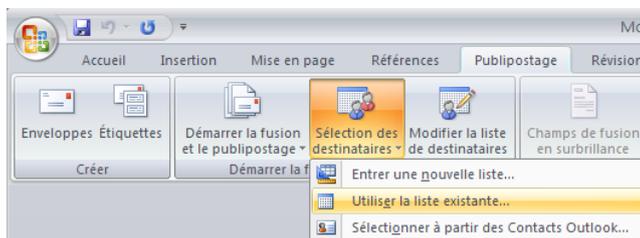


Saisir un nom de fichier et cliquer sur Enregistrer.

Dans l'exemple, on crée un fichier « data.txt ».

## Modèle dans Word

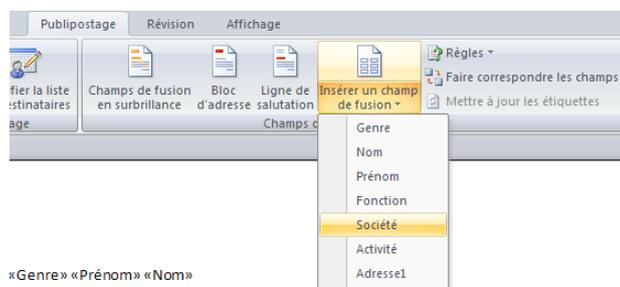
⚠ La procédure qui suit concerne Microsoft Office 2007.  
Créer ou ouvrir un document Word



### Sélection des destinataires

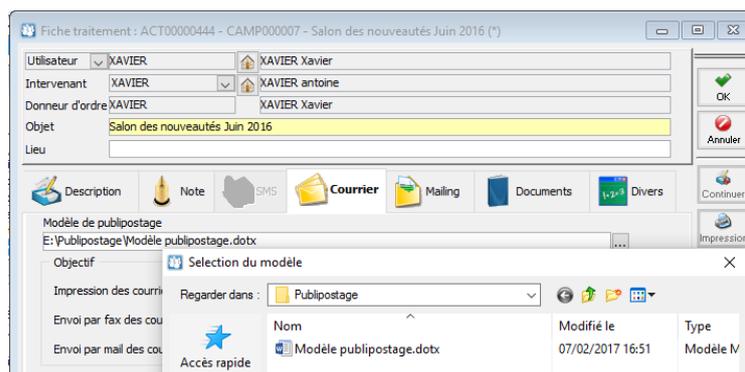
Sélection des destinataires / Utiliser la liste existante : Sélectionner le fichier exporter depuis WaveSoft (data.txt). Cliquer sur « Ouvrir ». Une fenêtre de Conversion de fichier s'ouvre : Cliquer sur OK. Les champs des contacts sont alors accessibles :

### Insérer un champ de fusion



Enregistrer le modèle de document au format .dotx  
Exemple : ModelePublipostage.dotx

Dans WaveSoft, on peut alors sélectionner le modèle



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

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

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

## La gestion des achats

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



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

### Consultation des achats

Cet outil permet au service achat de réaliser des consultations de masse auprès d'un panel de fournisseurs. Nouvelle fonction proposée dans le module WaveSoft C.R.M. afin d'exploiter toutes les possibilités de ce module en termes de traçabilité des actions et des envois en masse au travers de la fonction de messagerie intégrée. La fonction achat prend au même titre que le service commercial une place de plus en plus prépondérante dans les entreprises de négoce et industrielle.

#### Définition

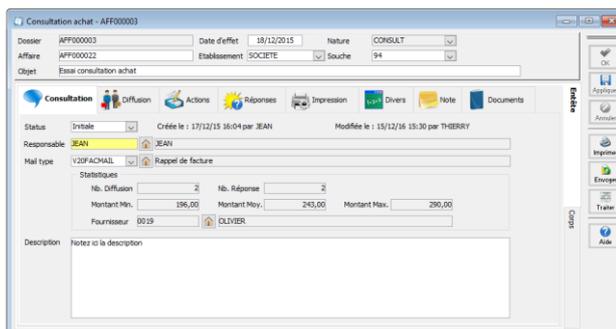
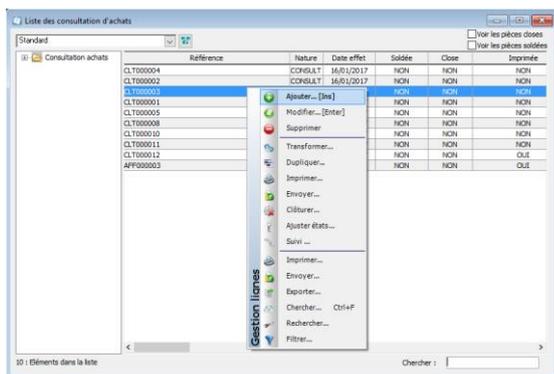
Le traitement d'une consultation achat s'appuie sur la même architecture que la gestion des campagnes marketing.

Elle permet de couvrir les besoins suivants :

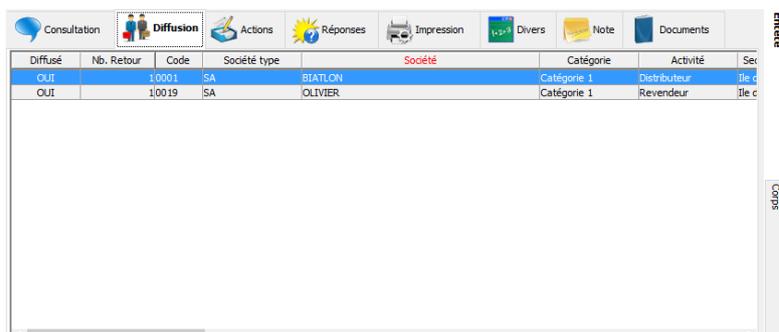
- Sélectionner les articles objet de la consultation,
- Compléter la liste des articles avec les informations complémentaires comme les quantités souhaités ainsi que les délais et autres commentaires,
- Sélectionner des fournisseurs à consulter,
- Envoyer automatiquement la liste des articles en consultation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

#### Fonctionnalités

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



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



Diffusé	Nb. Retour	Code	Société type	Société	Catégorie	Activité	Sex
OUI	10001	SA	BIATLON		Catégorie 1	Distributeur	ile d
OUI	10019	SA	OLIVIER		Catégorie 1	Revendeur	ile c

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

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

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

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

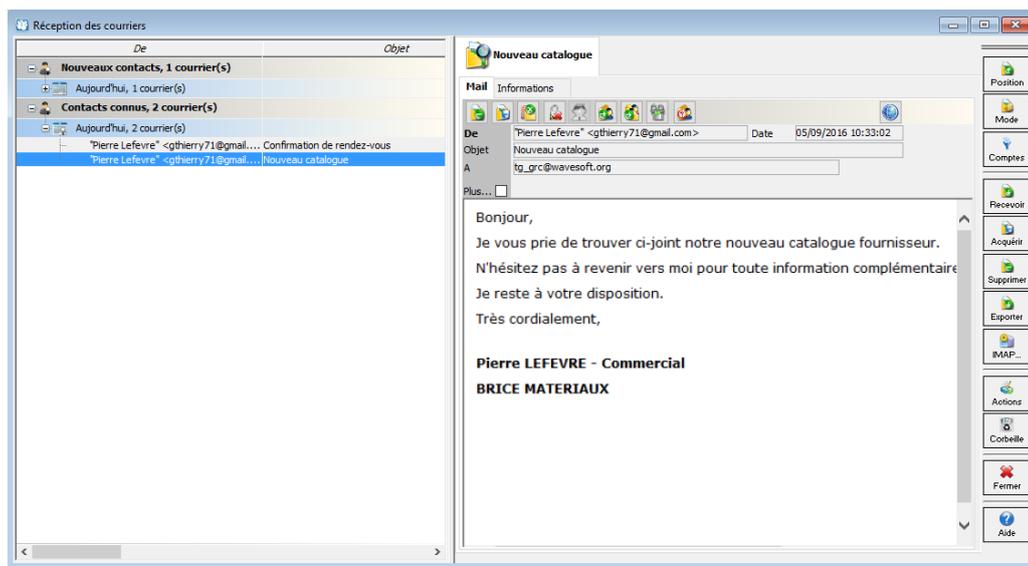
Depuis la liste des réponses vous pourrez ensuite générer directement les commandes des fournisseurs sélectionnés.

## La gestion des mails

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

### Boîte de réception des mails - Lecture mails

Par l'icône  ou par le menu « Prospections – Lecture mail » ou par le raccourci « ALT+L » vous ouvrez une fenêtre de lecture de mail, « Réception des courriers ».

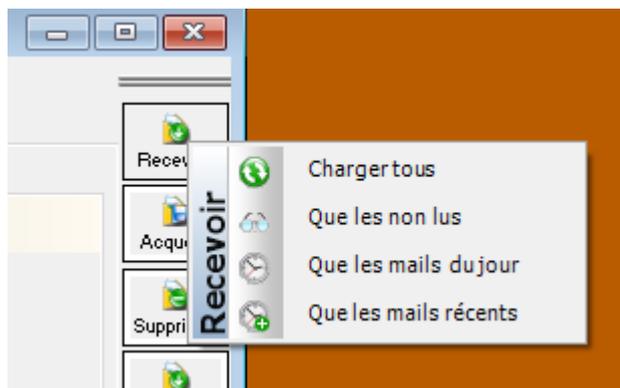


**RECEVOIR** : Lit et affiche les mails présents sur le serveur de mails de l'utilisateur. A l'ouverture de cette fenêtre, l'action « Recevoir » est automatiquement effectuée. Vous avez automatiquement la liste des mails.

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

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

- Charger tous : identique au bouton « Recevoir, »
- Que les non lus : charge les mails marqués comme non lus,
- Que les mails du jour : charge les mails datés du jour,
- Que les mails récents : charge les mails dont la date est postérieure à j – 7.



Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les comptes mail de type IMAP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **MENU CONTEXTUEL :**

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

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

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

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

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

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

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

- « **Créer un contact** » d'un tiers existant ou créer un nouveau tiers.

Un assistant vous guide pour cette création.

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

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

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

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

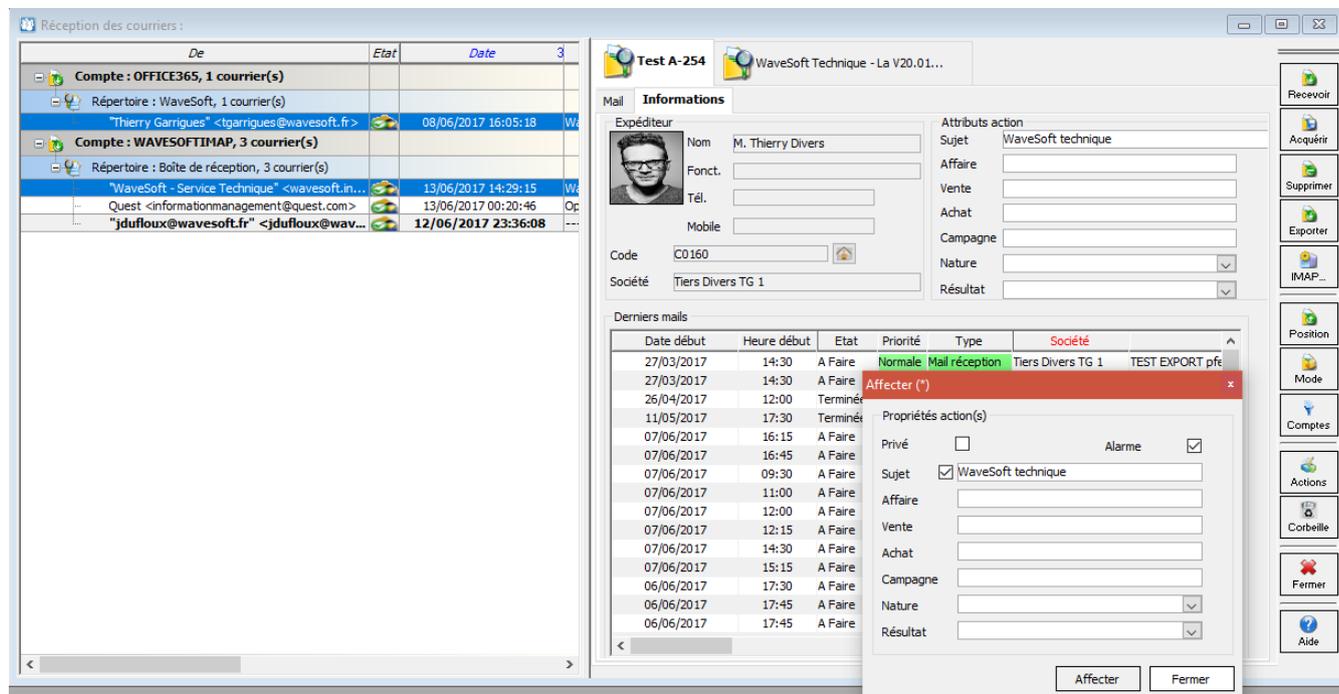
L'icône  permet de mettre la pièce jointe dans un onglet « Document » de la GED intégrée.

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

#### **Affectation à la réception d'un mail**

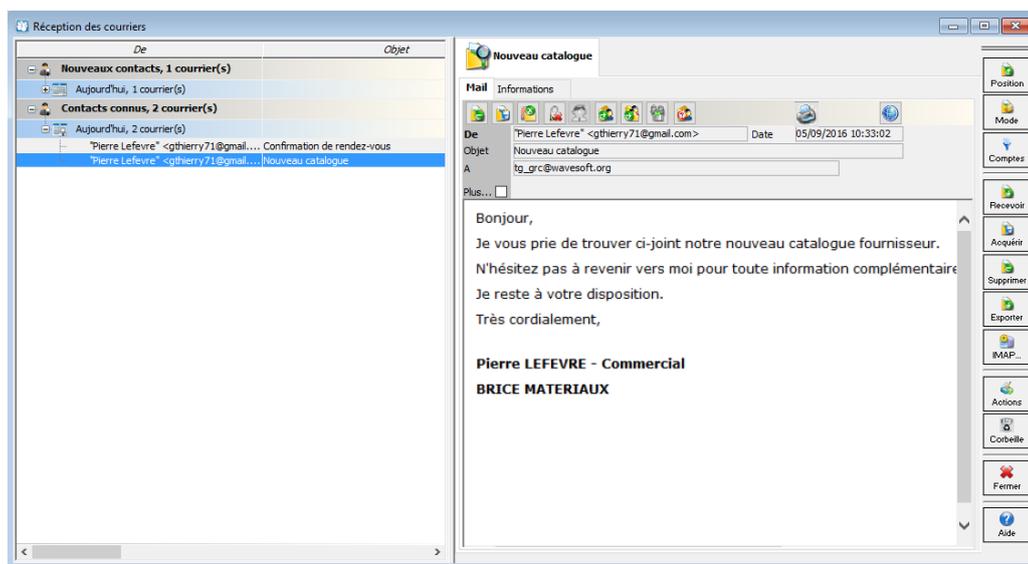
Avant l'acquisition, dans la fenêtre de réception, nous pouvons affecter des paramètres à l'action qui va être créée : l'affaire, Action de type « privé », la campagne, le sujet, l'indicateur Privé ou l'alarme. La fenêtre d'affectation est disponible depuis la boîte de réception, la liste des mails, la liste des actions ou encore la fenêtre de recherche d'actions.

Via le menu contextuel, option « Affecter », ou Double clic sur une ligne dans une des colonnes d'un élément de la fenêtre « Affecter » : ouverture automatique de la fenêtre d'affectation.  
 Si double clic sur une autre colonne, ouverture d'un mail de réponse, idem clic sur bouton « Répondre ».  
 Si double clic sur colonne « CRM =NON» : Forcer l'acquisition  
 Si double clic sur colonne « Privée » : Ouvre la fenêtre d'affectation.

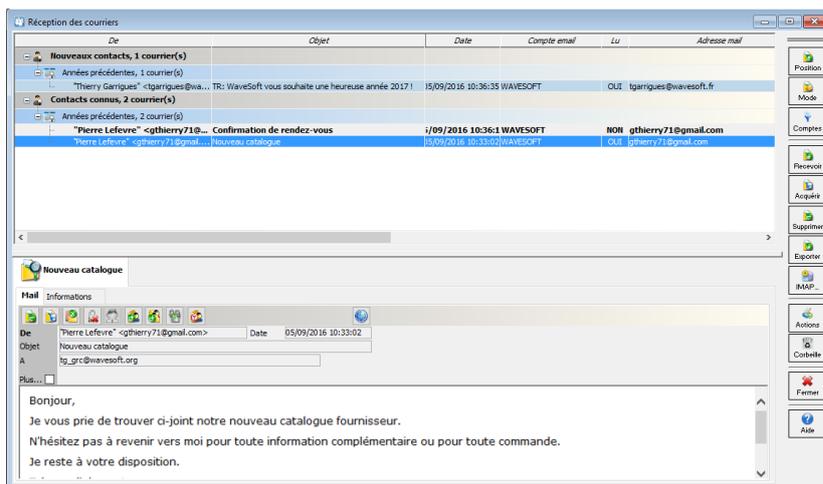


### Position de la liste des mails

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



*Boite de réception des courriers : liste à gauche*

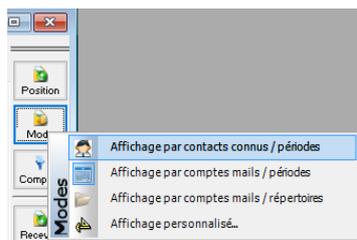


*Boîte de réception des courriers : liste en haut*

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

### Mode d'affichage de la liste des mails

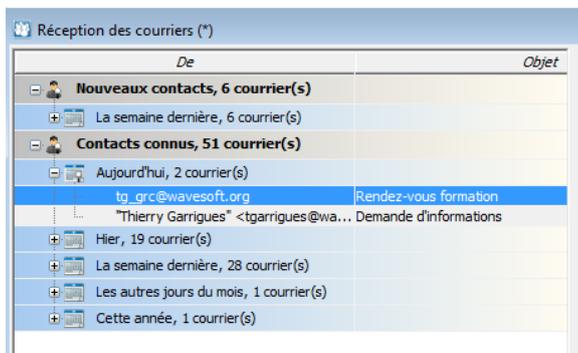
Les mails (de la liste) sont classés et triés sous forme d'une arborescence à deux niveaux. Le bouton « Mode » permet de choisir une organisation par défaut ou de personnaliser son affichage.



*Mode d'affichage de la liste*

Les modes proposés sont :

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



*Affichage par contacts / périodes*



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

De	Objet
<b>Compte : GMAIL, 29 courrier(s)</b>	
Aujourd'hui, 1 courrier(s)	
tg_grc@wavesoft.org	Rendez-vous formation
Hier, 6 courrier(s)	
La semaine dernière, 20 courrier(s)	
Les autres jours du mois, 1 courrier(s)	
Cette année, 1 courrier(s)	
<b>Compte : ONLIGNE, 28 courrier(s)</b>	
Aujourd'hui, 1 courrier(s)	
"Thierry Garrigues" <tgarrigues@wa... Demande d'informations	
Hier, 13 courrier(s)	
La semaine dernière, 14 courrier(s)	

Affichage par compte mails / périodes

**Configuration de la liste (\*)**

Choix des colonnes de regroupement

Colonne niveau 1 Compte email

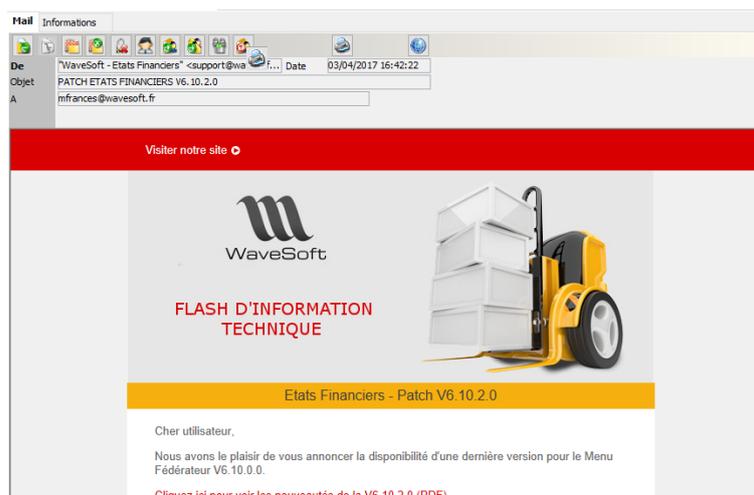
Colonne niveau 2 Aujourd'hui

Affichage personnalisé

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

## Aperçu du mail

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



## Affichage du mail

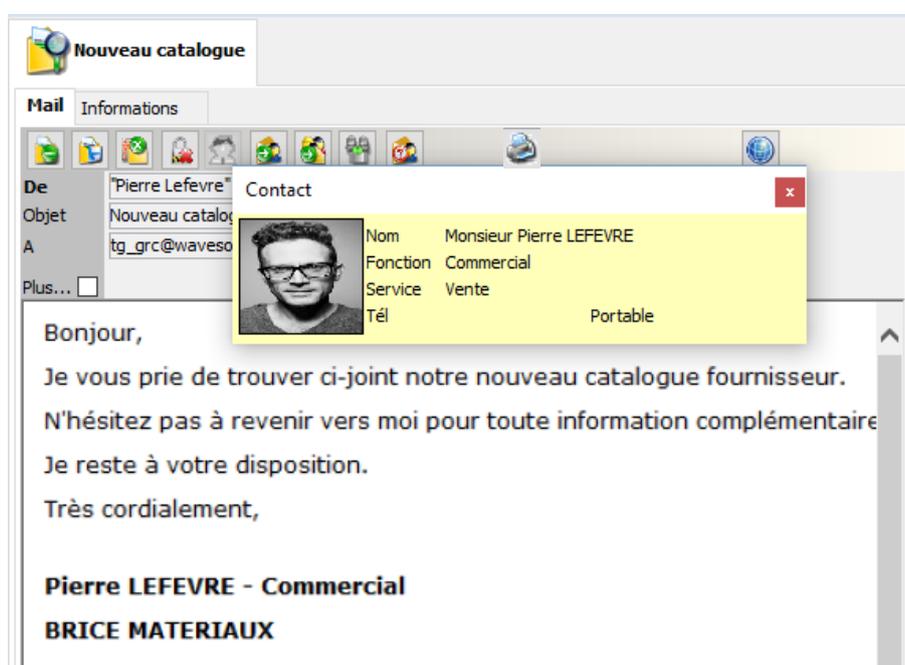
La zone de détail affiche le contenu du mail sélectionné. Trois mails peuvent être visualisés en même temps dans des onglets différents. Chaque mail est composé d'un entête et d'un corps.

L'onglet « Mail » de l'entête affiche les informations propres au mail comme l'expéditeur, le sujet, les personnes destinataires du mail ou encore les pièces jointes.

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

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

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



*Fenêtre d'information rapide sur l'expéditeur ou les destinataires*

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



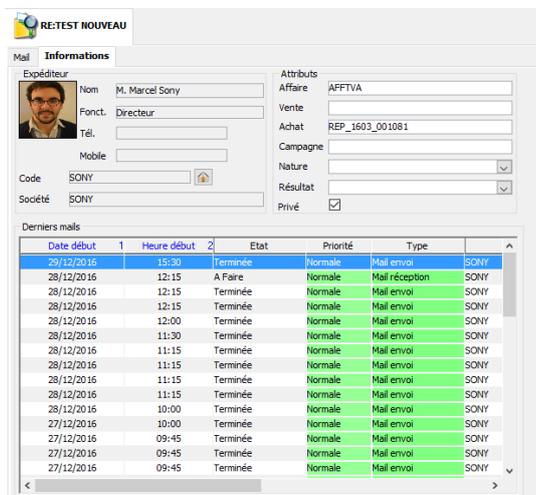
*Barre d'outils*

Les outils disponibles suivant le contexte sont :

-  Permet de supprimer le mail courant ;
-  Permet d'acquérir le mail (si l'expéditeur est connu) ;
-  Permet de forcer l'acquisition (si l'expéditeur est inconnu) ;
-  Permet de bloquer l'acquisition (si l'expéditeur est connu) ;
-  Permet de déclarer un mail comme privé ;

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

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



Mail Informations

Expéditeur

Nom M. Marcel Sony

Fonct. Directeur

Tél.

Mobile

Code SONY

Société SONY

Attributs

Affaire AFTVA

Vente

Achat REP\_1603\_001081

Campagne

Nature

Résultat

Privé

Derniers mails

Date début	1	Heure début	2	Etat	Priorité	Type	
29/12/2016		15:30		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		12:15		A Faire	Normale	Mail réception	SONY
28/12/2016		12:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		12:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		12:00		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		11:30		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		11:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		11:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		11:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		11:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		11:15		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
28/12/2016		10:00		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016		10:00		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016		09:45		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016		09:45		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY
27/12/2016		09:45		Terminée	Normale	Mail envoi	SONY

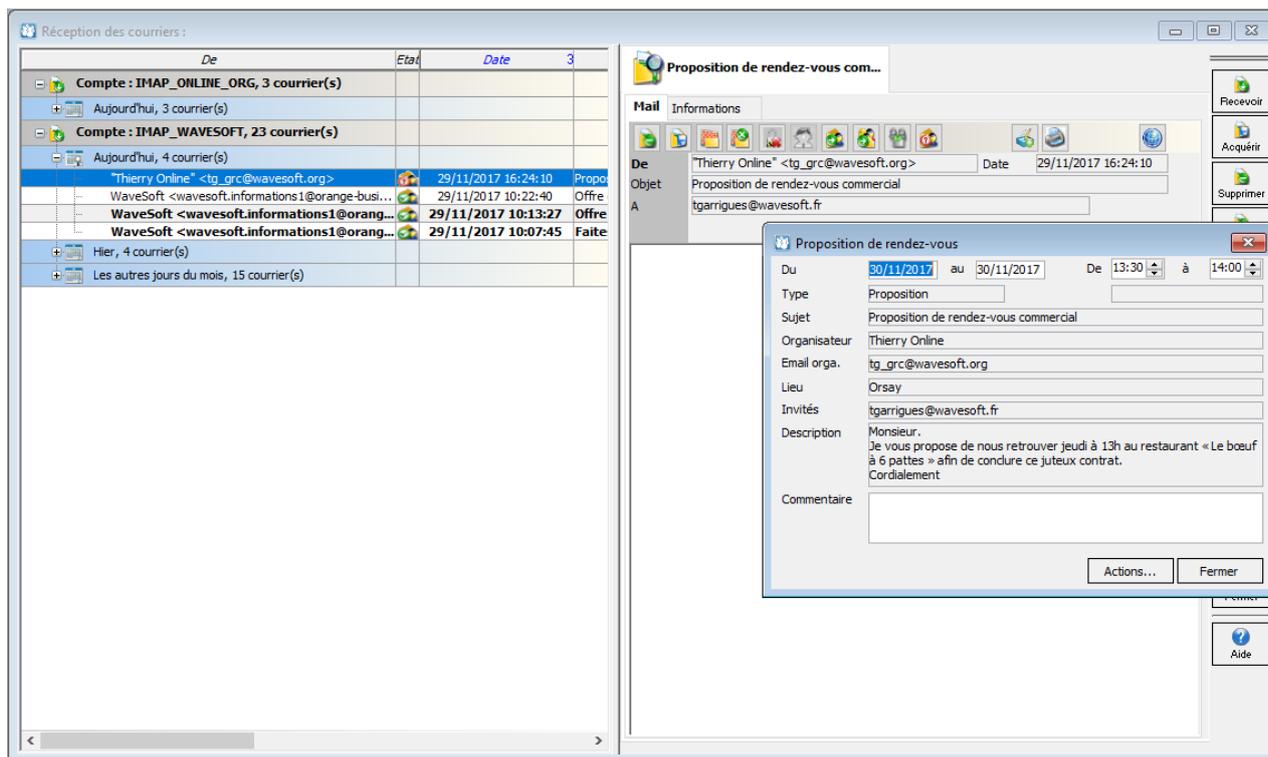
Onglet « Informations »

## Gestion des invitations électroniques

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

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

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



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

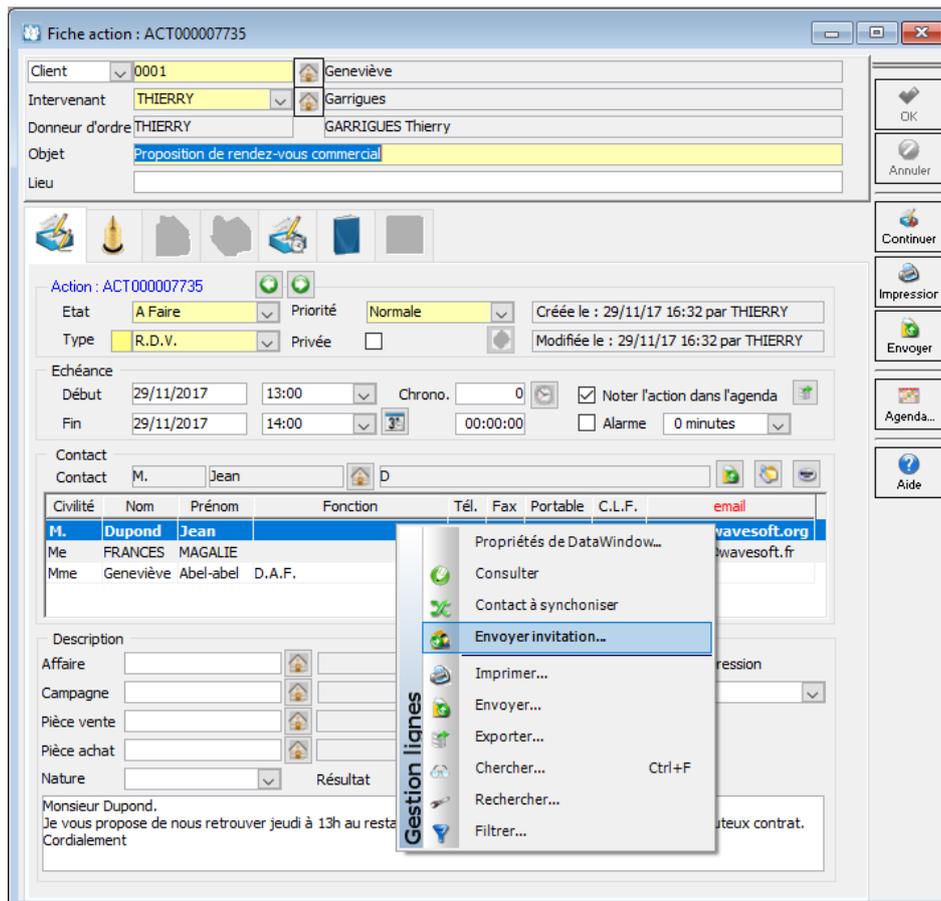
Attention :

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

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

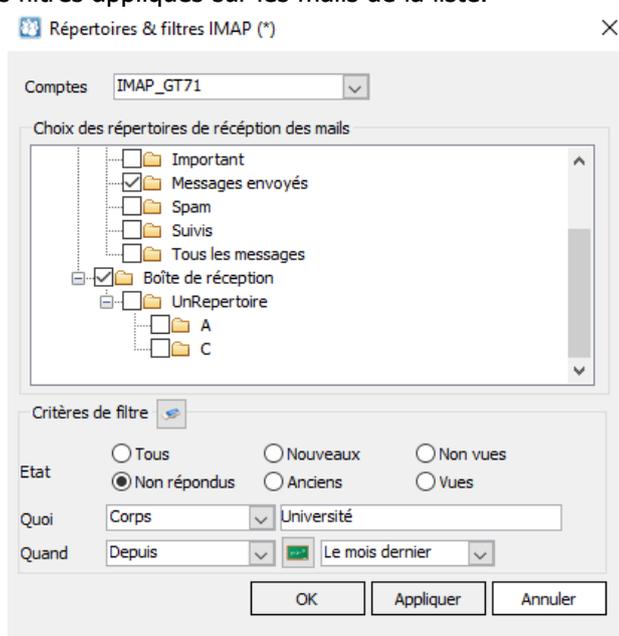
Attention :

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



## Répertoire et filtres IMAP

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



*Configuration répertoire et filtre IMAP*

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



- Cette option n'est pas disponible en POP ;
- Lors de la première ouverture de la boîte aux lettres, le logiciel vous demande de choisir au moins un répertoire par compte email.

## Gestion des répertoires IMAP

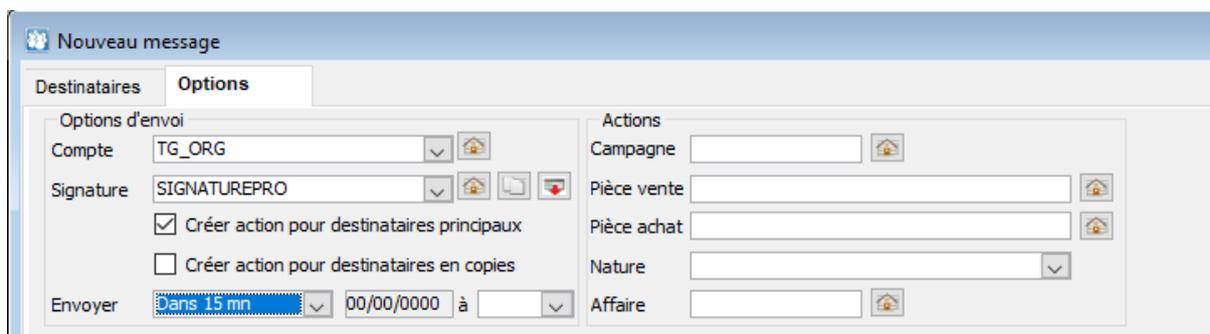
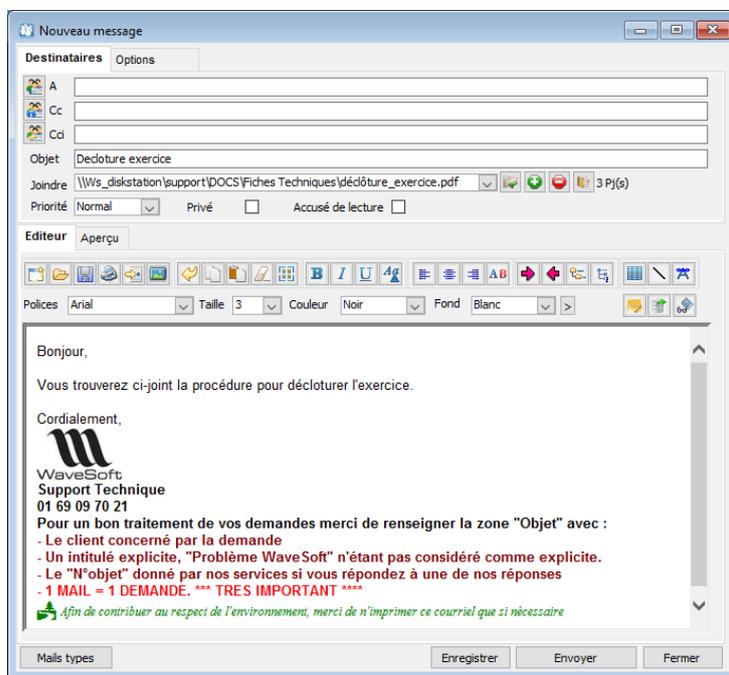
Cette fenêtre permet de modifier l'arborescence des répertoires des comptes mails. Un menu contextuel, associé au répertoire, permet de créer, supprimer ou renommer un répertoire.



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

## Envoi de mail

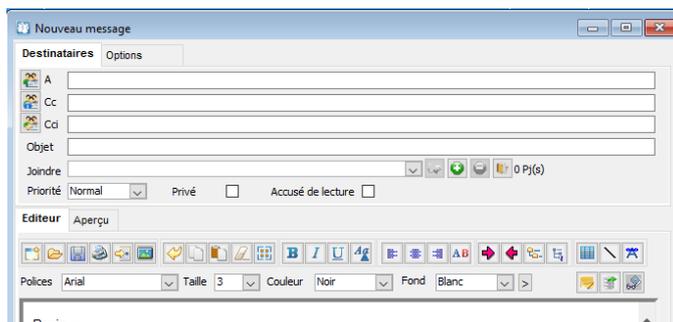
Dans l'entête du mail, la zone « Destinataires » contient les informations principales pour l'envoi d'un mail et la zone « Options » contient les propriétés avancées moins utilisées. Celles-ci sont pré-remplées grâce au paramétrage et au contexte.



*Il est possible de renseigner les zones de la partie « Actions » en faisant du drag&drop depuis les listes correspondantes.*

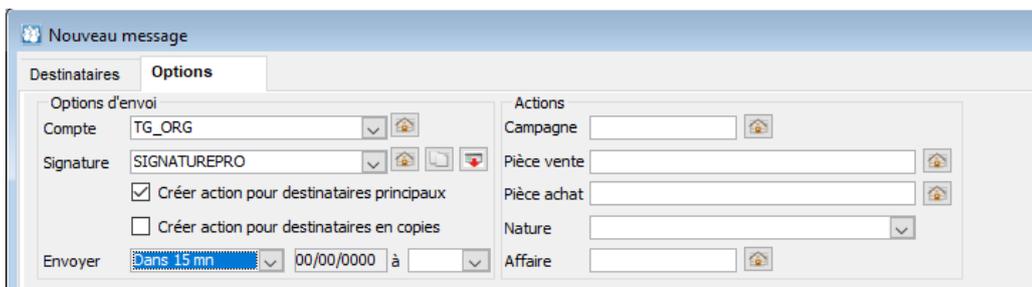
Par l'icône  ou par le menu « Prospection – Envoi mail » ou par le raccourci « ALT+E » vous ouvrez une fenêtre d'envoi de mail, « Nouveau message ».

**!** Sur toutes les fiches, un double clic sur une @dresse mail ouvre une fenêtre « Nouveau message », avec l'@dresse mail correspondante déjà pré-remplie dans la zone « A ». De la liste des contacts, clic bouton droit « Mail ».



### Onglet Options - Temporisation de l'envoi de mail

Il est possible d'envoyer un mail plus tard. Le champ « Envoyer », de l'onglet « Options » de la fenêtre de création de mail, permet de définir le délai d'attente avant que le mail soit effectivement envoyé. Par défaut, le mail est envoyé instantanément mais il est possible de l'envoyer 15mn ou 60 mn plus tard ou encore de choisir une date et une heure précise.



Envoi à une date et heure donnée :



Le mail envoyé est placé dans la fenêtre d'envoi des mails et sera expédié à l'heure indiquée dans la colonne « Envoyer ». Le CRM doit être en cours d'exécution pour que l'envoi soit effectif.

WaveSoft : Envoi des mails				
Priorité	Objet	Contact	Envoyer	
Normale	Demande de Rendez-vous	CARINE	18:30	

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

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

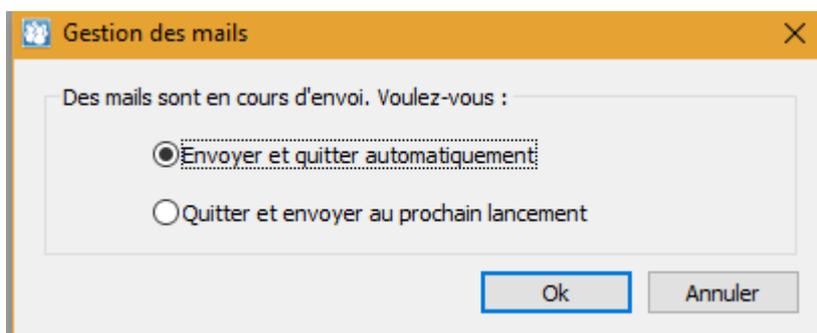
La colonne « Type », de la liste des mails de la fenêtre d'accueil, prend la couleur orange pour les mails envoyés, marron pour les mails non encore envoyé et bleu pour les mails reçus.

Période

Jour 2 Jours  Période 01/01/2015 au 01/02/2017 Terminées

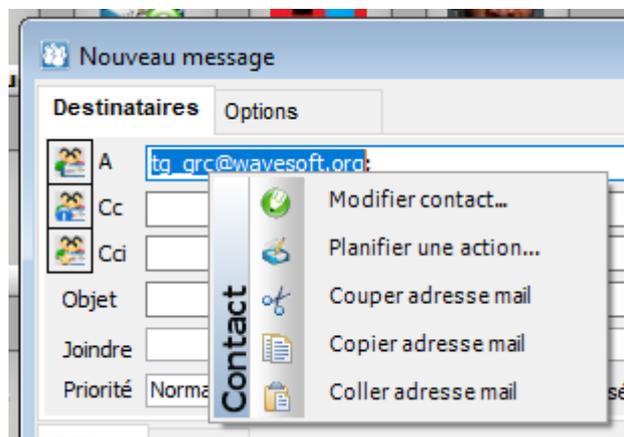
Date début	Type	Objet	Tiers	Société
<b>Prochainement, 1 mail(s)</b>				
31/01/2018	Mail envoi	Rappel de rend...	0004	Cydes...
<b>Aujourd'hui, 2 mail(s)</b>				
30/01/2018	Mail envoi	Demande de re...	0004	Cydes...
30/01/2018	Mail envoi	Offre OF1520	0004	Cydes...

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

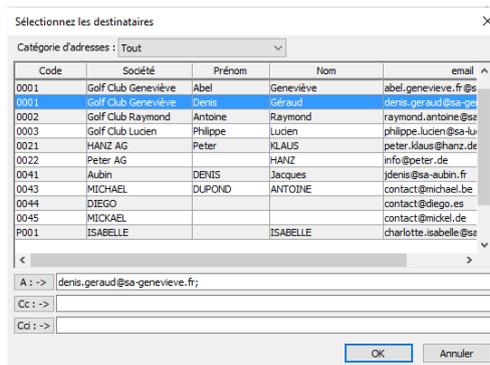


### Onglet Destinataires

Saisie préemptive des zones A, CC, Cci



Saisie prédictive des @dresses mails des destinataires active par défaut. Si une @dresse mail correspond à la fois à un client et à un fournisseur, alors c'est celle du client qui est en premier. La saisie prédictive peut être désactivée si la volumétrie des @dresses mail dans la base est importante. Voir Fiche Utilisateur onglet « Préférences - CRM – Général ». Fonctionne par « Contient ». On peut saisir ici un groupe. Voir « Les Groupes ». L'icône  ouvre une fenêtre où vous pouvez saisir les destinataires sans saisie prédictive.



La recherche d'un contact se fait en cliquant sur la colonne que vous souhaitez utiliser pour la recherche, puis, en saisissant les premiers caractères souhaités, vous arrivez automatiquement sur le premier correspondant. Vous pouvez vous déplacer dans cette liste par les flèches haut & bas de votre clavier. Faites une sélection multiple par la touche « CTRL », pour obtenir une sélection discontinue ou par la touche « SHIFT » pour une sélection continue. Par le menu contextuel (clic bouton droit sur cette liste), vous avez également la possibilité de faire un filtre multicritère à l'aide de l'option « Filtrer ».

Remplissez alors à votre convenance, la zone « A » (Destinataires Principaux), « Cc » (Destinataires en Copie) et la zone « Cci » (Destinataires en Copie Cachée) en cliquant sur le bouton correspondant. La sélection des @dresses mails effectués auparavant s'enregistre alors dans la zone désirée.

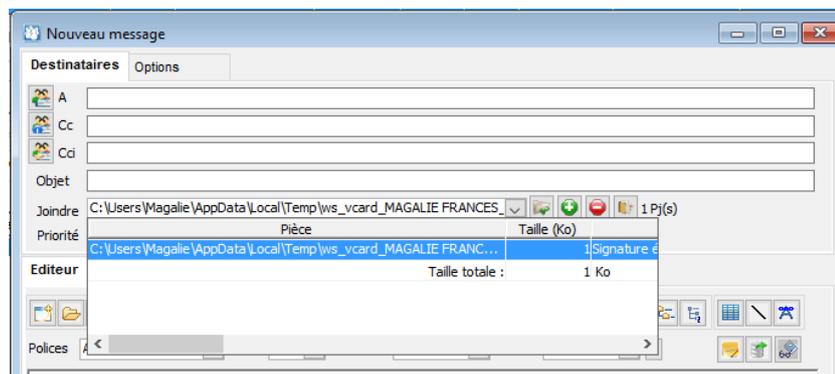
Dans la fenêtre de sélection des @dresses mails, vous pouvez renseigner en une seule fois les zones « A », « Cc » et « Cci » de votre fenêtre de mail, sans sortir de « Sélectionner les destinataires ».

Faire « OK » pour renseigner ces champs dans la fenêtre de « Nouveau message ».

L'icône  permet d'insérer une ou plusieurs pièces jointes au mail. Attention au poids total des PJ ! Il est déconseillé d'être au-dessus de 8 Go ! Drag&Drop possible à partir de l'explorateur Windows mais aussi à partir de la liste complète WaveSoft des Documents rattachés à des fiches.

CTRL+  ouvre les documents GED des fiches « Société » ou « Etablissements ».

Si « Page Html » est coché,  permet d'aller chercher le fichier Html concerné. Voir chapitre E-mailing HTML.



Tout clic sur le bouton « Envoyer » génère une ou plusieurs fiches Actions, selon les Options sélectionnées. Tant que le mail n'est pas envoyé, l'Action est en état « A faire », puis « Terminée » une fois envoyé. Si vous souhaitez envoyer à nouveau un mail déjà envoyé, il suffit de modifier l'état de l'Action à « A faire ». Vous pouvez aussi saisir dans le C.R.M. autant de mails que vous souhaitez en étant non connecté. Ils seront en attente, et une fois connecté, automatiquement envoyés.

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

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

**ZONE ACTION** : Génère une ou plusieurs Actions en (O=U, I=U, T=T)

**Dest. principaux** : Coché par défaut. Génère une Action de type « Envoi mail » sur les destinataires principaux si ceux-ci sont référencés dans le CRM.

**Dest. en copie** : Si coché, génère une Action de type « Envoi mail » sur les destinataires en copie (Cc) si ceux-ci sont référencés dans le CRM, mais jamais sur ceux en copie cachée (Cci).

L'Action correspondante est consultable sur la fiche du destinataire, dans l'onglet « Action », et aussi dans la liste des Actions. Le mail, est consultable dans l'onglet « Mail » de la fiche Action.

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

**Affaire, Campagne, Pièces & Nature**, sont des zones qui permettent de renseigner en conséquence la fiche Action générée.

Pour les options de saisi, voir l'Annexe.

**Privé** : Génère une action de type « Mail envoi » qui sera cochée « Privé »

**Accusé lecture** : Si cette option est cochée, il sera demandé au destinataire s'il souhaite vous envoyer une confirmation de lecture.

⚠ Pour les réceptions :

Dans les préférences du CRM (par utilisateur) option « Demande de confirmation de lecture » avec les trois choix : « Toujours » : envoie automatique de l'accusé de lecture.

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

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

Aucune action de type « Mail envoi » ne sera généré.

**Privé** : Si vous cochez cette case, l'action générée par l'envoi de ce mail sera en privé, cad que seul l'utilisateur qui l'a envoyé pourra consulter cette action. (« ADM » voit toutes les actions y compris les privées)

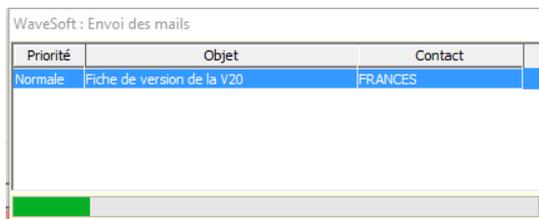
**Compte & Signature** : Vous pouvez sélectionner un autre compte et une autre signature ici si l'utilisateur a plusieurs comptes mail de paramétré dans sa fiche.

Après avoir saisi le mail, faire « **Envoyer** » pour traiter le mail.

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

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

Il est conseillé de ne pas dépasser plus de 8Go en PJ pour que la plupart de vos contacts puissent recevoir vos mails.



Priorité	Objet	Contact
Normale	Fiche de version de la V20	FRANCES

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

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

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

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

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

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

« **Enregistrer** » permet d'enregistrer le mail dans la liste des brouillons.

« **Mails types** » permet d'utiliser un mail type déjà enregistré pour cet envoi.

### Editeur HTML

L'éditeur HTML permet de saisir le texte du mail. Un aperçu est disponible, il permet de vérifier comment sera affiché le mail avec Internet Explorer. La barre d'outils située au-dessus de l'éditeur permet :



1. de créer un nouveau document vide ;
2. d'ouvrir un fichier au format HTML, RTF ou TXT. A noter que les pages HTML complexes contenant par exemple des éléments graphiques dynamiques (JavaScript) ne seront pas complètement chargées et affichées ;
3. de sauvegarder le corps du courriel au format HTML ;
4. d'ouvrir la fenêtre d'aperçu avant impression ;
5. d'insérer un fichier texte à la position courante ;
6. d'insérer une image ;
7. d'annuler la dernière modification ;
8. de copier l'élément sélectionné dans le presse papier ;
9. de coller (si possible) le contenu du presse papier dans l'éditeur ;
10. d'effacer la sélection
11. de tout sélectionner ;
12. de mettre en gras le texte sélectionné ;
13. de mettre en italique le texte sélectionné ;
14. de souligner le texte sélectionné ;
15. d'ouvrir la fenêtre de style ;
16. de justifier à gauche le texte ;
17. de justifier au centre le texte ;
18. de justifier à droite le texte ;
19. d'ouvrir le correcteur orthographique Microsoft Word s'il est installé sur le poste. La correction est faite sur le texte sélectionné ou sur tout le texte sinon. A noter que la mise en forme du texte peut être perdue suite à la correction ;
20. de déplacer la ligne courante vers la droite ;
21. de déplacer la ligne courante vers la gauche ;
22. de mettre des puces devant les lignes sélectionnées ;
23. de numérototer automatiquement les lignes sélectionnées ;
24. d'ouvrir l'assistant de création de tableau ;
25. d'ajouter une ligne de séparation ;
26. d'ajouter un lien interactif internet comme un lien vers un site web ou une adresse mail.

La deuxième ligne fournit un moyen rapide de modifier les attributs du texte.

Elle permet de :

- choisir la police de caractères ;
- choisir la taille du texte ;
- choisir la couleur du texte ;
- choisir la couleur de fond du texte.

Les propriétés relatives au texte (polices, tailles, couleurs) sont mémorisées sur le poste Windows.

A noter que certaines de ces options sont aussi accessibles depuis le menu contextuel de l'éditeur.

Les boutons suivants  permettent :

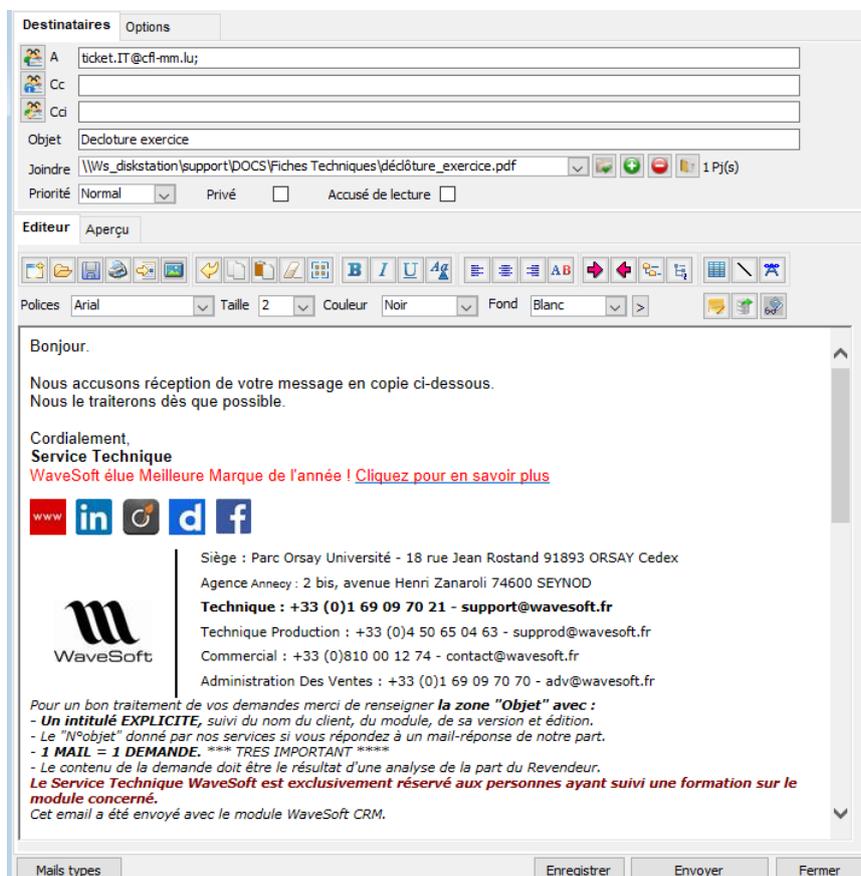
- D'insérer sa signature
- D'ouvrir la fenêtre d'insertion des champs de fusion.
- Souligner ou pas les fautes d'orthographe. (Ce correcteur utilise Internet Explorer).



*Les images au format PGN codés en 24 bits intégrés aux mails (copier/coller depuis une autre application) ne sont pas supportées par internet Explorer et ne seront pas correctement affichées. En cas de doute sur le format de l'image, il est préférable d'utiliser la fonction (6) d'insertion d'images qui permet d'envoyer des images comme des pièces jointes au mail.*

## Mails Types

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



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

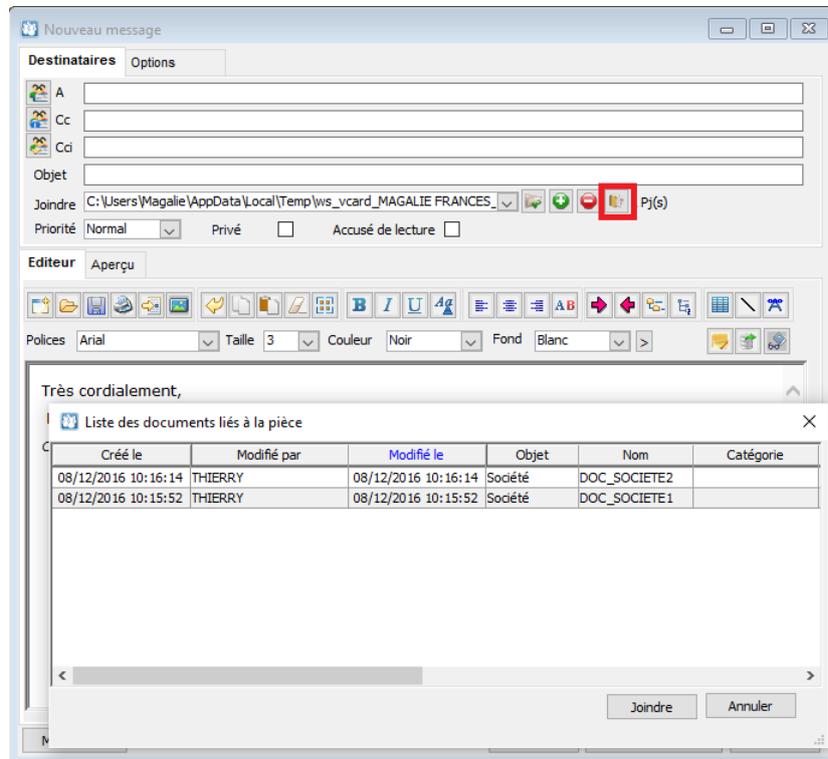
Pour avoir la signature de celui qui enverra le mail, il faut utiliser le champ de fusion ##SIGNATURE UTILISATEUR##.

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

## GED

Le bouton  donne un accès aux documents G.E.D. qui sont stockés dans l'onglet « Document » de la pièce, du tiers de la pièce, des articles, et de l'affaire qui sont présents dans la pièce. Nous avons également accès à ceux de la fiche Société ou Etablissement, ce qui permet de gérer un défaut de PJ à tout envoi de pièce.

Lors d'un envoi d'une pièce (bouton « Envoyer » sur les pièces ou clic bouton-droit « Envoyer » à partir de la liste des pièces), vous pouvez joindre des documents G.E.D. rattachés de façon directe ou indirecte à cette pièce. Vous allez avoir accès à tous les documents G.E.D. qui sont stockés dans l'onglet « Document » de la pièce, du tiers de la pièce, des articles, et de l'affaire qui sont présents dans la pièce. Nous avons également accès à ceux de la fiche Société ou Etablissement, ce qui permet de gérer un défaut de PJ à tout envoi de pièce.



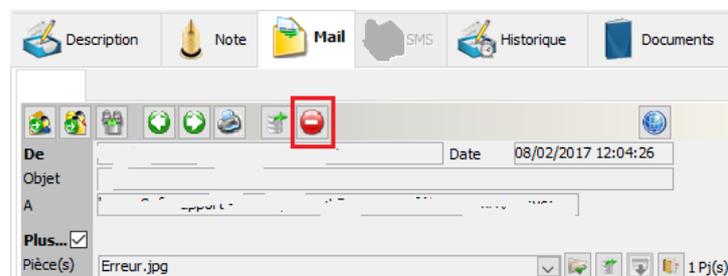
Pour ce faire, un bouton, à droite de la zone des pièces jointes, permet d'ouvrir la liste des documents accessibles. Il vous suffit de sélectionner ceux désirés (CTRL ou SHIFT) et de cliquer sur « Joindre » pour les insérer en pièce jointe.

Cette fonction est également disponible en Gestion Commerciale, à condition d'avoir coché dans les préférences du CRM: « Envoyer les mails de la Gestion et de la Compta via le CRM ».

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

### Suppression PJ dans les actions

Sur l'onglet mail de la fiche action, le bouton  permet de supprimer les pièces jointes du mail dans l'action. Permet de réduire le « poids » de l'action en conséquence. Ce bouton est actif uniquement dans le cas où le mail dans l'action contient effectivement des pièces jointes.



 La suppression des pièces jointes est immédiate. Les images incluses dans le mail, sont dans ce cas aussi considérée comme des pièces jointes, donc supprimées.

## Champs de fusion des mails type

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

## Mails Brouillons

Lors de la rédaction d'un nouveau mail, si vous ne souhaitez pas l'envoyer immédiatement, vous pouvez le sauvegarder dans votre espace brouillon. Il suffit d'appuyer sur le bouton « Enregistrer ».



Vos messages stockés dans votre espace brouillon, sont accessibles via le menu "Prospection".

Il vous suffit de sélectionner un message dans votre liste de brouillon, ce qui l'ouvrira pour l'envoyer ou le compléter.

⚠ Sur l'écran d'accueil, une indication vous donne le nombre de message dans votre espace brouillon, ainsi que le nombre de mails dans votre corbeille.

## Corbeille de mails

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

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

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

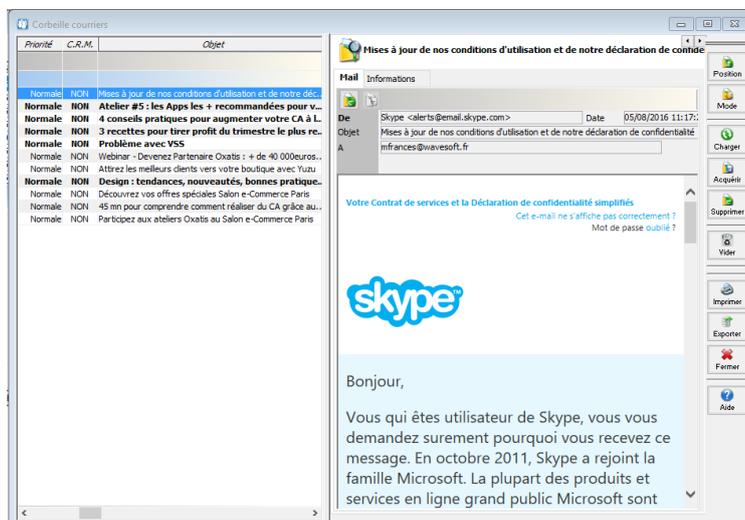
Via le menu Prospection, vous avez accès à votre corbeille de mails.

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

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

- Vider la corbeille pour les supprimer définitivement

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

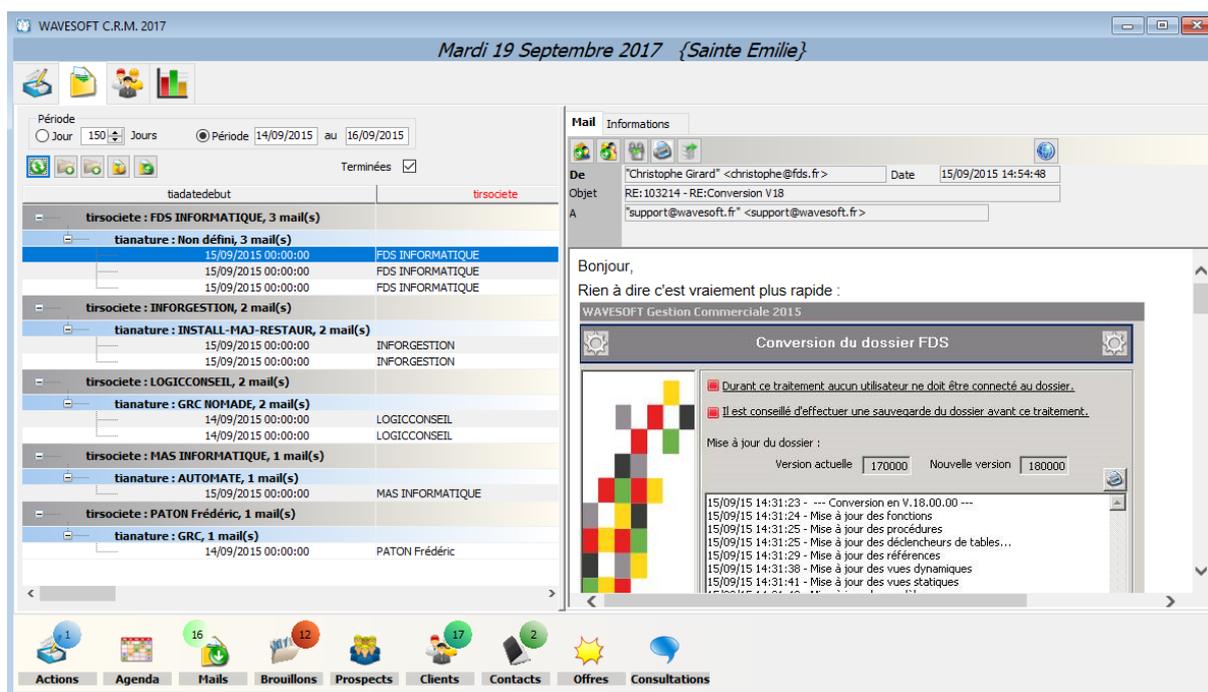


⚠ Si la corbeille contient trop de mails, vous êtes averti par un message à la connexion au dossier.

## Liste des mails dans la fenêtre d'accueil

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

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



The screenshot displays the WaveSoft C.R.M. 2017 interface. The main window title is "WAVESOFT C.R.M. 2017" and the date is "Mardi 19 Septembre 2017 {Sainte Emille}". The interface is divided into several sections:

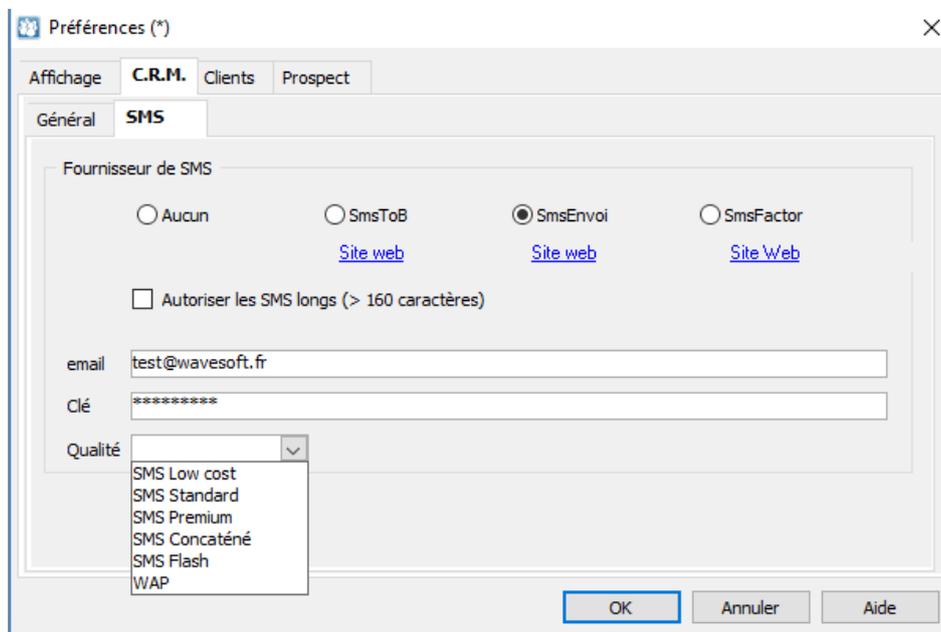
- Mail Informations:** Shows the sender as "Christophe Girard" <christophe@fds.fr>, the date as "15/09/2015 14:54:48", and the subject as "RE:103214 - RE:Conversion V18".
- Mail Body:** Contains the text "Bonjour, Rien à dire c'est vraiment plus rapide :". Below this is a window titled "Conversion du dossier FDS" with a progress bar and a log of activities.
- Mail List:** A table listing various mail groups and their details. The table has columns for "tiadatedebut", "tirsociete", and "tianature".
- Navigation Bar:** Located at the bottom, it includes icons and labels for "Actions", "Agenda", "Mails", "Brouillons", "Prospects", "Clients", "Contacts", "Offres", and "Consultations".

tiadatedebut	tirsociete	tianature
	tirsociete : FDS INFORMATIQUE, 3 mail(s)	
15/09/2015 00:00:00	FDS INFORMATIQUE	
15/09/2015 00:00:00	FDS INFORMATIQUE	
15/09/2015 00:00:00	FDS INFORMATIQUE	
	tirsociete : INFORGESTION, 2 mail(s)	
15/09/2015 00:00:00	INFORGESTION	
15/09/2015 00:00:00	INFORGESTION	
	tirsociete : LOGICONSEIL, 2 mail(s)	
14/09/2015 00:00:00	LOGICONSEIL	
14/09/2015 00:00:00	LOGICONSEIL	
	tirsociete : MAS INFORMATIQUE, 1 mail(s)	
15/09/2015 00:00:00	MAS INFORMATIQUE	
	tirsociete : PATON Frédéric, 1 mail(s)	
14/09/2015 00:00:00	PATON Frédéric	

## La gestion d'envoi de SMS

Les SMS (Short Message Service) sont des messages texte, également appelés texto, envoyés d'un téléphone à un autre. Comportement comme les mails (Création d'action, etc...)

Cette fonctionnalité est paramétrable par utilisateur via le menu Dossier / Préférences / Dossier



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

L'option « **Autoriser les SMS longs** » permet d'interdire ou autoriser les SMS supérieurs à 160 caractères, si vous autoriser les SMS long cette fonctionnalité doit être prise en compte par votre fournisseur de SMS. Sachant que dans ce cas le SMS sera découpé par le fournisseur, il vous sera donc comptabilisé comme l'envoi de plusieurs SMS.

**email & clé** : Paramétrage pour activer le Service une fois abonné.

**Qualité** : Choix des offres sur « SmsEnvoi », par exemple « Premium » qui permet d'avoir le nom de votre société en entête des SMS.

**Remarque** : Il est possible d'envoyer des sms en passant par la société SMSFACTOR

<https://www.smsfactor.com>

Le paramétrage se fait dans la fenêtre de préférence dossier, onglet CRM / SMS. Après avoir sélectionné comme fournisseur SMSFactor il est nécessaire de renseigner les informations de connexion au compte (email, clé) fournis par SMSFactor.

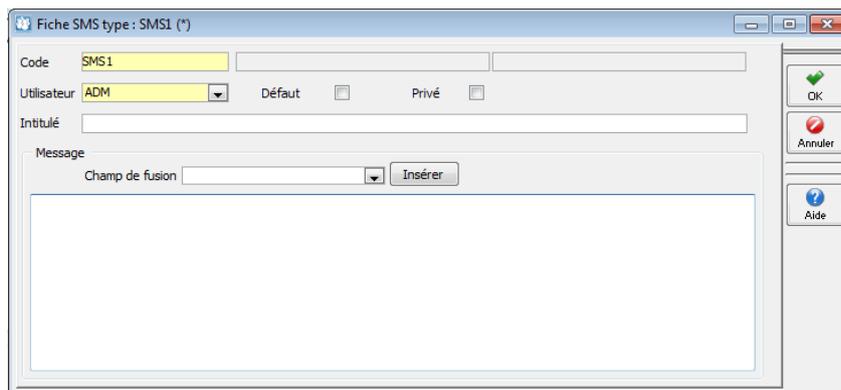
L'expéditeur SMS est composé des 11 premiers caractères du nom de la société.

### SMS types

Une fenêtre vous permet de gérer des SMS types.

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

Par un clic droit avec la souris, vous pouvez "Ajouter" / "Modifier" / "Supprimer" vos SMS types.

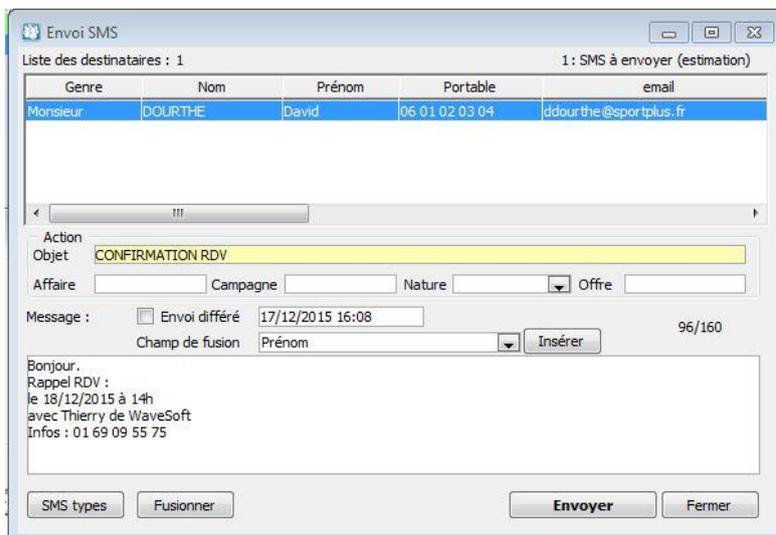


Vous pouvez comme sur les mails, gérer des champs de fusion dans le texte du SMS.

## La fenêtre d'envoi des SMS

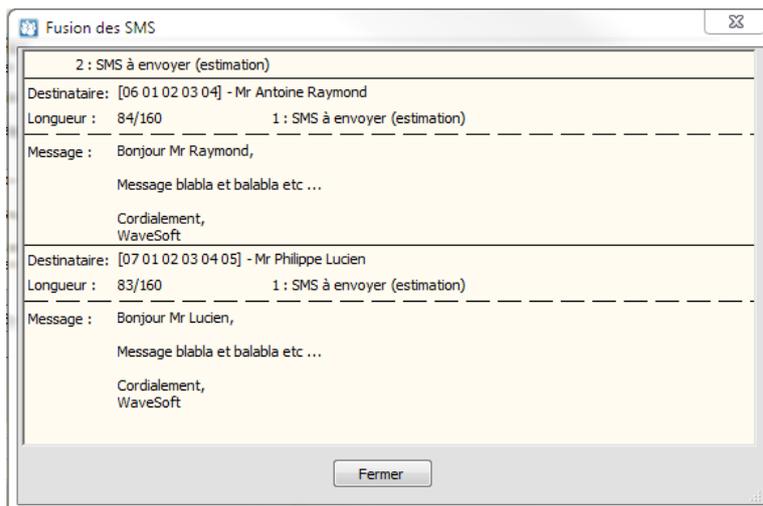
Cette fenêtre est accessible de différentes façon :

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



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

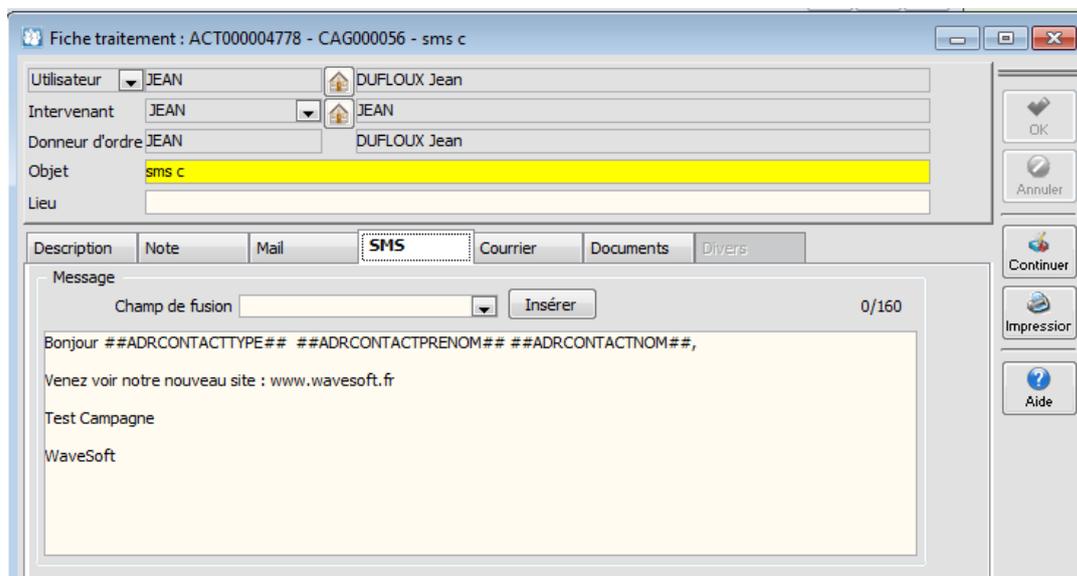
Le bouton « Envoyer » permet de déclencher l'envoi des SMS. Affichage des SMS qui vont être envoyés et estimation du nombre de SMS comptabilisés.



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

## Campagne marketing de SMS

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



## Statistiques

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

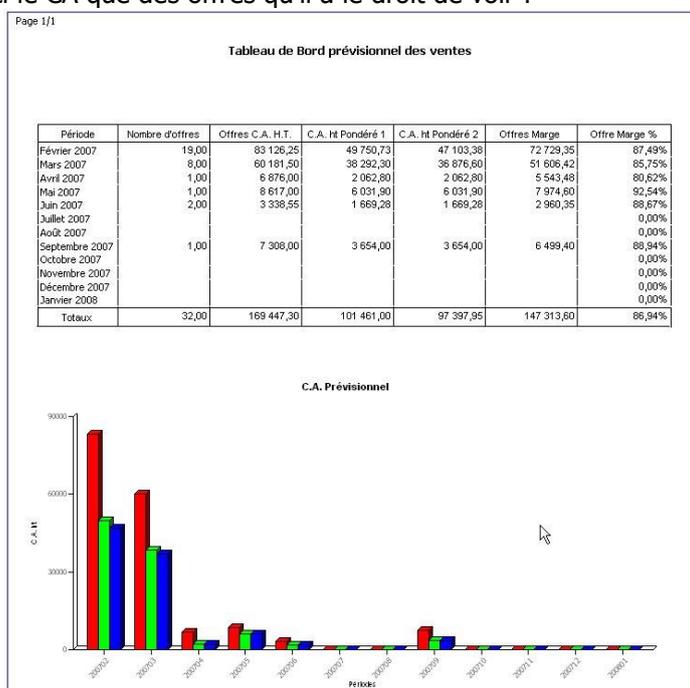
Si un commercial ne voit que ses clients et prospects, les statistiques seront exclusivement celles de ses Tiers. D'autres sont spécifiques au CRM, c'est ce que nous allons détailler ici.

### Tableaux de bord prévisionnels – des offres

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

Cet état est basé uniquement sur les offres principales.

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



### Tableaux de bord prévisionnels – Etat de suivi

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

Wizard de sélection et exemple de résultat :

Suivi d'activité

**Général**

Intervenant: JEAN

Date de: 08/05/10 à 07/06/10

Affichage par: Jour  Semaine  Mois

Affichage sur: Date début  Date modification

Campagne: [ ]

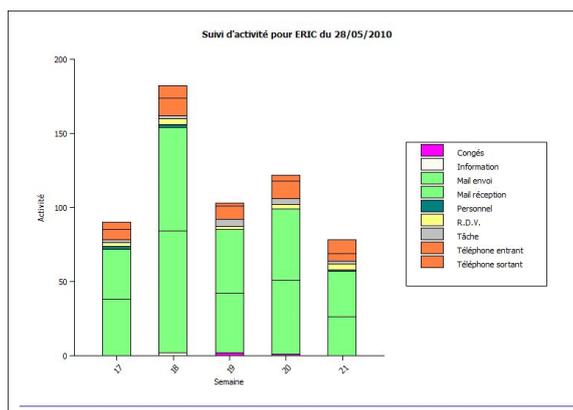
Status action:

- A faire
- En cours
- Annulée
- Terminée

Sélection des types d'actions:

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

OK Annuler Aide

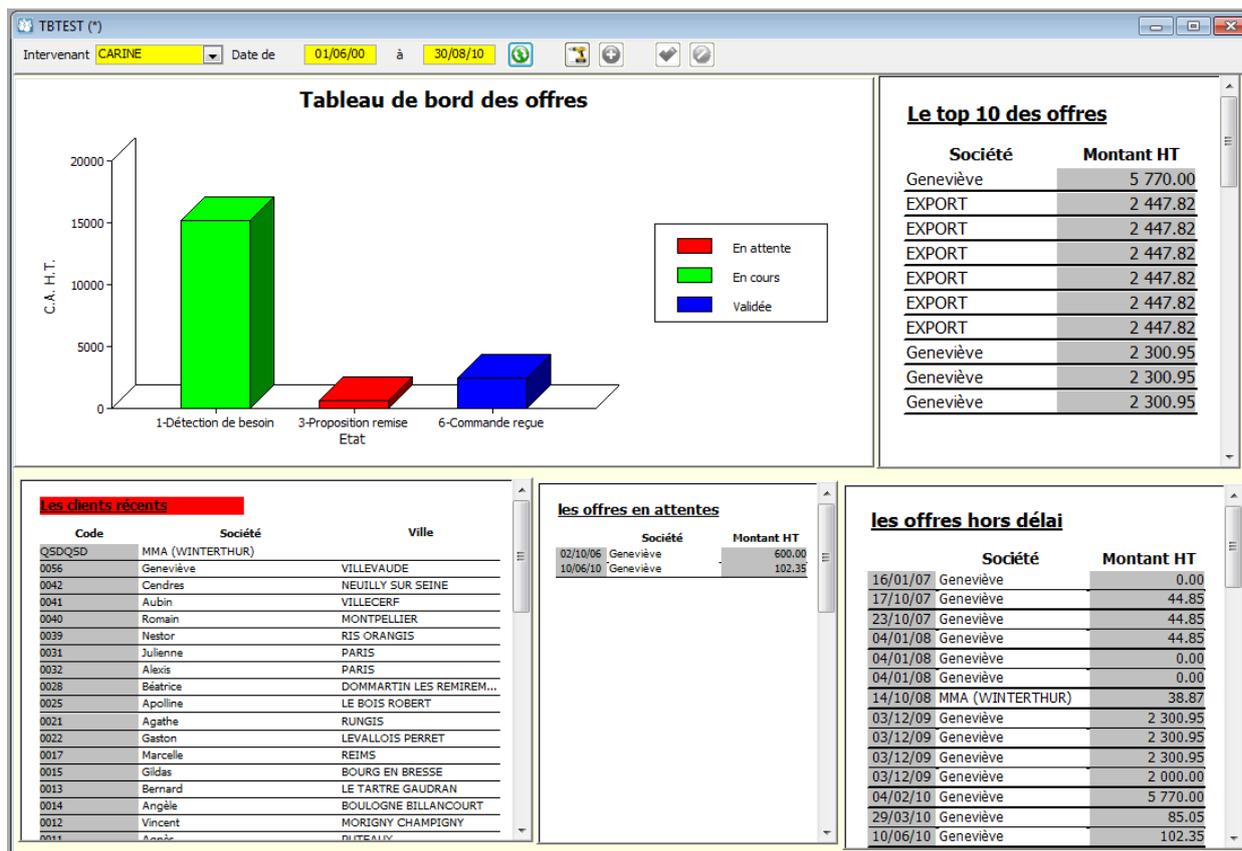


## Tableaux de bord dynamiques

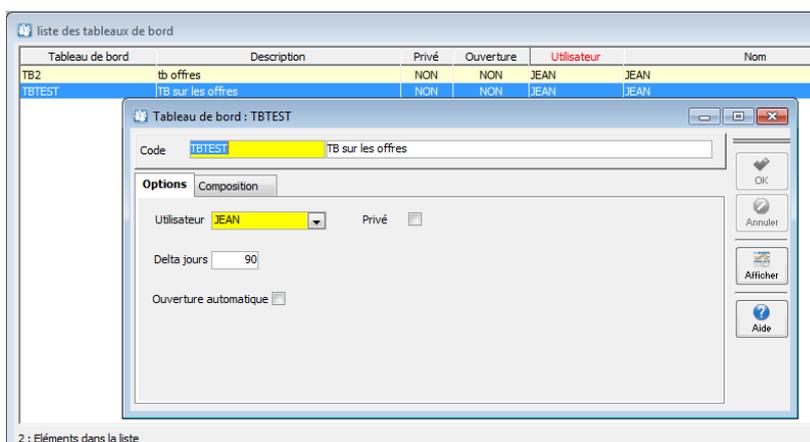
Menu « Statistiques – Tableaux de bord – Tableaux de bord »

- Création non limité de tableaux de bord par utilisateur.
- Composition des tableaux de bord avec une bibliothèque de micro-états.
- Mise en forme des tableaux de bord entièrement graphique.
- Bibliothèque de micro-états personnalisables et enrichissables.
- Les micro-états peuvent être interactifs (Clic pour ouvrir Offre, fiche client, ...)

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



La liste des tableaux de bord est accessible depuis le menu "Statistiques/Tableaux de bord/...", également par l'icône de la toolbar.



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

- Privé : seul l'utilisateur propriétaire peut l'exécuter

- Delta jours : Intervalle par défaut en nombre de jours, par rapport à la date du jour utilisé pour le calcul des micro-états
- Ouverture automatique : Ce tableau de bord sera automatiquement affiché à la connexion.

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

Suite à la création d'une nouvelle fiche de tableau de bord, il suffit de faire « Exécuter » à l'aide du menu contextuel de la liste.

Cela ouvre donc un tableau de bord vierge, il faut donc tout d'abord passer en mode conception.



Le mode conception va être activé en cliquant sur le bouton .

Ce mode va permettre de choisir les micros-états, de les disposer et de les dimensionner à la demande.

Pour ajouter un micro-état, il faut cliquer sur le bouton  pour afficher la liste des micros-états, ensuite positionner l'état par "Drag & Drop" sur le tableau de bord.

Une fois positionné sur le tableau de bord, le micro-état peut être redimensionné et déplacé.

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

Lorsque vous avez terminé la composition de votre tableau de bord, le bouton  vous permet de sauvegarder, sinon le bouton  va annuler toutes vos modifications.

Pour sortir du mode conception, il suffit de re cliquer sur le bouton .

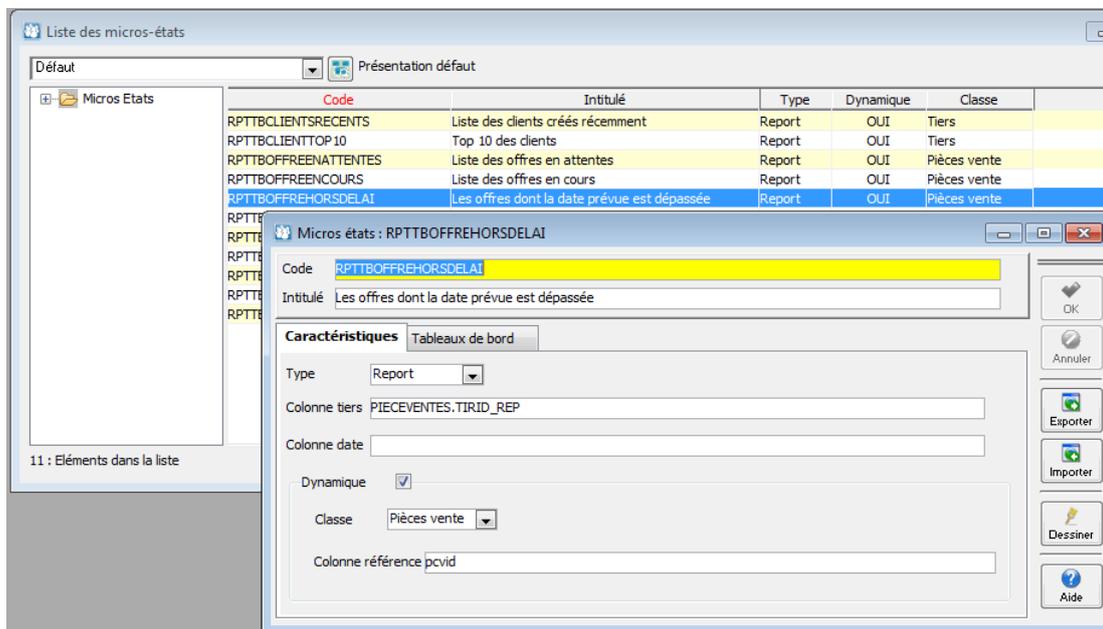
Pour le consulter, il faut faire « Exécuter » sur la liste des tableaux de bord.

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

## Conception de micro-états

Accès aux micro-états depuis la partie « Administration » du CRM, menu "Personnalisation".

Vous pouvez modifier ou dupliquer les états existants, ainsi que « Importer » ou « Exporter » des micros-états.

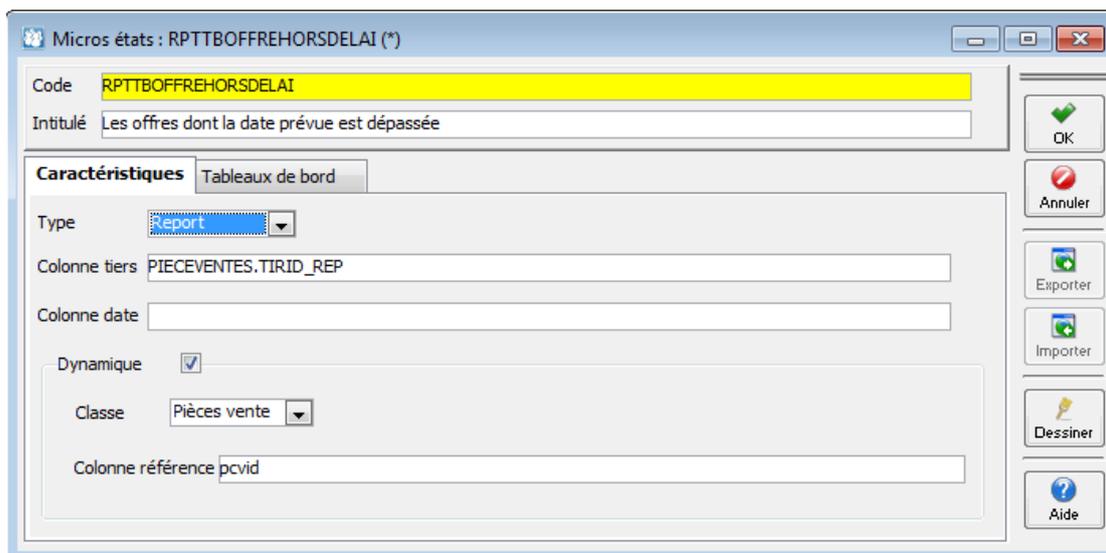


Un micro-état est identifié par son code et son intitulé.

Un micro-état doit répondre à un certain nombre de critères :

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

### Caractéristiques



- Type : Report ou graphique.
- Colonne tiers : Colonne permettant la restriction « Intervenant »
- Colonne date : Colonne permettant la restriction de la plage de date
- Dynamique : Indique que l'état est dynamique (Clic autorisé)
  - Classe : Objet à ouvrir (Pièce de vente ou tiers)
  - Colonne de référence : colonne identifiant (ID) l'objet à ouvrir.

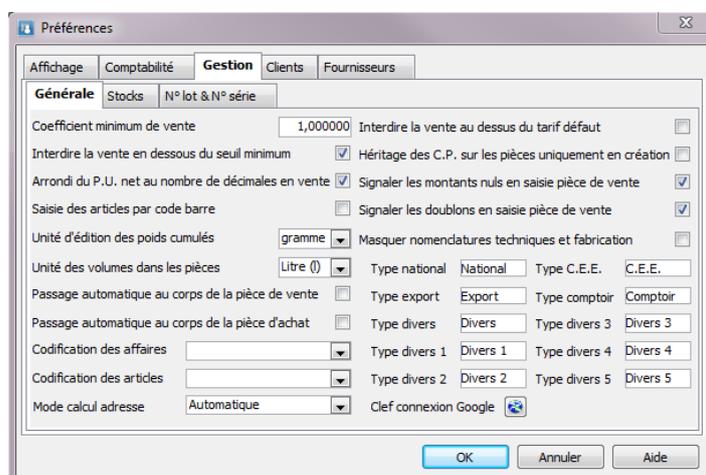
## Gestion de la cartographie via Google Map

En Gestion Commerciale et en CRM, il est possible d'utiliser les services Google Map pour afficher des cartes correspondant aux adresses des contacts, calculer des itinéraires ou encore faire des analyses géo-décisionnel (reporting cartographique). Ce service requiert une connexion internet et il remplace l'ancien module géo-décisionnel basé sur Microsoft Mappoint 2013.

### Paramétrage Google

Avant de pouvoir utiliser le service de reporting cartographique de Google, il est nécessaire de créer un compte Google et d'obtenir une clé. Cette procédure est décrite dans la fiche technique « FTC021-CREACOMPTEGOOGLEMAP.pdf ». La clé doit être saisie dans le PGI soit en Gestion.

Connectez-vous en **ADM** en Gestion Commerciale et cliquez sur le bouton Clef de connexion Google  de l'onglet « Gestion / Générale » de la fiche Préférence.



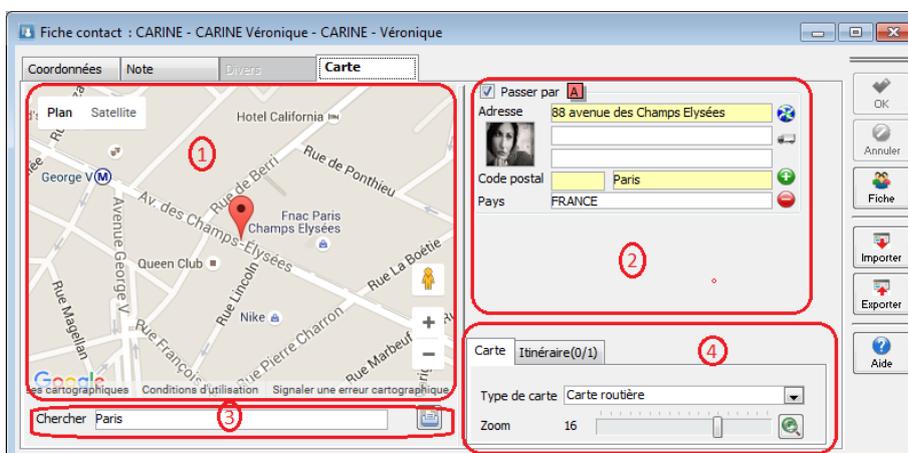
### Paramétrage adresse

Pour géo localiser une adresse, on utilise une seule ligne sur les trois d'adresses disponibles. Pour choisir la ligne d'adresse utilisée, il faut aller dans l'onglet « Gestion / Générale » de la fiche Préférences et choisir le mode de calcul de l'adresse :

- 1° ligne de l'adresse. On utilise la 1° ligne ;
- 2° ligne de l'adresse. On utilise la 2° ligne ;
- 3° ligne de l'adresse. On utilise la 3° ligne ;
- Automatique. Dans ce mode, la ligne utilisée est celle qui contient un numéro (comme par exemple un numéro de rue.).

## Fiche contact

L'onglet « Carte » de la fiche de contact, permet de visualiser des informations géographiques correspondant à l'adresse du contact. Lorsque celle-ci est correctement renseignée, la carte est par défaut centrée sur cette adresse.



La zone (1) affiche la carte Google.

La zone (2) contient une liste d'adresses

La zone (3) permet de rechercher les Points d'Intérêt (PI).

La zone (4) permet de paramétrer la carte ou l'itinéraire.

**La zone (1) affiche la carte Google.** Le marqueur correspond à l'adresse du contact. Lorsque le pointeur de la souris passe sur ce marqueur, le nom et le prénom du contact sont affichés dans une bulle d'information. Lorsqu'on clique sur le marqueur, en plus de visualiser ces informations, il est possible d'accéder au site Web renseigné dans la fiche tiers associé.

Les boutons permettent de régler le niveau de zoom de la carte. La zone permet de modifier l'apparence de la carte. Il est possible d'afficher un plan avec ou sans relief, d'avoir une image satellite du lieu avec ou sans légende.

Le bouton permet de basculer en mode « Street View ». Après avoir positionné ce personnage sur une rue du plan, on visualise celle-ci grâce à un panorama à 360°.



Mode « Street View » des Champs Elysées

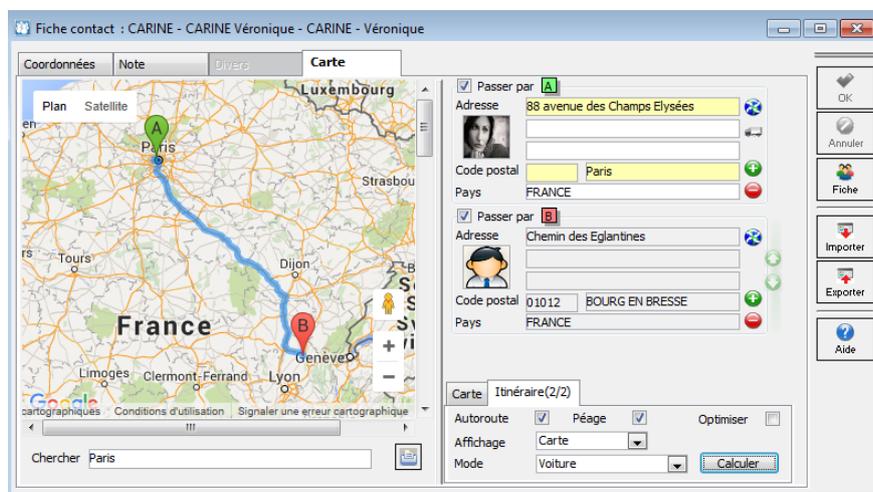


Un « slider » (séparation entre les 2 parties horizontales de la fenêtre) permet d'agrandir ou de réduire la taille de la carte dans la fenêtre.

**La zone (2) contient une liste d'adresses.** La première adresse correspond à celle du contact. Elle est renseignée par défaut et elle peut être modifiée. Les autres adresses sont utilisées pour calculer un itinéraire mais elles ne sont pas mémorisées dans le dossier. L'enregistrement d'itinéraire est disponible uniquement

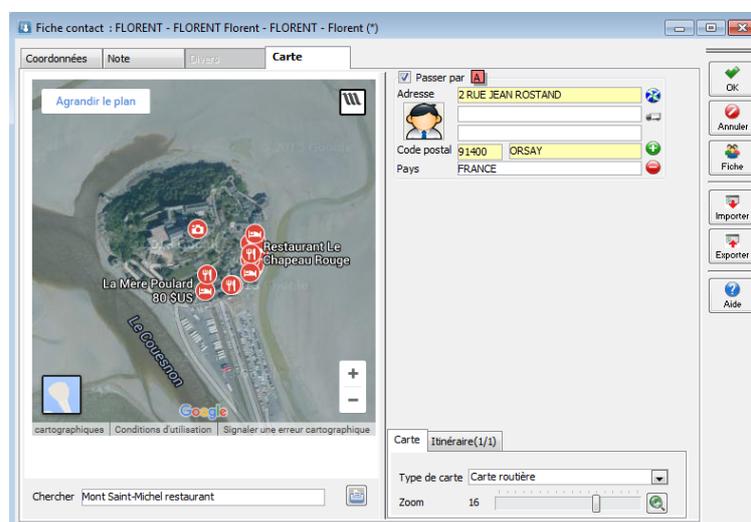
depuis les options « Cartographie » ou « Itinéraires de livraisons » du menu « Ventes ». Chaque adresse est composée des éléments suivants :

- La photo du contact si elle est renseignée. Double-cliquer sur celle-ci permet d'ouvrir la fiche du contact ;
- L'adresse du contact. A noter que les zones, pris en compte pour géo localiser une adresse, sont le code postal, la ville, et la ligne d'adresse définies dans les préférences dossier ;
- Le bouton  permet d'afficher la carte correspondante à l'adresse associée ;
- Le bouton  permet de déterminer l'itinéraire pour se rendre chez ce contact. Le système ajoute automatiquement l'adresse de l'établissement de l'utilisateur courant et calcule l'itinéraire entre cette adresse et celle du contact ;
- Les boutons   permettent d'ajouter ou de supprimer une ligne d'adresse de l'itinéraire. A noter qu'il est possible de drag & drop un contact, un tiers ou encore une pièce de ventes depuis leurs listes ou depuis un raccourci bureau, afin d'ajouter automatiquement une nouvelle adresse. La case à cocher « Passer par » permet de prendre en compte ou non cette adresse dans l'itinéraire.



**La zone (4) permet de paramétrer la carte ou l'itinéraire.** Dans l'onglet « Carte », il est possible de choisir le type de carte et le niveau de zoom. Le zoom fonctionne également avec la molette directement sur la carte. Dans l'onglet « Itinéraire » on détermine les options de calcul de celui-ci. Le bouton « Calculer » lance le calcul de l'itinéraire. Pour une impression de la carte avec les détails du trajet complets, sélectionnez « Impression » dans la zone « Affichage ».

**La zone (3) permet de rechercher les Points d'Intérêt (PI).** Il est par exemple possible de rechercher les restaurants d'une ville. Afin d'obtenir des résultats plus pertinents, il est conseillé de préciser un lieu.



*Chercher PI « les restaurants du Mont Saint-Michel »*

## Cartographies – Itinéraires & Reporting

Depuis le menu « Statistiques - Cartographies ... ». Permet de créer soit des itinéraires soit d'extraire des données afin de faire des analyses géo-décisionnelles. Suivant le type de cartographie choisi (« Itinéraire Google », « Reporting Google »), la configuration de la fiche « Cartographie » est différente. La liste des cartes permet de créer, modifier ou supprimer des cartographies. Dans le module C.R.M. la liste tient compte des règles de visibilité propres aux commerciaux.



*A noter, que les cartes réalisées avec Microsoft MapPoint 2013 sont toujours accessible depuis cette liste mais il n'est plus possible d'en créer d'autre.*

### Itinéraires Google

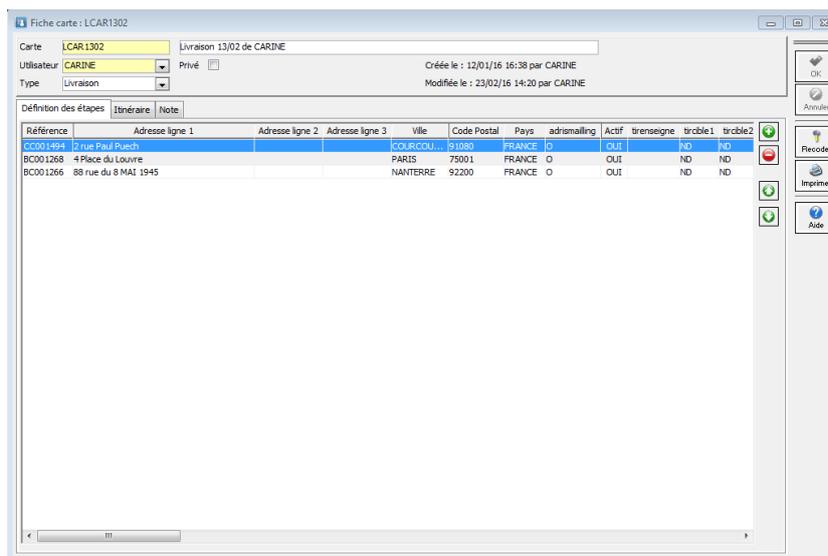
Même fonctionnement qu'en Gestion Commerciale.

Elle permet d'établir des itinéraires de livraisons pour des utilisateurs. La liste permet de créer, modifier ou supprimer les livraisons. L'entête de la fiche de livraison, permet de définir le code, l'intitulé et l'utilisateur associé à cette livraison. Le bouton « Recoder » permet de modifier le code de la fiche.

La fiche de livraison est composée de trois onglets :

#### Définition des étapes

Le premier onglet « Définition des étapes » permet de donner les différents points de passage de l'itinéraire.



*Fiche « Itinéraire » : définition des étapes*

Le bouton  ouvre la liste des contacts à visiter. Ajout par Drag&Drop.

Le bouton  permet de supprimer le(s) contact(s) sélectionné(s).

Les boutons   permettent de modifier l'ordre de passage.

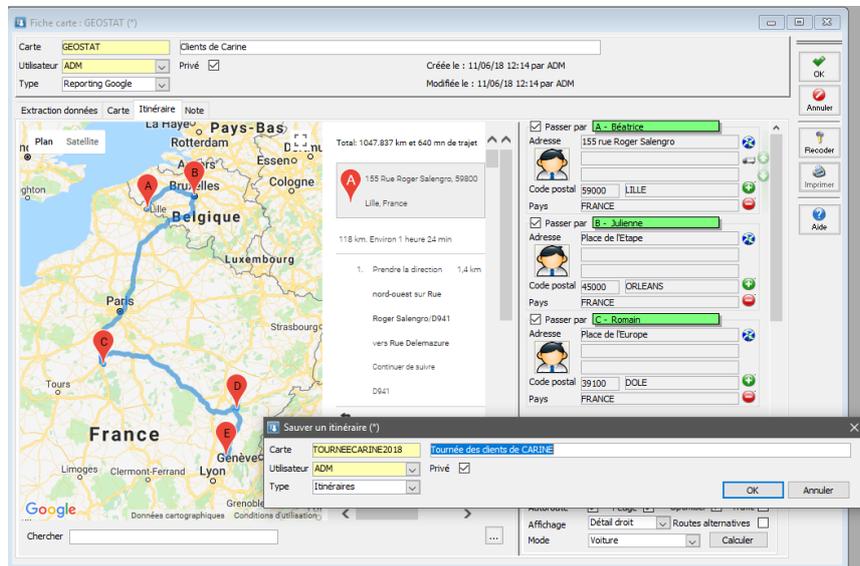
Le Drag&Drop dans cette liste d'une sélection de pièces de ventes est également possible, par exemple de Bons de livraisons, pour calculer une tournée de livraison. L'adresse de livraison est alors prise en considération. Pour toutes les autres pièces, ce sera l'adresse de facturation qui sera utilisé pour le calcul de l'itinéraire.



*Les itinéraires sont limités à 10 adresses.*

## Itinéraire

Le deuxième onglet « Itinéraire » permet de visualiser ou d'imprimer l'itinéraire. Cet onglet reprend les éléments décrits dans la fiche contact. Il permet d'avoir en plus un détail du parcours. Par défaut ce détail est situé à droite du plan.



*Affichage de l'itinéraire de livraison*

Le bouton « Calculer » permet de lancer le calcul de l'itinéraire en fonction des options choisies :

- Autoroutes : indique si on doit ou non éviter les autoroutes ;
- Péages : indique si on doit ou non éviter les péages ;
- Optimiser : le calcul de l'itinéraire est optimisé en km sans tenir compte de l'ordre de passage défini par l'utilisateur ;
- Routes alternatives : le système propose si possible des routes alternatives. Le choix de l'itinéraire se fait en cliquant sur une des alternatives proposées dans la zone parcours détaillé.
- Mode : permet de choisir son mode de déplacement : Voiture, vélo, marche à pied. Le calcul va être optimisé suivant le mode choisi ;
- Affichage : permet de modifier l'affichage de la carte et du parcours :
  - Carte : on n'affiche que la carte ;
  - Détail droit : le parcours détaillé est affiché à droite de la carte (défaut) ;
  - Détail bas : le parcours détaillé est affiché en dessous de la carte ;
  - Impression : le parcours détaillé complet en dessous de la carte à l'impression.

Le bouton « ... » permet d'enregistrer un itinéraire sous forme d'un d'itinéraire cartographique ou d'un d'itinéraire de livraison.

Lorsqu'on clique sur une ligne du parcours, un repère est affiché sur le plan. Il est possible d'ajouter des points de passage. Ceux-ci peuvent être temporaires ou permanent. Les points de passages temporaires sont ajoutés en cliquant directement sur le trajet du plan. Ces points ne sont pas mémorisés dans le dossier. Par contre, les points de passage rajoutés en faisant du Drag&Drop à partir de la liste des contacts, tiers ou pièces de ventes, peuvent être enregistrés. Dans ce cas leurs adresses ne sont pas modifiables directement. Affichage du nom de la Société ainsi que le nom et prénom du contact dans l'info bulle de chaque point de passage d'un itinéraire.

Le bouton « Imprimer » permet d'imprimer la carte et le parcours détaillé.

## Reporting Google

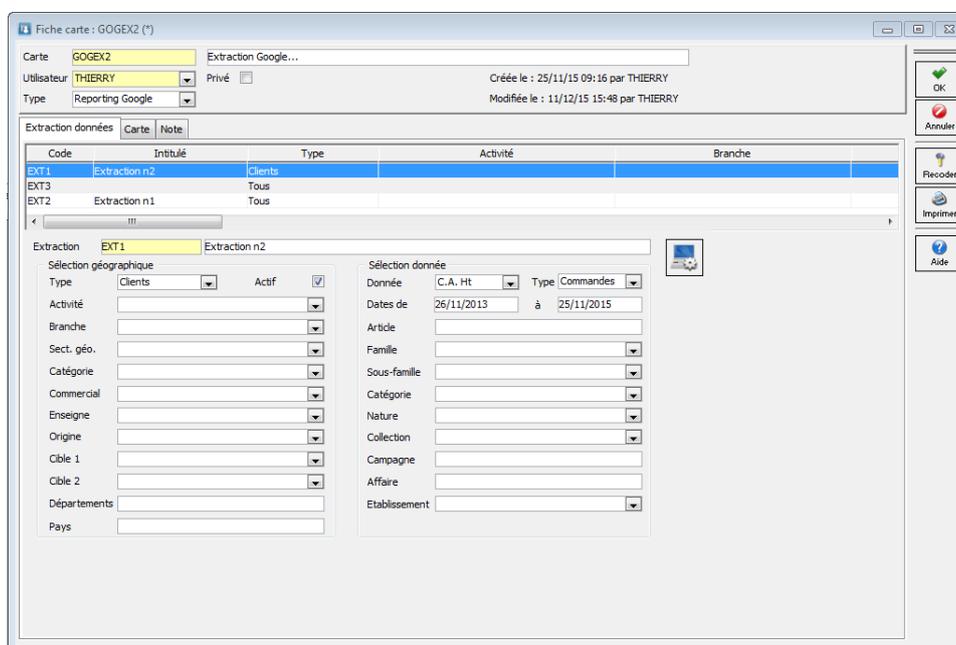
Depuis le menu « Statistiques - Cartographies ... » du module C.R.M. Elle permet de créer soit des itinéraires soit d'extraire des données afin de faire des analyses géo-décisionnelles. Suivant le type de cartographie choisi (« Itinéraire Google », « Reporting Google »), la configuration de la fiche « Cartographie » est différente. La liste des cartes permet de créer, modifier ou supprimer des cartographies. Dans le module C.R.M. la liste tient compte des règles de visibilité propres aux commerciaux.



*A noter, que les cartes réalisées avec Microsoft MapPoint 2013 sont toujours accessible depuis cette liste mais il n'est plus possible d'en créer d'autre.*

Les cartes de types « **Itinéraire Google** » fonctionne comme les itinéraires de livraisons

Pour les cartes de type « **Reporting Google** », il convient de déterminer dans un premier temps les critères d'extractions des données. Il est possible de créer plusieurs modèles d'extraction. Chaque modèle est identifié par un code et un intitulé. Lorsqu'on clique sur un modèle de la liste du haut, on peut voir et modifier son détail dans la zone du bas.



Code	Intitulé	Type	Activité	Branche
EXT1	Extraction n2	Clients		
EXT3		Tous		
EXT2	Extraction n1	Tous		

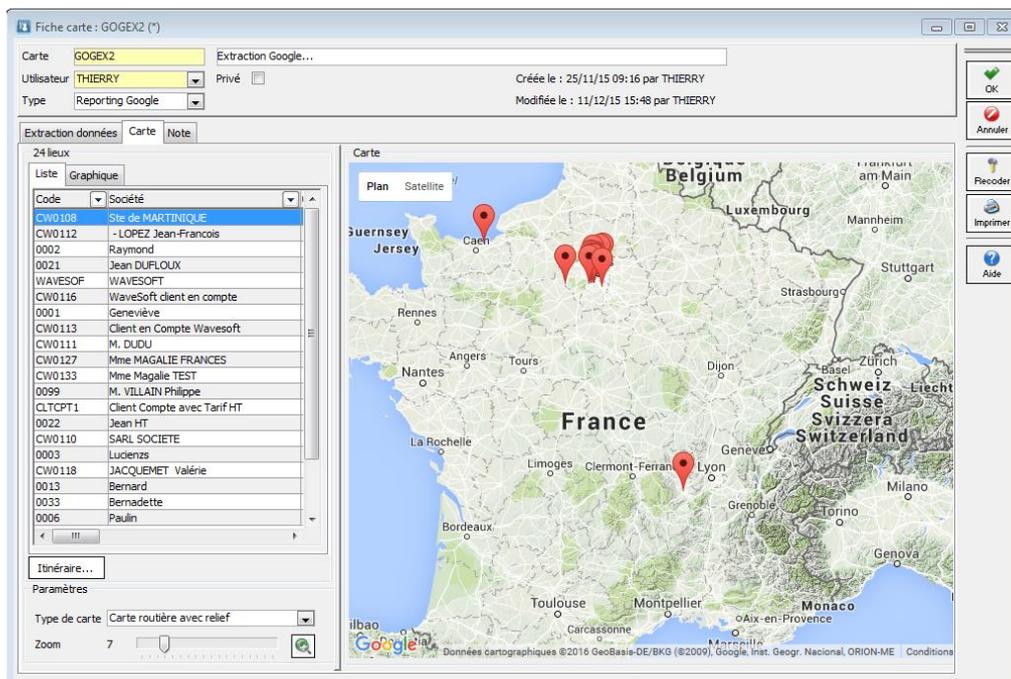
  

Sélection géographique		Sélection donnée	
Type	Clients	Donnée	C.A. HT
Activité		Dates de	26/11/2013 à 25/11/2015
Branche		Article	
Sect. géo.		Famille	
Catégorie		Sous-famille	
Commercial		Catégorie	
Enseigne		Nature	
Origine		Collection	
Cible 1		Campagne	
Cible 2		Affaire	
Départements		Etablissement	
Pays			

*Reporting Google : extraction de données*

La partie « Sélection géographique » permet de filtrer les tiers à afficher sur la carte  
 La partie « Sélection donnée » permet de paramétrer la donnée chiffrée souhaitée.

Le bouton  permet de générer l'onglet « Carte » selon les critères choisis.



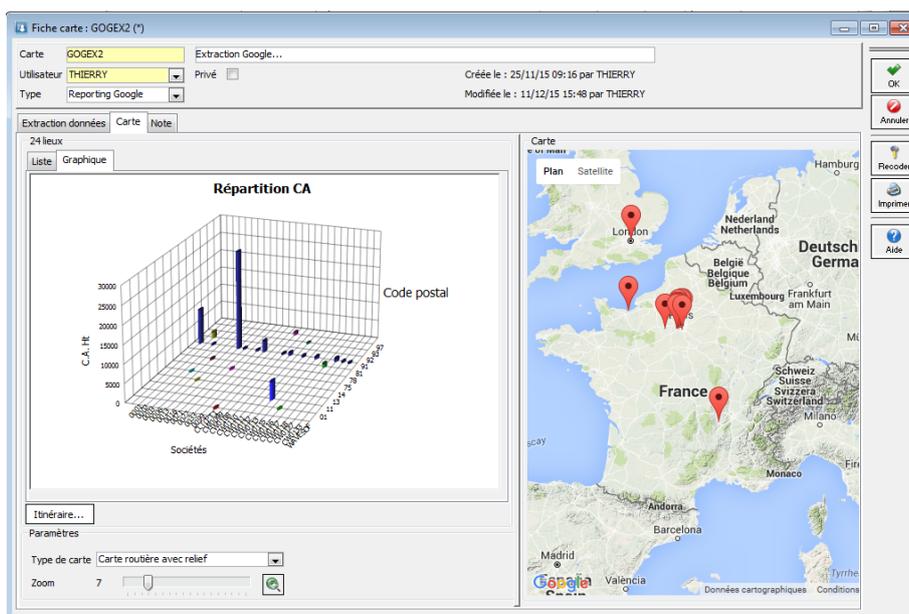
*Reporting Google : Répartition géographique avec liste*

La liste de gauche contient l'ensemble des tiers correspondant aux critères de sélection. La colonne « Donnée » contient le résultat de la donnée chiffrée paramétrée. L'info bulle du marqueur du plan reprend aussi cette valeur. Chaque ligne possédant une adresse valide est marquée sur le plan. Un double clic sur une ligne applique un zoom sur l'adresse du tiers. Il est possible de choisir un type de carte et le niveau de zoom sur la carte en dessous de la liste. Le zoom fonctionne sur la carte avec les boutons +/- et également avec la molette de la souris.

L'onglet « Graphique » permet de visualiser les données extraites sous forme de graphiques. Le menu contextuel permet de choisir et personnaliser le graphique.



*Il faut DirectX9 sur le poste pour avoir toutes les options graphiques possibles.*

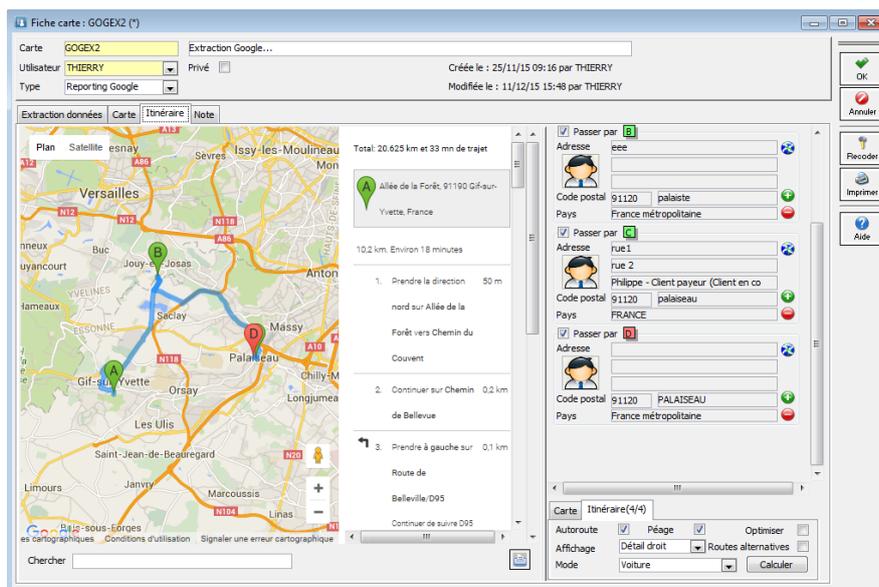


*Reporting Google : répartition géographique et graphique*



*Un « slider » (séparation entre les 2 parties horizontales de la fenêtre) permet d'agrandir la carte ou la liste.*

Le bouton « Itinéraire » permet de calculer un itinéraire pour les lignes sélectionnées dans la liste.



*Reporting Google : création d'un itinéraire*

## Fenêtres Notifications (alertes et alarmes)

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

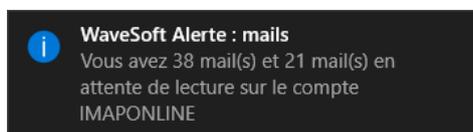
« Alerte sur réception de courrier toutes les » (voir paramétrage Utilisateur) est un paramétrage qui vous permet d'être alerté par une fenêtre pop-up Windows de l'arrivée de mail à votre attention. Si « 0 », pas d'alerte.

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

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



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



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

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

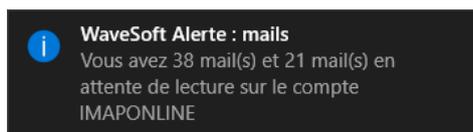


*Centre de notification Windows 10*



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

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



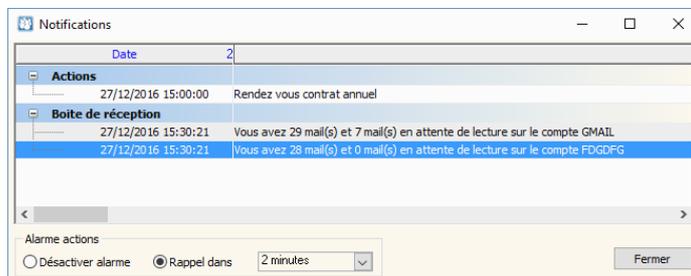
Cette fenêtre d'Alerte s'ouvre même si vous êtes dans une autre application, à condition bien sûr d'avoir le CRM en cours d'exécution.

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

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

### La Fenêtre des alarmes sur les Actions

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



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

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

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

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

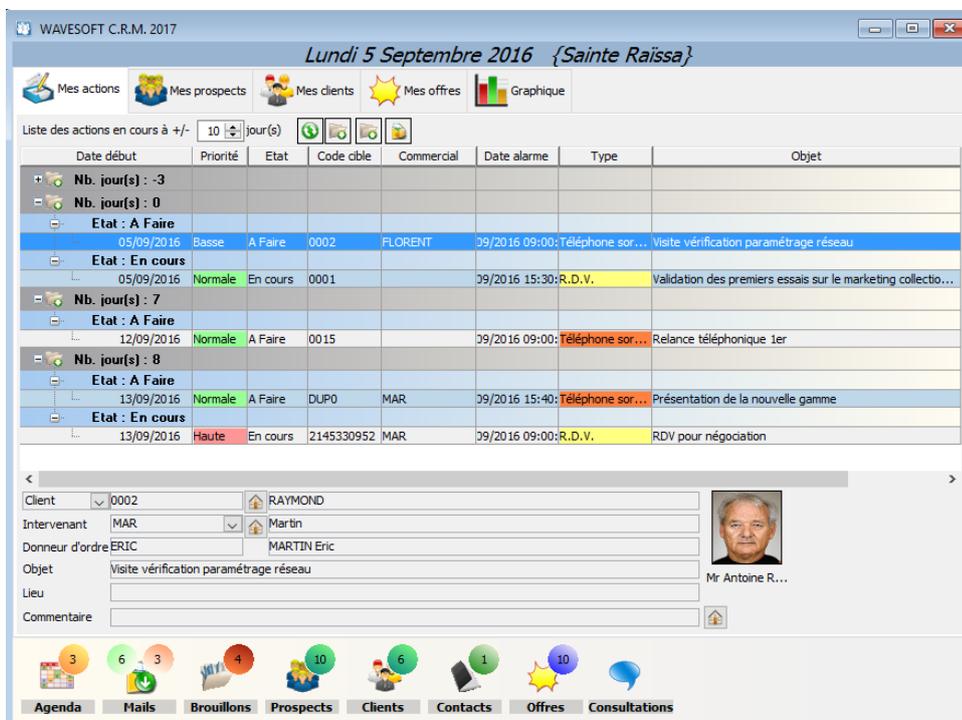
**Fermer :** Ferme la fenêtre des Alarmes.



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

## Fenêtre d'accueil

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



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

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

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

### L'onglet « Mes actions »

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

Liste des actions en cours à +/- 7 jours 17    

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

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

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

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

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

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

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

 Configuration de la liste (\*) X

Choix des colonnes de regroupement

Colonne niveau 1 Commercial v

Colonne niveau 2 Date début v

OK
Annuler

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

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

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

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

## L'onglet « Mes mails »

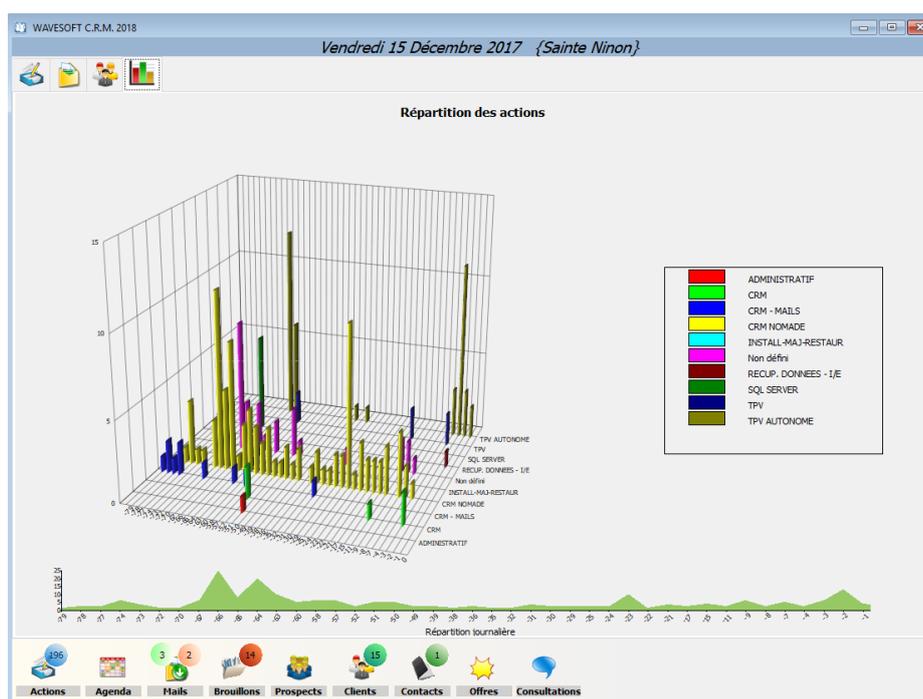
Voir chapitre Liste des mails dans la fenêtre d'accueil

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

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

## L'onglet « Graphique »

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



DirectX 9 doit être installé sur le poste.

## Indicateur et raccourcis

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

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



Les raccourcis disponibles sont :

- **Agenda** : Affiche le nombre d'évènement planifié sur la période. La bulle est **orange** si une action est planifiée le jour même et elle est **verte** dans les autres cas. Cliquer sur l'icône « Agenda », ouvre la fenêtre de planning.
- **Mails** : Affiche le nombre de mails dans la boîte de réception ainsi que le nombre de mails dans la corbeille. La bulle devient **rouge** lorsque la boîte à lettres contient plus de 50 mails. Cliquez sur l'icône, ouvre la boîte de réception des courriels.

- **Brouillons** : Affiche le nombre de brouillon de mails. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des mails brouillons.
- **Prospects** : Affiche le nombre de prospects associés à l'utilisateur courant (commercial). Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des prospects.
- **Clients** : Affiche le nombre de clients de l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des clients.
- **Contacts** : Affiche le nombre de contacts associés à l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des contacts.
- **Offres** : Affiche le nombre d'offres de l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des offres.
- **Consultations** : Affiche le nombre de consultation de l'utilisateur courant. Cliquez sur l'icône, ouvre la liste des consultations.

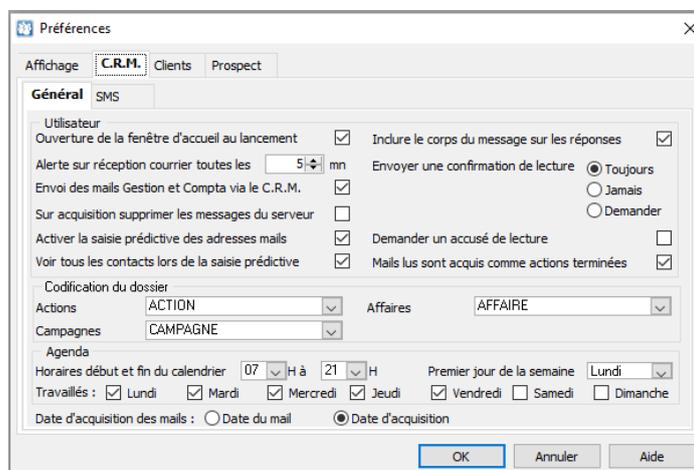
Les bulles d'aide associées à chaque raccourci, permettent d'obtenir plus de précisions sur son contenu. Par exemple :



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

## Configuration

### Personnalisation par utilisateur



En plus de l'enregistrement automatique des tailles de fenêtres et de leur position, et des fenêtres à l'ouverture, chaque Utilisateur peut personnaliser certains éléments disponibles dans « Dossier – Préférence – Dossier », Onglet « Affichage ».

 Toutes les options concernant l'Utilisateur sont aussi accessibles directement dans sa fiche Utilisateur.

### Préférence dossier

Onglet « Affichage »

Onglet Fiche : Personnalisation pour l'Utilisateur e l'ergonomie des fiches

Onglet Liste : Personnalisation pour l'Utilisateur de l'ergonomie des listes

Onglet « CRM »

### Onglet « Général » partie « Utilisateur »

Paramétrage spécifique par utilisateur

**Ouverture de la fenêtre d'accueil au lancement :** Ouvre automatiquement la fenêtre d'accueil à la connexion de l'utilisateur.

**Alerte sur réception de courrier toutes les :** Délai entre 2 lectures des informations concernant les mails sur le serveur. Délai de rafraîchissement de la fenêtre d'accueil ou d'alerte de réception des mails.

**Envoi des mails Gestion et Compta via le CRM :** Si l'utilisateur correspondant à ce paramétrage envoie un mail du module Gestion ou Comptabilité du PGI, alors cet envoi de mail générera une action de type « Envoi Mail » dans le CRM. Il faut que le module CRM soit installé sur le poste à partir duquel le mail est envoyé.

**Sur acquisition supprimer les messages du serveur :** Si pas coché, alors les mails sont conservés sur le serveur. Effet : le nombre de mail en attente indiqué sur la fenêtre d'alerte sera incohérent, car il comptabilise le nombre de mails présents sur le serveur. Par contre, si des mails ont été acquis, ils n'apparaîtront plus dans la liste en cliquant sur « Réception » car WaveSoft CRM contrôle alors ici dans ce cas la présence des mails qui sont déjà dans le dossier, pour ne pas lister indéfiniment les mails déjà acquis. Cochez cette option pour un fonctionnement standard.

**Activer la saisie prédictive des adresses mails :** Affiche automatiquement dans une liste de choix les adresses contenant les caractères saisis pour optimiser la saisie.

**Voir tous les contacts lors de la saisie prédictive :** Voir toutes les adresses mails dans la liste de choix en saisie prédictive, sans filtrer selon la visibilité de l'utilisateur.

**Inclure le corps du message sur les réponses** : Permet d'inclure le message envoyé lorsque l'utilisateur fait « Répondre » ou « Répondre à tous » à partir d'un mail reçu.

**Envoyer une confirmation de lecture** : Si la personne qui vous envoie le mail vous demande un « Accusé de lecture » : « **Toujours** » : Envoi automatiquement un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'envoyeur.

« **Jamais** » : N'envoie jamais un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'envoyeur.

« **Demander** » : Vous demande automatiquement à la réception du mail si vous souhaitez envoyer un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'envoyeur. Aucune action de type « Mail envoi » est générée sur l'envoi d'un accusé de lecture.

**Demander un accusé de lecture** : Demander un accusé de lecture au receveur du mail.

**Mails lus sont acquis comme actions terminées** : Lorsqu'il est coché les mails lus sont acquis et transformés en actions terminées. Les mails non lus sont transformés en actions « A faire ». C'est le comportement par défaut. Lorsque ce paramètre est décoché les mails sont transformés en action « A faire » qu'ils soient lus ou pas.

## Onglet « Général » partie « Codification du dossier »

Paramétrage général pour tout le dossier, accessible par le menu « Dossier – Préférences – Dossiers » et pas sur une fiche Utilisateur.

**Codification des actions (des campagnes, des affaires)** : Code de la souche utilisée pour numéroter automatiquement ces entités.

**Adresse pour la localisation** : zone de l'adresse utilisée comme référent pour le Géo-décisionnel.

## Onglet « Général » partie « Agenda »

Paramétrage général pour tout le dossier, accessible par le menu « Dossier – Préférences – Dossiers » et pas sur une fiche Utilisateur.

**Horaires début et fin du calendrier** : Plage horaire utilisée dans le calendrier du dossier. Toute action visible sur l'agenda devra avoir les heures de début et de fin comprises entre ces bornes.

**Premier jour de la semaine** : Paramétrage de présentation de l'agenda en semaine.

**Jours travaillés** : Paramétrage de présentation de l'agenda pour contracter les jours chômés de la semaine.

**Date d'acquisition des mails** : Paramétrage permettant de choisir si la date de début de l'action correspond à la date d'acquisition ou à la date du mail. Par défaut on prend la date d'acquisition.

Onglet « SMS »

Reportez-vous au chapitre SMS pour tous les détails

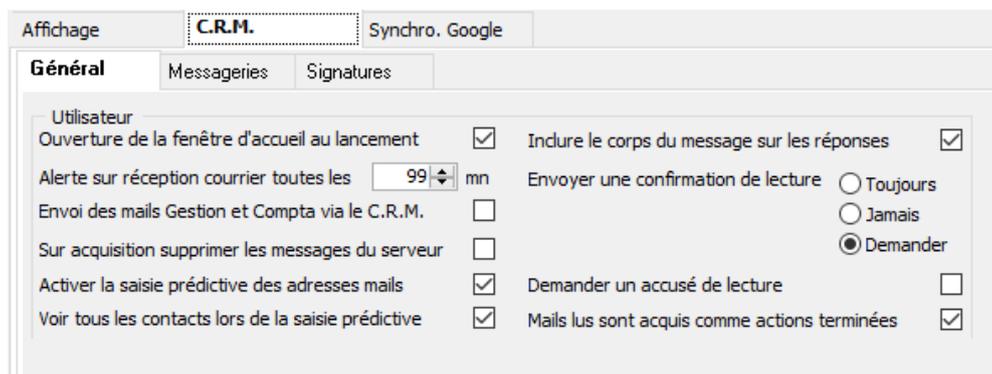
## Fiche utilisateur

Par le menu Fichier – Liste des utilisateurs, l'utilisateur voit les fiches utilisateurs sur lesquelles il a la visibilité selon le paramétrage effectué en administration. Voir la copie d'écran précédente.

Un Commercial qui n'a pas de droit de visibilité sur les autres utilisateurs ne voit que sa fiche.

Par le menu Fichier – Fiche utilisateur, l'utilisateur ouvre la fiche le concernant.

L'utilisateur ADM a accès à toutes les fiches Utilisateur, pour paramétrer plus facilement chaque Utilisateur.



**Ouverture de la fenêtre d'accueil au lancement** : Ouvre automatiquement la fenêtre d'accueil à la connexion de l'utilisateur.

**Alerte sur réception de courrier toutes les :** Délai entre 2 lectures des informations concernant les mails sur le serveur. Délai de rafraîchissement de la fenêtre d'accueil ou d'alerte de réception des mails.

**Envoi des mails Gestion et Compta via le CRM :** Si l'utilisateur correspondant à ce paramétrage envoie un mail du module Gestion ou Comptabilité du PGI, alors cet envoi de mail générera une action de type « Envoi Mail » dans le CRM.

⚠ Il faut que le module CRM soit installé sur le poste à partir duquel le mail est envoyé.

**Sur acquisition supprimer les messages du serveur :** Si pas coché, alors les mails sont conservés dans la boîte mail de l'utilisateur. C'est-à-dire, qu'à chaque lecture des informations, ils seront comptabilisés dans le nombre de mail en attente. Par contre, si des mails ont été acquis, ils n'apparaîtront plus dans la liste en cliquant sur « Réception ». Cette option doit être cochée en standard.

**Activer la saisie prédictive des mails :** Cela permet de proposer automatiquement au fur et à mesure de la saisie, les @dresses mails contenant la chaîne de caractère saisie. Par exemple, pour avoir toutes les @dresses mails de WaveSoft, saisir « waveSoft » et vous aurez dynamiquement la liste des @dresses « ...@wavesoft.fr ».

**Inclure le corps du message sur les réponses :** Permet d'inclure le message envoyé lorsque l'utilisateur fait « Répondre » ou « Répondre à tous » à partir d'un mail reçu.

**Demande de confirmation de lecture :** Si la personne qui vous envoie le mail vous demande un « Accusé de lecture » :

« **Toujours** » : Envoi automatiquement un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'expéditeur.

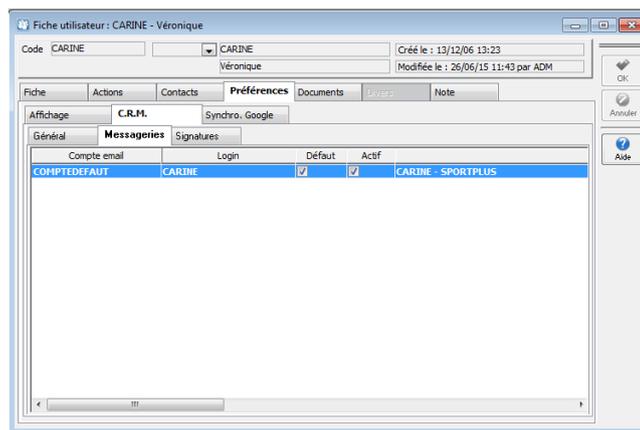
« **Jamais** » : N'envoie jamais un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'expéditeur.

« **Demander** » : Vous demande automatiquement à la réception du mail si vous souhaitez envoyer un accusé de lecture à l'@dresse mail de l'expéditeur.

⚠ Aucune action de type « Mail envoi » n'est générée sur un envoi d'un accusé de lecture.

**Demander un accusé de lecture :** Demander un accusé de lecture au receveur du mail.

**Mail lus sont acquis comme actions terminées :** Lorsqu'il est coché les mails lus sont acquis et transformés en actions terminées. Les mails non lus sont transformés en actions « A faire ». C'est le comportement par défaut. Lorsque ce paramètre est décoché les mails sont transformés en action « A faire » qu'ils soient lus ou pas.

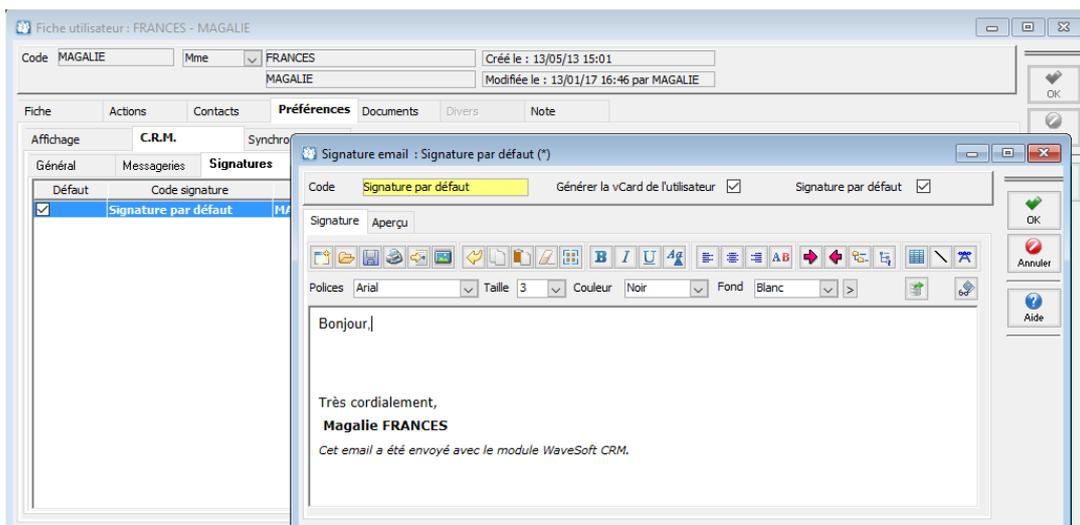


L'onglet messagerie

Permet de paramétrer le compte mail de l'utilisateur.  
 Voir le paramétrage envoyé par votre fournisseur d'accès.  
 Voir en Annexe « Paramétrer un compte de messagerie ».

L'onglet signature

Permet de paramétrer les signatures rattachées à l'utilisateur.



« **Générer la vCard de l'utilisateur** » permet de mettre par défaut en PJ le fichier \*.vcf à chaque envoi de mail avec cette signature.

« **Signature par défaut** » : Signature proposées par défaut à chaque envoi d'email.

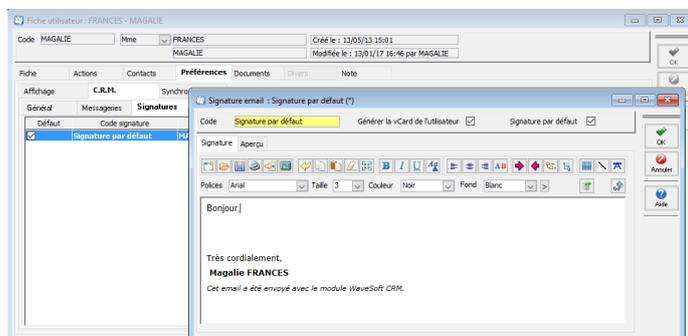
**Dans la fiche Utilisateur**, vous avez accès dans l'onglet « Préférence – CRM » à :

**L'onglet « Général »** où vous retrouvez la partie « Utilisateur » des Préférences Dossiers. Voir.

**L'onglet « Messagerie »** qui permet de paramétrer le(s) compte(s) mail de l'Utilisateur. Voir les Annexes.

**L'onglet « Signature »** permet de personnaliser la signature des mails du compte.

Les signatures utilisent maintenant le format HTML et un éditeur HTML spécifique. Les signatures existantes ont été converties dans ce format lors de la migration du dossier.

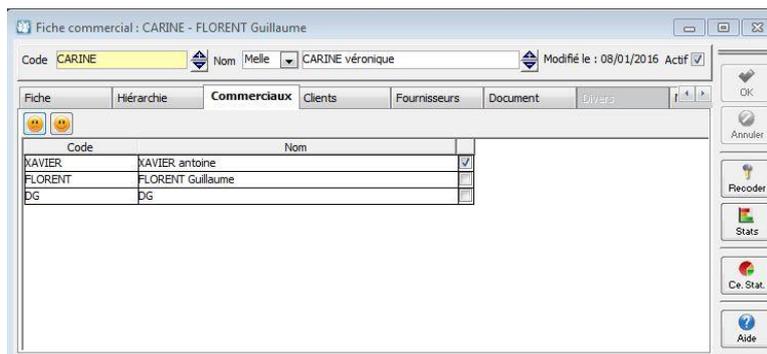


**Générer la vCard de l'utilisateur** : Permet de mettre par défaut en PJ le fichier \*.vcf à chaque envoi avec cette signature.

## Paramétrage visibilité de l'information

**!** Dans le CRM, l'Utilisateur ADM, l'Administrateur des dossiers, prend toute sa valeur. Il a toute la visibilité transverse sur les Utilisateurs et les Commerciaux, à condition de lui laisser tous les droits dans son Profil, bien sûr. Veillez à ne pas lui interdire une fonctionnalité à laquelle il serait le seul autorisé, car dans ce cas, vous bloquez votre dossier sur cette fonction. D'une manière générale, ne pas manipuler son Profil. C'est l'Administrateur des dossiers, donc l'Utilisateur à prendre pour faire du paramétrage dans le CRM mais pas pour travailler. Il n'est pas un utilisateur classique. On remarque d'ailleurs que dans le CRM, les utilisateurs ne peuvent pas avoir la visibilité sur le compte ADM.

### Fiche commerciale



Chaque commercial possède une fiche commerciale. Ce qui permet de visualiser les Fiches Tiers (Prospects, Clients, Fournisseurs) qui sont rattachées à ce commercial. De plus, sur la fiche Commerciale, on peut paramétrer la mise en commun des tiers (visibilité) ce qui aura pour conséquence dans le CRM de voir tous les tiers d'autres commerciaux avec les actions et les pièces associées à ces tiers et l'Agenda du Commercial.

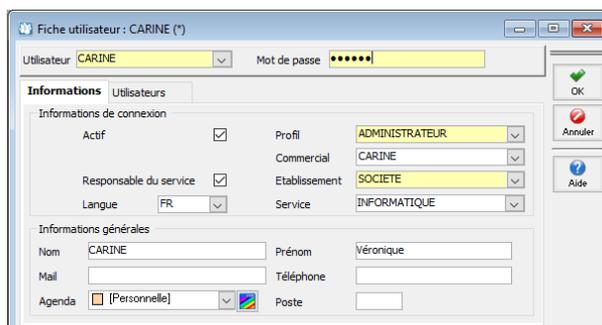
Sur l'exemple ci-dessus, la commerciale CARINE voit l'agenda et les tiers affectés au commercial XAVIER ainsi que les actions rattachées à ces tiers, dans leurs fiches respectives et dans la liste des Actions, en cochant « Tout voir ».

**!** Si un tiers n'est pas affecté à un commercial, alors il sera vu par tous les utilisateurs qui ont le droit de voir les tiers non affectés. Voir dans la Fiche Profil, dans la liste des autorisations, dans la partie « Administration ».

### Fiche utilisateur (Module administration)

Vous retrouverez dans le CRM tous les Utilisateurs déjà paramétrés dans le PGI WaveSoft. Si vous rajoutez un utilisateur dans le CRM, il sera alors déclaré pour tous les modules du PGI, la Gestion Commerciale et la Comptabilité et vice-versa.

Vous rajoutez un utilisateur dans le module Administration.



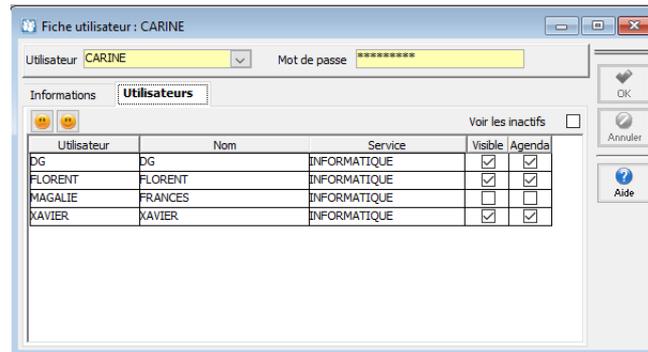
**Profil :** Chaque Utilisateur est rattaché à un Profil. Vous pouvez gérer autant de Profils que vous le souhaitez, en fonction des différentes catégories d'utilisateurs que vous aurez à gérer.

**Commercial :** Dans le CRM, il est conseillé d'avoir, pour chaque Commercial, une fiche Utilisateur portant le même code que sa fiche Commerciale, ceci pour simplifier la compréhension des utilisateurs à sélectionner, mais un utilisateur n'est pas obligatoirement Commercial. Du personnel Administratif, logistique, technique peut être utilisateur du CRM sans être pour autant commercial, et avoir des droits bien spécifiques de visibilité des informations et d'accès aux différents modules.

Le commercial a, par défaut, uniquement les droits de visibilité sur ses prospects et ses clients, ses pièces commerciales, ses actions, ses mails et ses campagnes. On a vu que par la fiche du Commercial, on pouvait partager les tiers.

Par le biais de la fiche Utilisateur, dans l'onglet Utilisateur, on autorise la visibilité totale sur l'utilisateur, en plus des tiers, sur toutes les actions et/ou sur l'agenda de l'utilisateur.

Ce paramétrage supplante celui de la fiche Commercial.



Dans l'exemple proposé, CARINE voit l'utilisateur XAVIER et l'agenda de XAVIER et de FLORENT.

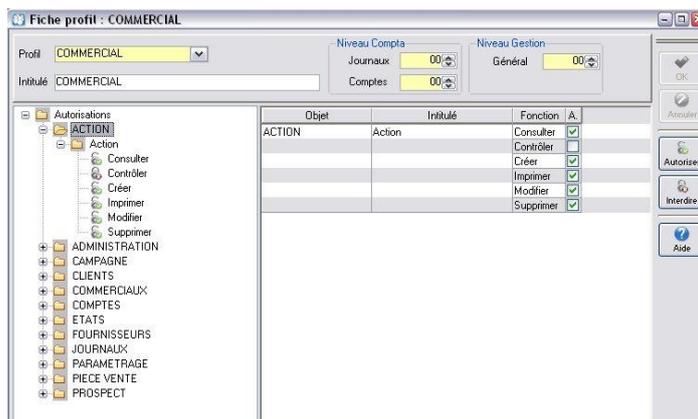
La coche « Voir les inactifs » permet de voir les utilisateurs inactifs.

## Les profils de droits

Dans le module Administration, on paramètre des droits spécifiques pour le CRM par Profil Utilisateur, chaque Utilisateur étant obligatoirement rattaché à un Profil. A titre d'exemple, détaillons le Profil suivant nommé Commercial.

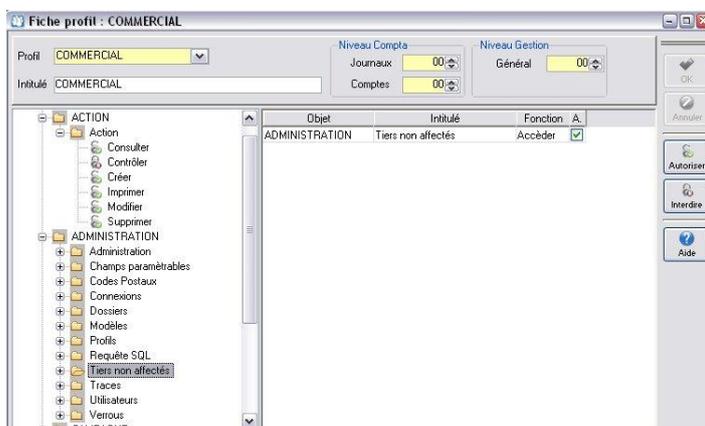
**!** Si « Contrôler » est coché, le mot de passe Utilisateur est demandé pour accéder à cette fonctionnalité.

### Paramétrage des droits sur les Actions



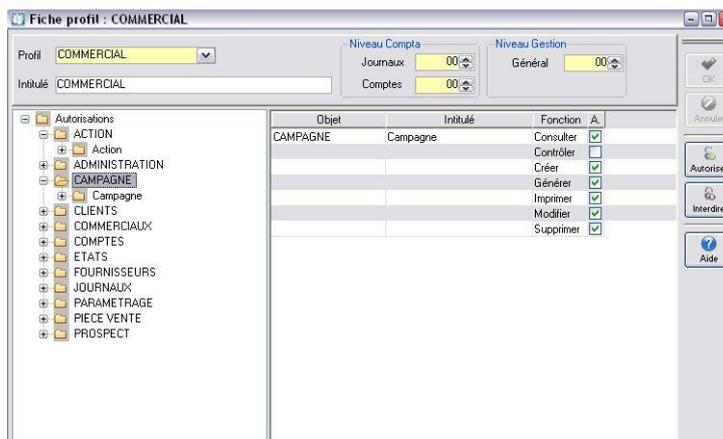
Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les actions.

### Paramétrage des droits sur les Tiers non affectés



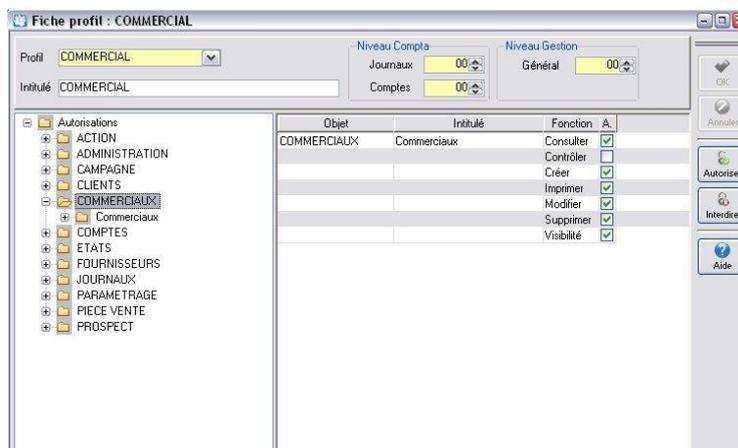
Si un tiers (Prospect, Client, Fournisseur) n'est pas affecté à un Commercial, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de Commercial de renseigné sur la fiche du tiers, alors, si Tiers non affecté est coché dans le Profil de l'Utilisateur, l'Utilisateur voit les tiers non affectés en liste, en fiche et sur les F2. (Touche par défaut d'aide de recherche rapide)

## Paramétrage des droits sur les campagnes



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

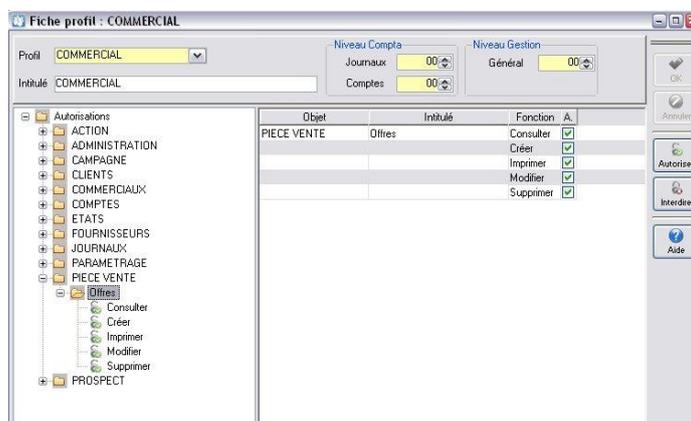
## Paramétrage des droits sur les Fiches Commerciaux



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

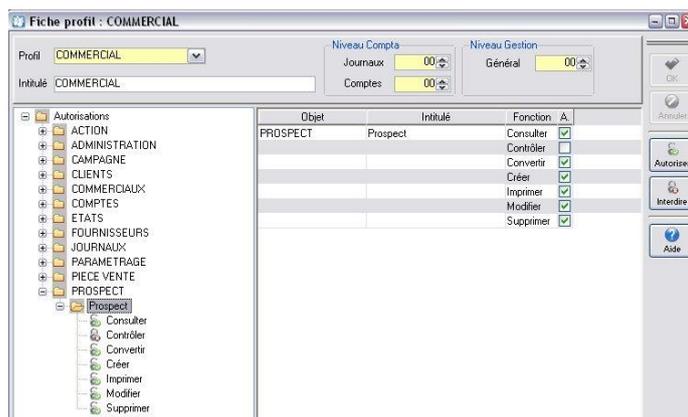
Tout Utilisateur rattaché à ce Profil, a tous les droits sur les fiches « Commercial ».

## Paramétrage des droits sur les Offres



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

## Paramétrage des droits sur les Prospects



« Convertir » permet de transformer un Prospect en Client, visible dans le CRM et la Gestion Commerciale et la Comptabilité.

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

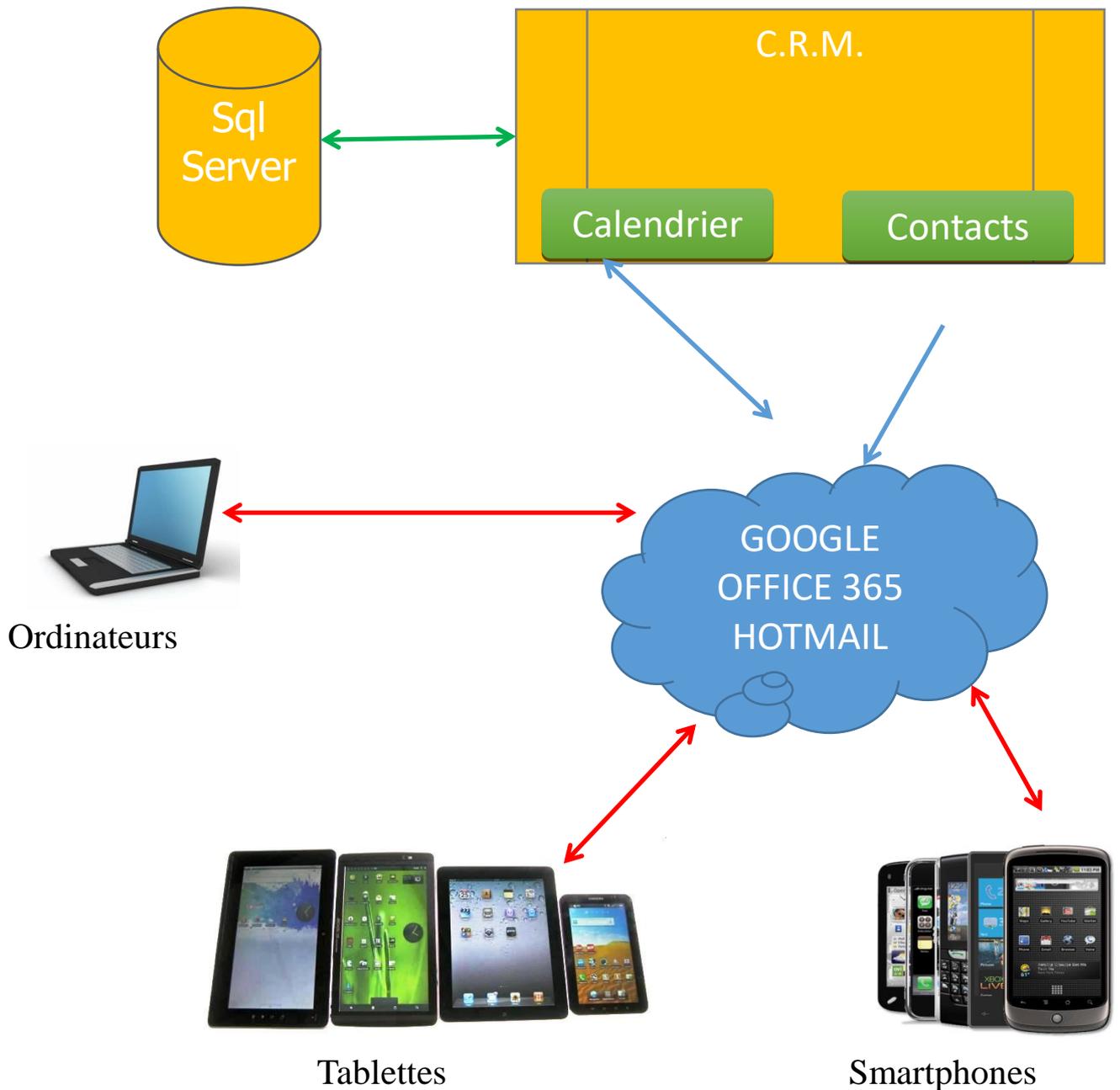
## Synchronisation Google ou Office 365 Agenda et Contacts

Cette fonctionnalité est disponible sur toutes les éditions.

Permet d'avoir son planning et ses contacts du CRM sur son Smartphone, même en Offline. Pour cela vous devez posséder un compte Google (xxxx@gmail.com) ou Microsoft (Office365, Hotmail...).

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

### Fonctionnement de la synchronisation



## Les étapes de mise en place de la synchronisation

La synchronisation Google ou Office 365 utilise le protocole de connexion (OAuth 2.0). Il est nécessaire :

1. Créer un compte Google ou Office365 pour administrer le PGI.
2. Générer des identifiants d'application sur le portail Google ou Microsoft.
3. Saisir ces identifiants dans la fiche utilisateur d'ADM (en étant connecté ADM).
4. Chaque utilisateur doit se connecter à son compte Google ou Office 365 et donner au CRM l'autorisation d'accès à ces informations personnelles.

### Création d'un compte Google / Office365

Ce compte, associé à une adresse mail, permet de gérer toutes les connexions faites par le PGI à ces deux services.

### Génération des identifiants

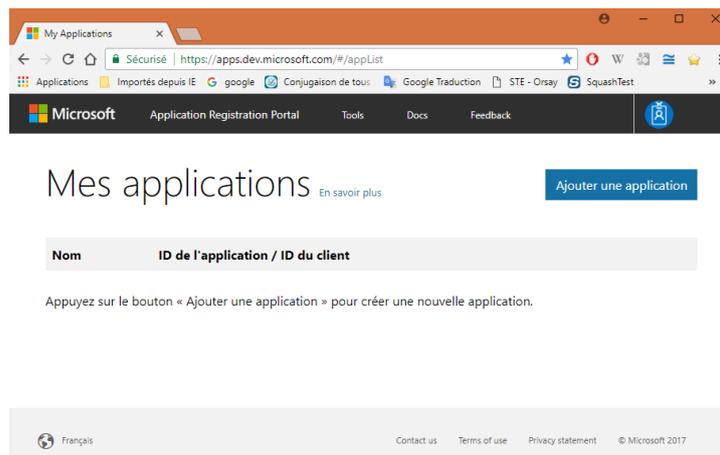
#### **Pour Google**

Voir la fiche technique FTC021

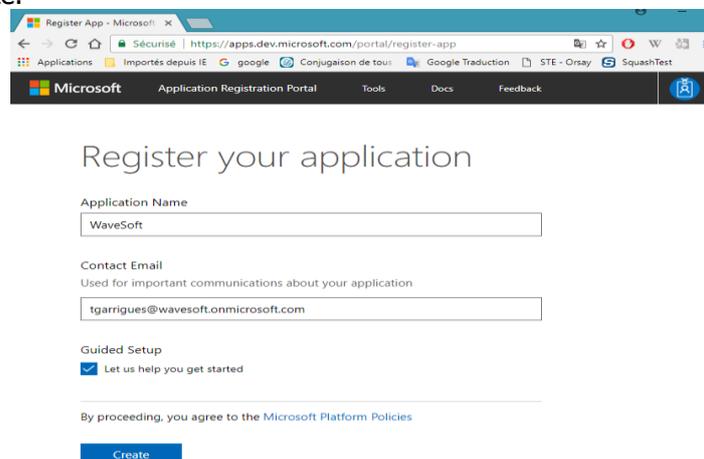
#### **Pour Office 365**

Aller sur le portail d'application Web de Microsoft : (<https://apps.dev.microsoft.com/#/appList>), se connecter avec le compte Microsoft permettant d'administrer le PGI.

Ajouter une nouvelle application :



Renseigner le nom de l'application et donner une adresse mail afin de recevoir des informations liées à l'exploitation de ce compte.



Vérifier l'existence ou créer une plateforme de type « Application native » et vérifier l'existence d'URL de redirection vers : urn:ietf:wg:oauth:2.0:oob

Application native
Supprimer

URI de redirection personnalisés ⓘ Ajouter l'URI

msal9f998498-60ca-40ad-8589-2acb3946d69f://auth

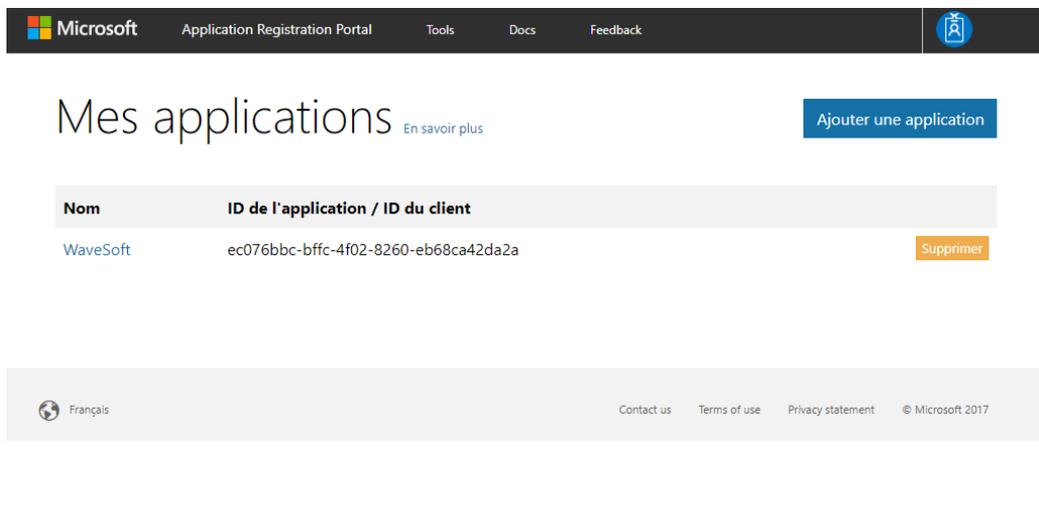
URI de redirection intégrées ▲

Ces URI de redirection sont compatibles avec des bibliothèques d'authentification utilisant des vues web incorporées (par exemple, ADAL). Nous recommandons d'utiliser une bibliothèque d'authentification prenant en charge les vues web du système.

https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/nativeclient

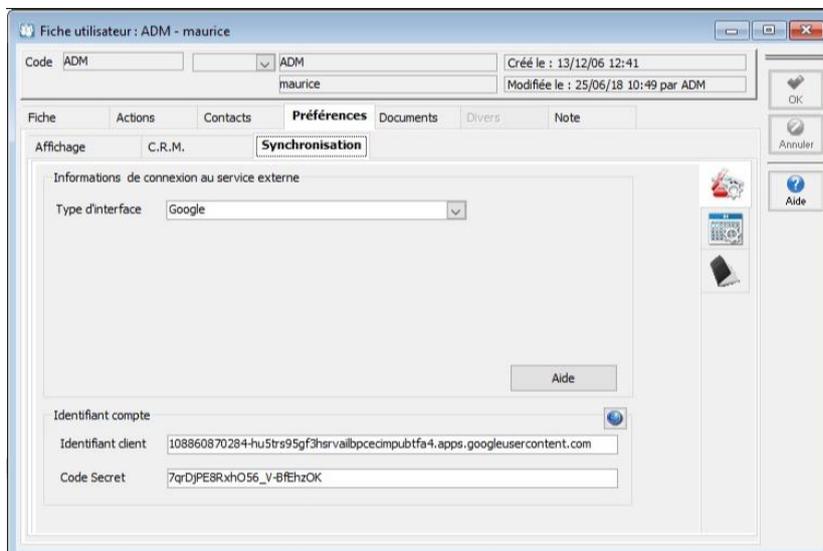
urn:ietf:wg:oauth:2.0:oob

A la fin du processus vous retrouver la nouvelle application associée à son identifiant.



### Saisie des identifiant dans le PGI

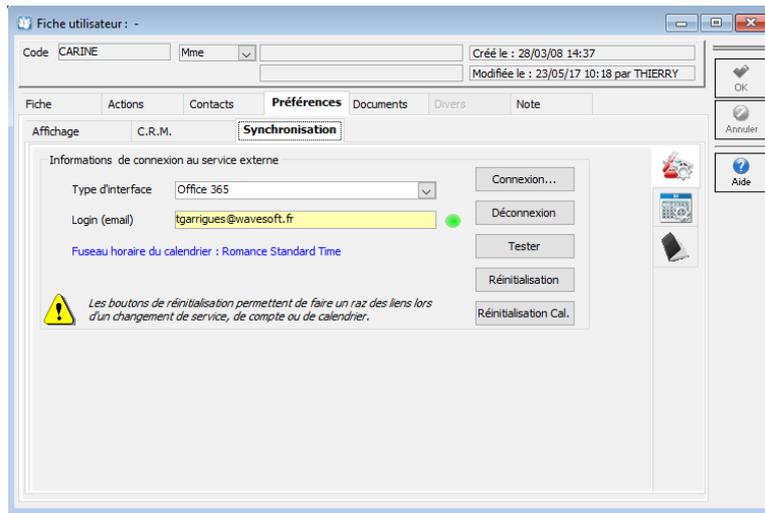
La saisie des identifiants se fait dans l'onglet « Synchronisation » de la fiche de l'utilisateur ADM du CRM. Elle est visible uniquement en se connectant avec l'utilisateur ADM. Pour chaque type d'interface, Google ou Office 365 il est possible de saisir les identifiants. Pour Google il faut saisir la clef et le code secret fourni. Pour Office365 il faut renseigner uniquement le code secret.



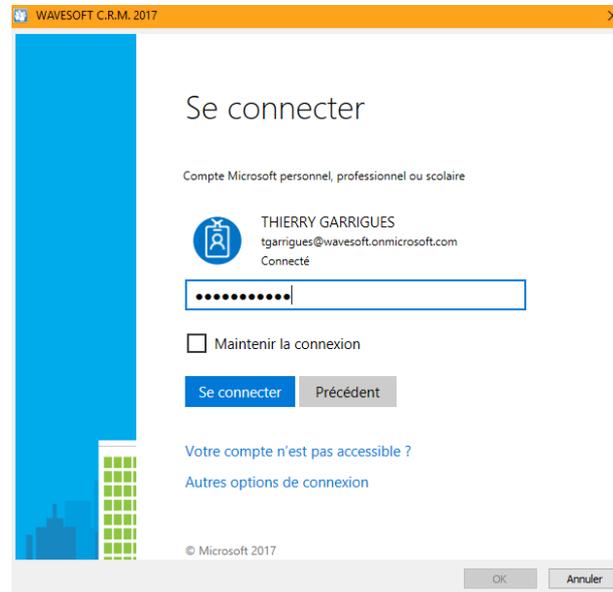
Remarque : La clef pour accéder à la cartographie Google est maintenant saisie uniquement dans les préférences du dossier (onglet Gestion) du module Gestion.

### Autorisation d'accès au compte utilisateur

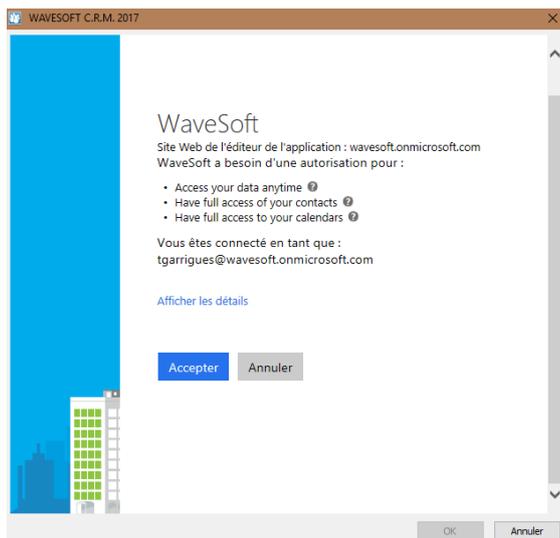
Chaque utilisateur doit se connecter à son compte Office 365 ou Google et donner au CRM l'autorisation d'accès à ces données privées. Pour cela, il aller dans l'onglet « Synchronisation » de la fiche de l'utilisateur, sélectionner le type d'interface « Google » ou « Office 365 », renseigner l'adresse mail du compte utilisateur et cliquer sur le bouton « Connexion ». La fenêtre qui s'ouvre permet de se connecter au service.



Exemple de connexion avec Office 365 :



Fenêtre de connexion « Office 365 »



Accorder l'autorisation d'accès

### Remarques :

- La connexion est spécifique à chaque service, Office 365, Outlook, Google...
- Un utilisateur ne peut synchroniser en même temps qu'un seul type de compte Microsoft ou bien Google.
- Voyant vert : connexion établie avec le compte Microsoft / Google.

### Données synchronisées pour l'agenda

	Google	Microsoft
Titre	Oui	Oui
Lieu	Oui	Oui
Période	Oui	Oui
Privé	Oui	Oui
Rappel	Oui	Oui
Durée rappel	Oui	Oui
Type d'action	Couleur (monodirectionnel)	Catégories (libellé et couleur)
Description	Texte	Texte uniquement
Action Série	Non	Oui

### Données synchronisées pour les contacts

	Google	Microsoft
Titre (nom + prénom)	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Commentaire	Bidirectionnel	Bidirectionnel
Mail	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Tél	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Portable	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Adresse détaillé lignes, code postal, ville, pays	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Société	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Fonction	Monodirectionnel	Monodirectionnel
Civilité	Non	Monodirectionnel
Nom	Non	Monodirectionnel
Prénom	Non	Monodirectionnel
Photo	Monodirectionnel (ajouter, modifier, supprimer)	Monodirectionnel (ajouter)

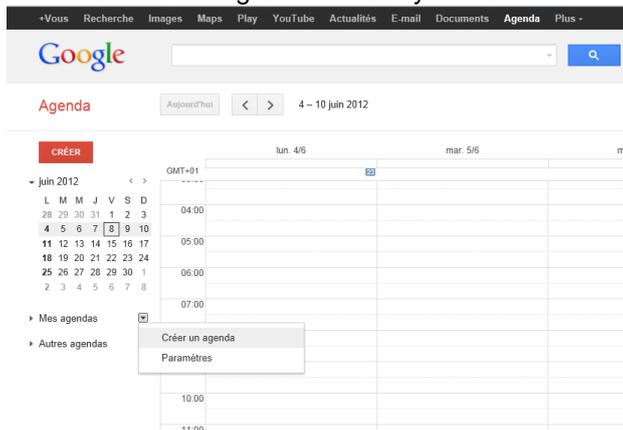
Monodirectionnel : sens WaveSoft => Google ou Microsoft

## Paramétrage de l'agenda

Pour synchroniser l'agenda, il est nécessaire de paramétrer l'agenda Google ou Office 365 comme il suit :

### Google

Créer un agenda. Seuls les événements de cet agenda seront synchronisés.



**!** ATTENTION : Il faut un vrai compte gmail, sinon vous ne pourrez pas synchroniser vos données. Il faut donc une adresse : xxxx@gmail.com.

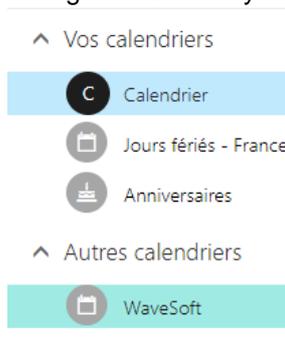
**!** Pour que la synchronisation fonctionne pour un commercial, il faut obligatoirement que son code commercial soit égal à son code utilisateur. Il est possible de recoder une fiche commerciale.

**!** Pour bien paramétrer votre Smartphone veuillez suivre les instructions du site Google : <http://www.google.com/mobile/sync/>

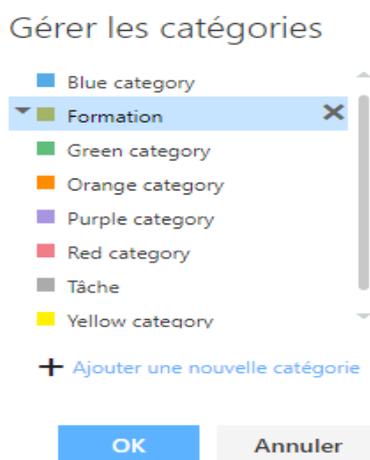
Dans l'action, les zones « Objet », « lieu », et « Description » ainsi que le statut « Privé » sont gérées à la synchronisation.

## Office 365

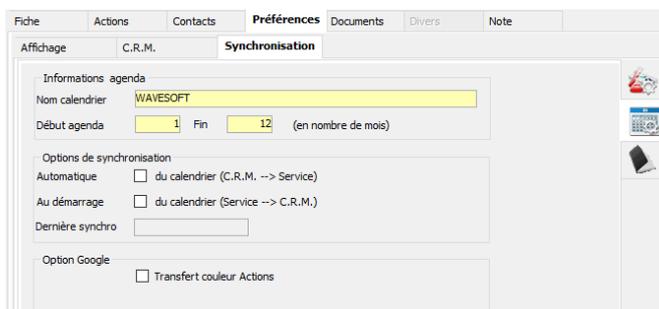
Créer un agenda. Seuls les événements de cet agenda seront synchronisés.



Créer des catégories correspondant aux types d'action WaveSoft. Les catégories doivent avoir exactement le même nom et la même couleur que les types d'actions.



## Paramétrage de l'agenda dans le CRM



Les champs à renseigner :

- **Nom Calendrier** : Nom du calendrier Google. Si calendrier par défaut le renommer
- Période de synchronisation du calendrier, par rapport à la date du jour.
  - o **Début agenda** : Nombre de mois avant la date du jour
  - o **Fin agenda** : Nombre de mois après la date du jour
- **Synchronisation automatique** : Active une synchronisation immédiate de CRM → Google, dans les cas suivants :
  - o Création ou modification d'action
  - o Duplication d'action
  - o Suppression d'action
  - o Déplacement sur le calendrier

- **Synchronisation au démarrage** : Active une synchronisation immédiate de Google → CRM, à l'ouverture du CRM par l'utilisateur. Par exemple, un utilisateur nomade qui prend des « RDV » par téléphone et qui les consigne sur son agenda Gmail via son « Smartphone », mettra à jour automatiquement son planning dans le CRM sans avoir à lancer manuellement une synchronisation.

⚠ Lorsque vous êtes sur l'agenda d'un utilisateur qui utilise un agenda Google ou Office, l'icône  à droite de « Profil » permet de synchroniser en bidirectionnel son agenda. Vous avez aussi un assistant qui vous permet de synchroniser un agenda et des contacts. Voir pages suivantes.

- **Transfert couleur Actions** : L'agenda Google récupère au plus proche les couleurs des types d'actions. En effet, Google Agenda ne gère que quelques couleurs prédéfinies.

Les boutons de réinitialisation, permettent d'annuler les liens avec Google. Cela est nécessaire si vous souhaitez changer de compte ou de calendrier. Le bouton « Réinitialisation » dans le cas de changement de compte. Le bouton « Réinitialisation Cal. » en cas de changement de calendrier.

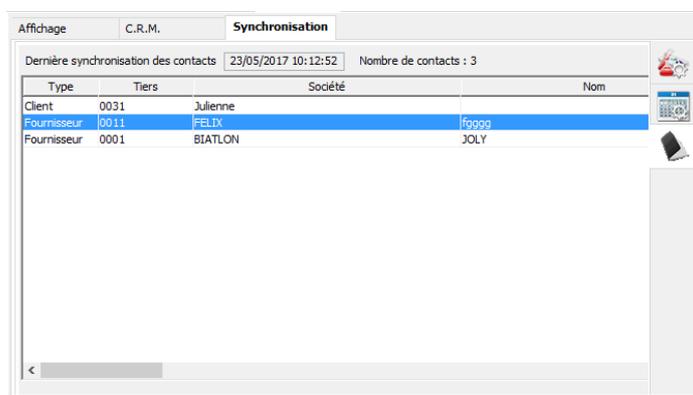
⚠ Si vous réinitialisez sans changer de compte ou de calendrier, il faudra supprimer tous les contacts et/ou événements sur Google.

Lorsque vous êtes connecté en « ADM » vous avez accès à un bouton supplémentaire « Param. Avancés » qui permet de personnaliser la gestion des transferts avec Google. A modifier que si stipulé par WaveSoft.

## Paramétrage des contacts dans le CRM

La liste des contacts à synchroniser se trouve dans la fiche utilisateur et se renseigne par « Drag&Drop » depuis la liste des contacts. Cliquer sur « Ajouter » dans le menu contextuel de cet onglet (Clic bouton-droit) ouvre la liste des contacts visibles pour l'utilisateur.

Vous pouvez également enrichir cette liste en partant de la liste des contacts, et faire clic bouton-droit sur un contact pour sélectionner dans le menu contextuel « Contact à synchroniser » ce qui va l'insérer à la liste ci-dessous.



Type	Tiers	Société	Nom
Client	0031	Julienne	
Fournisseur	0011	FELIX	f9999
Fournisseur	0001	BIATLON	JOLY

⚠ Les suppressions ne sont pas gérées par la synchronisation.

La suppression d'un contact se fait directement dans Google et dans la liste des contacts à synchroniser dans le CRM.

## Mode de synchronisation

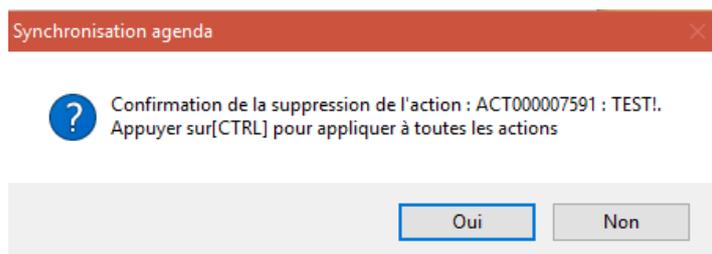
### Automatique

Chaque modification faite sur une action planifiée dans l'agenda et synchronisé automatiquement avec l'agenda Google ou Microsoft.

### Au démarrage du CRM

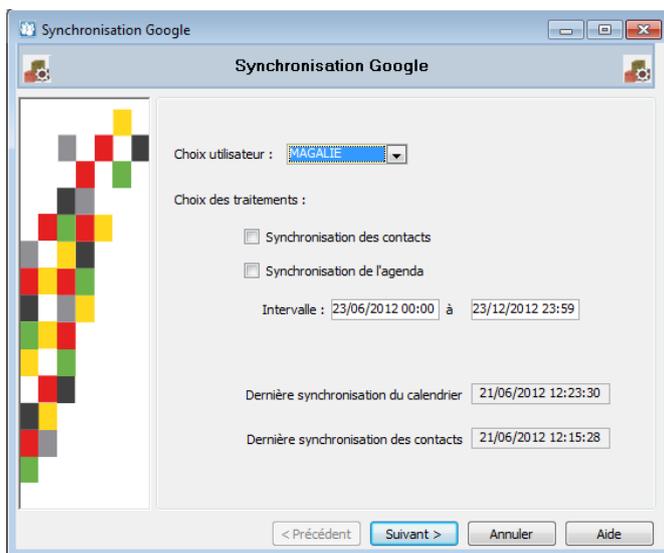
La synchronisation automatique au démarrage permet maintenant de synchroniser les suppressions d'action faite sur Google ou Office365. Un message d'avertissement vous demande de confirmer la suppression dans

l'agenda WaveSoft. Maintenir appuyer la touche [CTRL] permet de supprimer toutes les actions sans avoir à répondre à la question



## Manuelle

Cette option est accessible depuis le menu « Prospection – Synchronisation » si vous n'êtes pas en synchronisation automatique, ou si vous devez effectuer une synchronisation manuelle pour mettre à jour les évènements modifiés alors que vous étiez off-line sur le CRM, non connecté à internet.



La synchronisation d'un agenda (simple ou multiple) peut s'effectuer directement depuis l'agenda en cliquant sur l'icône  ce qui remplace cet assistant.

### Remarques :

- Création, modification et suppression des actions de l'agenda de l'utilisateur. La synchronisation des évènements est limitée à 1000 par utilisateur par période.
- La synchronisation des contacts est limitée à 2000 par utilisateur.

### Synchronisation d'un autre compte

Cette option permet également de synchroniser un autre compte que le sien, basé sur les droits de visibilité utilisateurs. Ces droits sont définis depuis le menu "Dossier", "Administration", "Fiche utilisateur".

Fiche utilisateur : JEAN

Utilisateur **JEAN** Mot de passe \*\*\*\*\*

Informations **Utilisateurs**

Utilisateur	Nom	Service	Visible	Agenda
CARINE			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ETAB		COMMERCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
GMAIL			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
JD	DUFLOUX		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MAGALIE	FRANCES	COMMERCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRF1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TYTY			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
XAVIER			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ZIMBRA			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

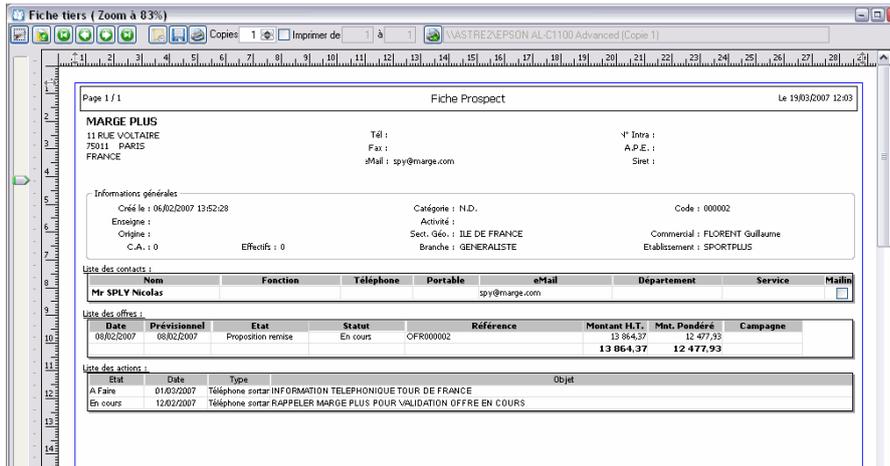
OK  
Annuler  
Aide

# Annexes

## Impressions spécifiques CRM

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

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



### Impression des Actions :

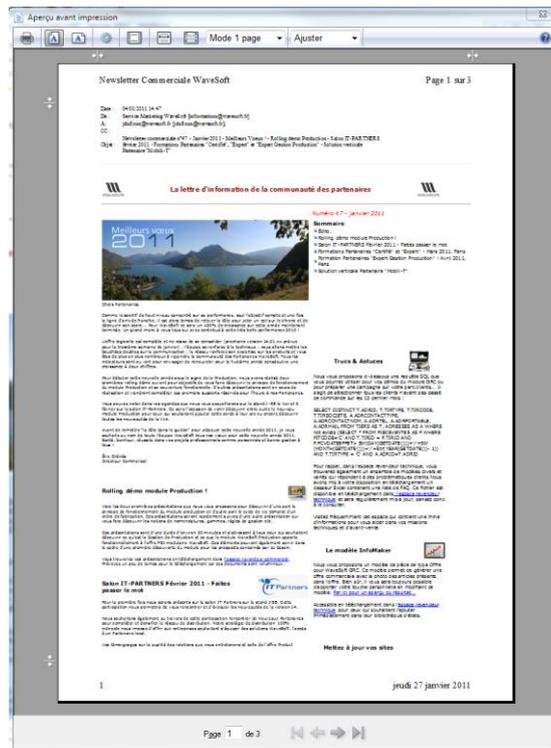
On peut affecter à chaque action un modèle d'impression. Voir fiche Action.

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

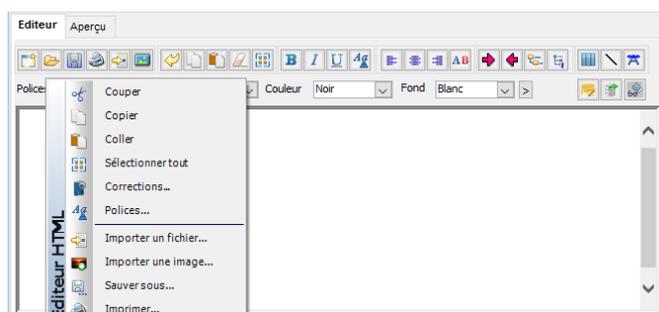
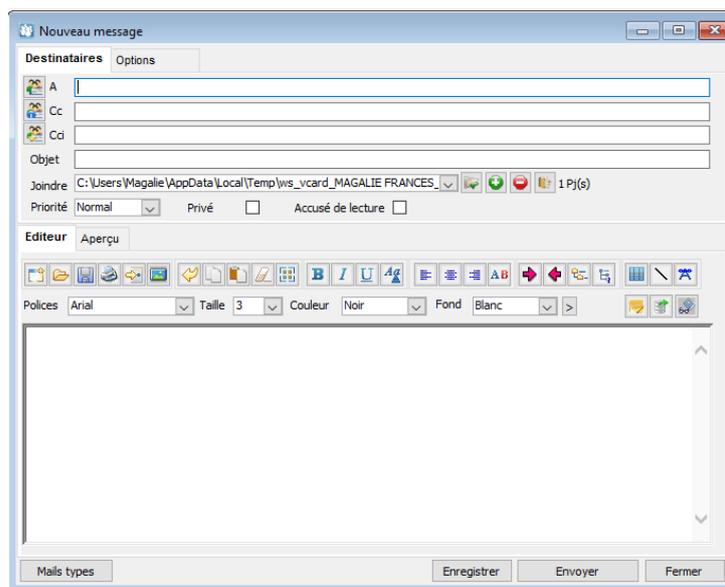
### Impression des mails :

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

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



## L'éditeur de texte pour les mails et les notes



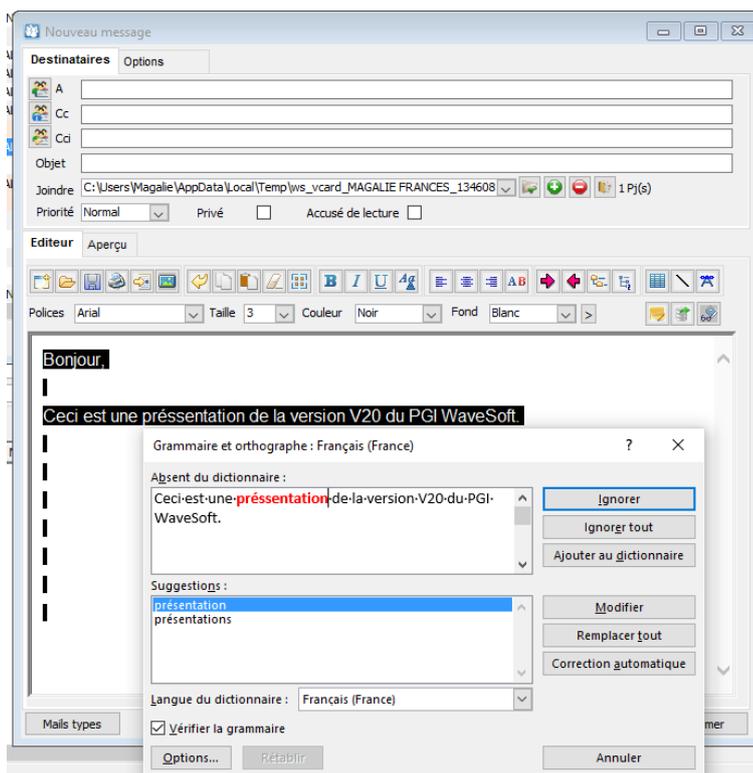
Le menu contextuel, accessible dans le corps du mail et dans les notes, permet d'insérer un fichier \*.doc dans le corps du mail par l'option « Importer un fichier », une image par « Importer une image », « Polices » Permet d'ouvrir la boîte de dialogue de choix des polices ainsi que de leurs caractéristiques, « Chapitre » Ouvre la boîte de dialogue de définition des paragraphes. Les options « outils », « règles » et « statut » affichent ces éléments dans le corps du mail.

Drag&Drop possible pour inclure des images ou des documents dans le corps du mail.

## Correcteur orthographique

Sur toutes les notes, de type traitement de texte (donc y compris mail), vous avez accès à un correcteur orthographique.

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



⚠ Cette fonctionnalité utilise le correcteur orthographique de Word, vous devez donc avoir d'installé sur votre machine Word 2007, 2010 ou 2013.

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

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

## Les Imports / Exports spécifiques CRM

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

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

Import/Export des Actions.

## Champs paramétrables

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

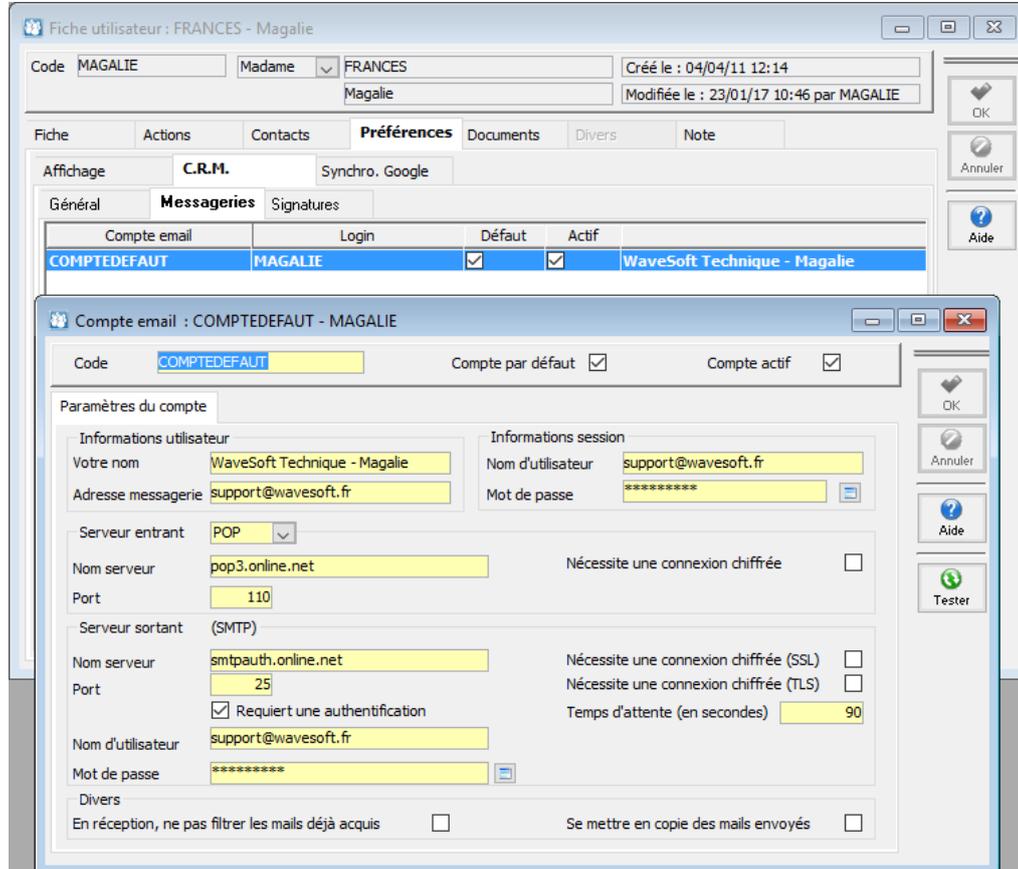
**Description des champs de V\_LST\_CONTACTS**

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

## Paramétrer un compte de messagerie

On peut gérer plusieurs comptes mails pour un utilisateur. Paramétrer le compte de messagerie sur la fiche de l'utilisateur dans le CRM, en fonction des informations fournies par votre fournisseur ici :

La configuration des comptes mails gère le protocole de réception IMAP (Internet Message Access Protocol).



The screenshot shows the 'Fiche utilisateur : FRANCES - Magalie' window. The 'Préférences' tab is active, and the 'Messageries' sub-tab is selected. A table lists email accounts, with 'COMPTEDFAUT' selected. A secondary window titled 'Compte email : COMPTEDFAUT - MAGALIE' is open, showing the configuration details for this account.

**Compte email : COMPTEDFAUT - MAGALIE**

Code:  Compte par défaut:  Compte actif:

**Paramètres du compte**

**Informations utilisateur**  
 Votre nom:   
 Adresse messagerie:

**Informations session**  
 Nom d'utilisateur:   
 Mot de passe:

**Serveur entrant** (POP)  
 Nom serveur:   
 Port:   
 Nécessite une connexion chiffrée:

**Serveur sortant** (SMTP)  
 Nom serveur:   
 Port:   
 Nécessite une connexion chiffrée (SSL):   
 Nécessite une connexion chiffrée (TLS):   
 Temps d'attente (en secondes):   
 Requier une authentification

**Nom d'utilisateur**:   
**Mot de passe**:

**Divers**  
 En réception, ne pas filtrer les mails déjà acquis  
 Se mettre en copie des mails envoyés

**Votre nom** : Nom que vous souhaitez voir apparaître pour votre interlocuteur à côté de votre adresse mail dans la zone « De... »

**Adresse messagerie** : Votre adresse mail.

**Nom d'utilisateur** : Voir les informations du fournisseur.

**Mot de passe** : Voir les informations du fournisseur.

**POP & SMTP** : Voir les informations du fournisseur.

Par défaut, Port POP3 = 110 & SMTP = 25.

Nous recommandons d'utiliser un SMTP Authentifié pour un fonctionnement optimal de vos envois.

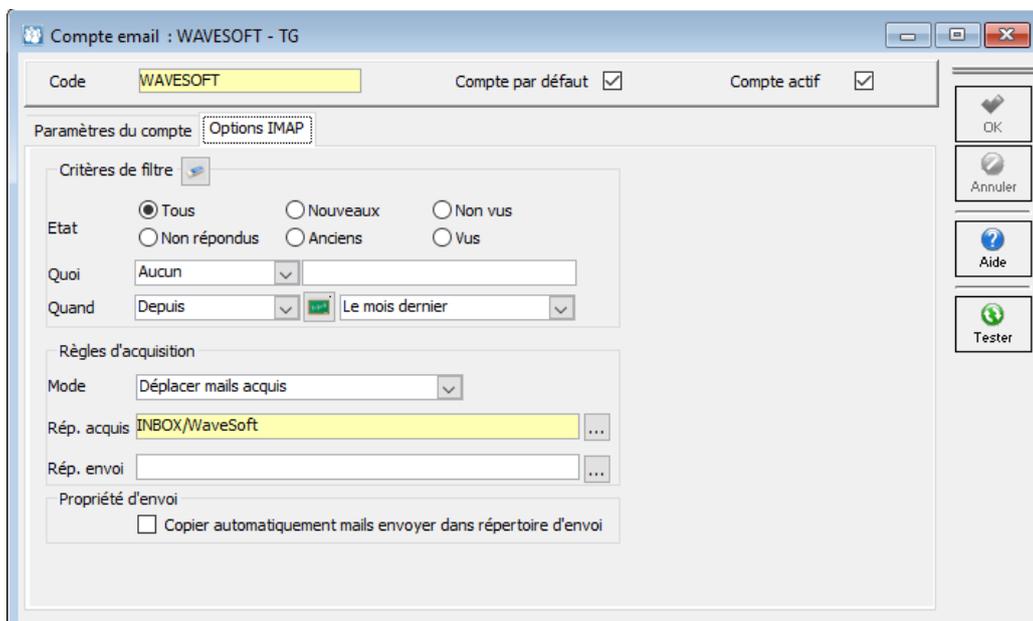
Dans la zone « Divers » deux nouveaux paramètres. Ils permettent :

- En réception de mail, de choisir de ne pas cacher les mails déjà acquis. Le filtrage se fait sur l'identifiant interne du mail.
- Il est possible de se mettre systématiquement en copie de tous les mails que l'on envoie. Ceci permet par exemple de conserver les mails envoyés sur son serveur de mails quand celui-ci ne les conserve pas automatiquement.

Le bouton « Tester » un compte email a été enrichi. Il envoie maintenant un mail de test.

## Configuration IMAP

On peut choisir de recevoir les mails en utilisant le protocole POP3 ou IMAP. Le protocole de réception IMAP offre plus de possibilité que le protocole POP. Il est ainsi possible de gérer des répertoires de mails. Il permet également de consulter facilement ses mails sur d'autres terminaux ou des applications différentes car les mails restent sur le serveur. Lorsqu'on choisit IMAP, l'onglet « Options IMAP » devient visible.



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

- Etat : Etat du mail : nouveau, anciens, vues, non vues... ;
- Quoi : Permet d'appliquer un filtre sur le sujet, le corps des mails ou encore un expéditeur ;
- Quand : Permet d'appliquer un filtre sur la date de réception du mail.  
La date donnée peut être fixe ou calculer dynamiquement par rapport à la date du jour.



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

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

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

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

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

## Serveur CTI

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

### Configuration de SipléoAssist

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

### Configuration des terminaux physique ou softphone

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

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

