

Sage CRM

---

7.2

---

# Guide de Portail Client

---

© Copyright 2013 Sage Technologies Limited, éditeur de ce produit. Tous droits réservés.

Il est interdit de copier, photocopier, reproduire, traduire, copier sur microfilm, et de reproduire de quelque manière que ce soit des parties de cette documentation sans l'accord écrit préalable de Sage Technologies Limited.

L'utilisation des programmes de logiciel décrite ci-dessus et cette documentation sont soumis à l'accord de licence de l'utilisateur final disponible dans le package du logiciel, ou qui a été acceptée lors de l'inscription au système.

Sage et le logo Sage sont des marques déposées ou des marques commerciales de The Sage Group PLC. Toutes les autres marques sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

# Table des matières

---

<b>Chapitre 1: Introduction</b>	<b>1-1</b>
<b>Chapitre 2: Mise en route</b>	<b>2-1</b>
Conditions préalables à l'implémentation du Portail Client .....	2-1
Installation du Portail Client .....	2-1
Configuration du Portail Client .....	2-1
<b>Chapitre 3: Site Web de Portail Client</b>	<b>3-1</b>
Planification d'un site Web de Portail Client .....	3-1
Présentation de l'architecture de base du Portail Client .....	3-2
Accès au site .....	3-2
Fichier EWARESS.JS .....	3-2
Personnalisation du site Web de Portail Client .....	3-2
Sans le module Développeur .....	3-2
Exemple : liaison des détails du problème à la page Généralités de Ticket .....	3-3
Avec le module Développeur .....	3-4
<b>Chapitre 4: Sécurité du Portail Client</b>	<b>4-1</b>
Sécurité au niveau de l'application .....	4-1
<b>Chapitre 5: Administration du Portail Client dans Sage CRM</b>	<b>5-1</b>
Accès à l'administration du Portail Client .....	5-1
Liste des visiteurs .....	5-1
Configuration du Portail Client .....	5-2
Gestion des visiteurs .....	5-3
Activation d'un contact pour le Portail Client .....	5-4
Activation d'une société pour le Portail client .....	5-4
<b>Chapitre 6: Fonctionnalités du Portail Client</b>	<b>6-1</b>
Connexion .....	6-1
Visiteurs anonymes .....	6-1
Lettre d'information .....	6-2
Visiteurs inscrits .....	6-2
Vérification des tickets existants .....	6-3
Enregistrement d'un nouveau ticket .....	6-4

**Demande d'informations** ..... 6-4

# Chapitre 1: Introduction

---

Ce guide est destiné aux responsables de la mise en œuvre de Sage CRM.

Notez que bien que ce document fasse référence à Sage CRM, CRM, ou la totalité du système CRM, il se peut que les produits régionaux utilisent des noms de marques différents.

Nous supposons que vous avez :

- de l'expérience dans l'implémentation de Sage CRM ;
- des compétences en termes de personnalisation des systèmes Sage CRM ;
- une connaissance professionnelle des blocs Sage CRM, du HTML, de la création des pages ASP, des fichiers Include, des feuilles de style (CSS) et des concepts généraux relatifs à la création de pages Web ;
- une connaissance de l'administration des bases de données et des concepts de sécurité.



## Chapitre 2: Mise en route

---

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- [Identifier les conditions préalables à l'implémentation du Portail Client.](#)
- [Installer le Portail Client.](#)
- [Comprendre les exigences de configuration du Portail Client.](#)

### Conditions préalables à l'implémentation du Portail Client

Pour exécuter le Portail Client Sage CRM, vous devrez disposer :

- de Sage CRM installé sur un serveur avec une clé de licence valide pour le Portail Client ;
- du même logiciel de serveur que pour une installation classique de Sage CRM. Consultez le Guide de l'Administrateur système pour plus d'informations.
- Il se peut que vous ayez besoin du module Développeur, selon les fonctionnalités requises sur votre site Web. Veuillez consulter la rubrique [Personnalisation du site Web de Portail Client \(page 3-2\)](#) pour des informations supplémentaires.

### Installation du Portail Client

Pendant l'installation de Sage CRM :

- il vous est demandé si vous souhaitez installer un site Web de Portail Client de démonstration. Activez la case à cocher Exemple de site de support Portail Client pour installer le site et l'utiliser comme modèle pour le site Web de Portail Client de Sage CRM. Pour plus d'informations sur le site Web de Portail Client de démonstration, consultez [Planification d'un site Web de Portail Client \(page 3-1\)](#).

Lorsque vous installez le Portail Client Sage CRM, ce qui suit se déroule par défaut :

- Une nouvelle base de données appelée CRMSelfService est créée. Elle contient la table Visiteurs qui permet de stocker les informations concernant les visiteurs.
- Une nouvelle option appelée Portail Client devient disponible sur la page d'accueil **Administration | Système**. Elle permet de configurer Sage CRM pour le Portail Client et de gérer les informations sur les visiteurs du Portail Client.
- Un onglet Portail Client apparaît lorsque vous êtes dans le contexte Contact et Société. Il permet l'activation des contacts et sociétés dans Sage CRM pour le Portail Client et l'attribution de code et mot de passe de connexion au Portail Client.

### Configuration du Portail Client

Une fois le Portail Client installé, certaines tâches doivent être effectuées manuellement afin que le Portail Client Sage CRM soit totalement fonctionnel. Les étapes incluent :

- la planification de votre site Web de Portail Client ;
- la vérification des problèmes de sécurité du Portail Client ;
- la configuration des paramètres d'administration du Portail Client.





## Chapitre 3: Site Web de Portail Client

---

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- [Planifier un site Web de Portail Client.](#)
- [Comprendre l'architecture de base du Portail Client.](#)
- [Créer et ajouter des fonctionnalités à un site Web de Portail Client.](#)

### Planification d'un site Web de Portail Client

Pour créer un site Web de Portail Client :

1. Créez des spécifications de conception relatives à l'aspect et la convivialité du site Web et aux fonctionnalités requises par le client sur le site.
2. Consultez le site Web de la société pour déterminer si vous pouvez réutiliser des pages Web, logos et autres images. Cela permet de refléter l'aspect et la convivialité du site Web de la société dans votre site Portail Client.

Le niveau de fonctionnalité à intégrer au site Web de Portail Client et le degré de personnalisation varient selon que vous disposez ou non du module Développeur. Les fonctionnalités disponibles avec et sans le module Développeur sont abordées dans la rubrique [Personnalisation du site Web de Portail Client \(page 3-2\)](#).

3. Vous pouvez utiliser le site Web de Portail Client de démonstration comme modèle pour la création de votre site Web. Lors de l'installation de Sage CRM, vous avez activé la case à cocher Exemple de site de support Portail Client.

Le site de démonstration est généralement créé dans : **..\Program Files\Sage\CRM\CRMSelfServiceDemo**

Il est également disponible sur le serveur Web IIS dans Site Web par défaut

**Remarque** : Nous recommandons d'exécuter l'application Web du Portail Client dans un système de production sur un site Web sécurisé (pas le site Web par défaut).

Ce dossier contient les pages ASP qui référencent les blocs Sage CRM, les fichiers image et les fichiers include (notamment le fichier eWaress.js). Ces fichiers créent les fonctionnalités de base du Portail Client. Vous devrez effectuer d'autres personnalisations en fonction de vos exigences d'implémentation.

**Remarque** : Avant de configurer un site Web de Portail Client, consultez la fonctionnalité Dossier Prospect Web dans Sage CRM. La fonction Dossier Prospect Web permet d'inclure du code HTML sur un site Web client. Ceci permet aux utilisateurs de créer des dossiers prospects sur le serveur Sage CRM. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Dossier Prospect Web, consultez le chapitre Dossier Prospect Web dans le Guide de l'Administrateur système.

## Présentation de l'architecture de base du Portail Client

Avant de personnaliser le site Web de Portail Client, vous devez maîtriser l'architecture de base du Portail Client.

### Accès au site

Les utilisateurs inscrits du Portail Client (personnes ou sociétés enregistrées dans le système Sage CRM) peuvent se connecter au site Portail Client, consulter des informations et exécuter des fonctions (signaler un problème, demander des informations sur un produit, etc.). Un identificateur dans le Portail Client Sage CRM qui active l'accès et les droits pour chaque utilisateur authentifie ces derniers pour l'exécution des fonctions.

Les informations sur le visiteur sont stockées dans la base de données du Portail Client dans la table visiteurs.

### Fichier EWARESS.JS

Le serveur d'application de Portail Client Sage CRM peut être exécuté à distance à partir du serveur de base de données Sage CRM. Par exemple, un ticket du service clients saisi via le système Sage CRM peut être affiché sur le site Web de Portail Client. Consultez également le chapitre Présentation de la sécurité dans le *Guide d'installation et de mise à jour*.

Le fichier eWares.js est le composant à l'origine de cette fonctionnalité. Ce fichier fonctionne de la même manière qu'un fichier Sagecrm.js classique. Il établit également un lien entre les bases de données de Sage CRM et du Portail Client de façon à assurer la communication entre elles.

Il est important de noter que le fichier eWares.js (plutôt que le fichier Sagecrm.js) est référencé dans toutes les pages ASP du Portail Client. Pour plus d'informations sur les fichiers Sagecrm.js et eWares.js, consultez l'Aide du développeur.

## Personnalisation du site Web de Portail Client

Les fonctionnalités disponibles dans le site Web de Portail Client et le degré de personnalisation varient selon que vous disposez ou non du module Développeur.

**Remarque :** Le site Web de Portail Client est un ensemble de pages Web HTML. Aussi, vous pouvez ajouter tout type de champ HTML standard, par exemple des champs de saisie de texte, des listes déroulantes et des boutons radio. Vous ne pourrez toutefois pas ajouter des types de champ spécifiques à Sage CRM, tels que des champs de sélection de recherche avancée.

### Sans le module Développeur

Sans le module Développeur, seuls quelques blocs peuvent être personnalisés. En fonction de vos exigences d'implémentation, cela peut suffire. Les blocs sont accessibles dans

- Administration | Personnalisation | <Entité> | Listes

ou

- Administration | Personnalisation | <Entité> | Ecrans

Consultez le tableau ci-dessous pour une description des blocs d'écrans et de listes qui peuvent être personnalisés sans le module Développeur.

Le tableau suivant décrit certains blocs référencés dans le site Web de Portail Client de démonstration.

Nom du bloc	Type de bloc	Description
sscaselist	Objet de liste	Affiche une liste de tickets.
sscasetentry	Objet d'écran	Permet aux visiteurs d'enregistrer de nouveaux tickets via le site Web.
ssopportunityentry	Objet d'écran	Permet aux visiteurs de créer des opportunités dans Sage CRM, via le site Web.

Vous personnalisez les écrans et listes du Portail Client dans Administration | Personnalisation comme vous le feriez normalement. Consultez l'Aide de l'Administrateur pour plus d'informations sur la personnalisation des écrans et listes.

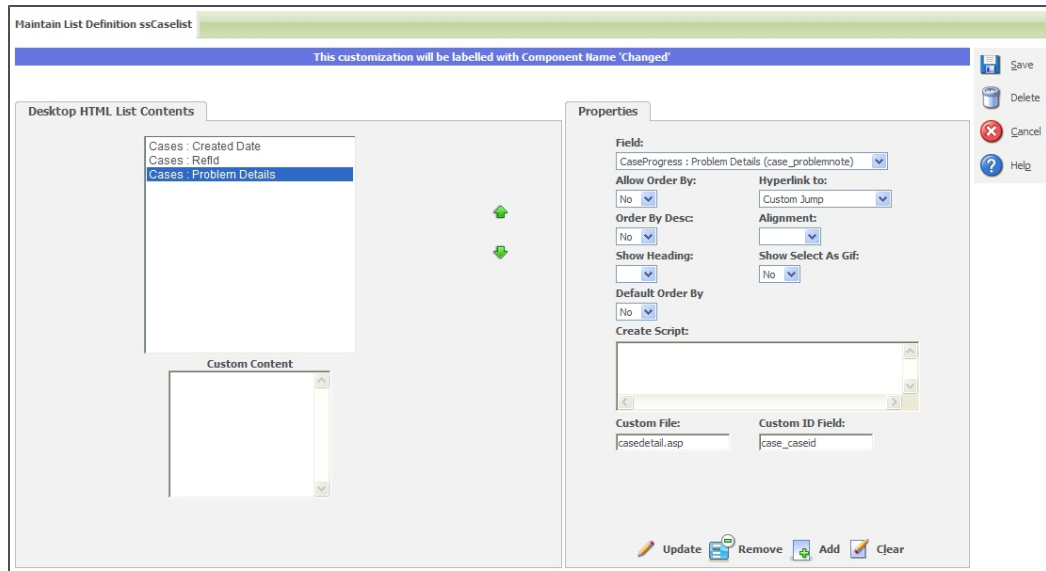
### Exemple : liaison des détails du problème à la page Généralités de Ticket

Vous pouvez personnaliser la liste sscaselist de sorte que les détails du problème soient liés à la page Généralités de ticket sur le site Web du Portail Client.

Pour ce faire :

1. Sélectionnez **Administration | Personnalisation | Tickets | Listes**.
2. Cliquez sur le lien hypertexte **ssCaselist**.
3. Sélectionnez **Tickets: Détails du problème** dans le contenu de la liste HTML de bureau.
4. Sélectionnez **Evolutionticket : Détails du problème (case\_problemnote)** dans le champ Champ.
5. Définissez le lien hypertexte du champ À sur **Saut personnalisé**.
6. Le fichier personnalisé doit être défini sur **casedetail.asp** et le champ d'identification personnalisé doit être défini sur **case\_caseid**.
7. Cliquez sur le bouton **Mettre à jour**.
8. Cliquez sur **Sauvegarder**.

**Remarque** : les options **Permettre tri par**, **Classer par desc**, et **Ordre par défaut** ne sont pas autorisés pour les colonnes. Elles doivent être définies sur **Non** ou laissées vides.



Personnalisation de ssCaselist

## Avec le module Développeur

Avec le module Développeur, vous pouvez utiliser l'ensemble complet de blocs Sage CRM pour ajouter des fonctionnalités à votre site Portail Client.

Vous référencez les blocs dans les pages ASP de la même manière que vous le feriez dans Sage CRM. Cependant, vous devez référencer le fichier eWares.js (plutôt que le fichier Include Sagecrm.js ) dans toutes les pages ASP.

A l'aide de l'interface Sage CRM et des pages ASP, vous pouvez créer de nouveaux blocs pour le Portail Client, ou utiliser des blocs Sage CRM existants pour lesquels vous restreignez l'affichage d'informations. Vous pouvez définir des écrans de façon à ce que ceux-ci soient accessibles en lecture seule ou modifiables et ainsi restreindre les actions autorisées sur cette page pour différents utilisateurs. Les mots de passe utilisateur peuvent être affectés au niveau du contacts ou de la société. Consulter l'Aide du développeur pour en savoir plus sur les blocs Sage CRM.

Les fonctionnalités classiques que vous pouvez ajouter au site Portail Client via des pages ASP permettent :

- d'afficher des informations sur les produits via le site Web ;
- d'afficher le profil utilisateur du visiteur et de le modifier via le site Web ;
- de créer des dossiers prospects en fonction des informations saisies par le visiteur ;
- de contacter des visiteurs directement par l'intermédiaire du service clients.

## Chapitre 4: Sécurité du Portail Client

---

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- **Comprendre la sécurité du Portail Client.**

### Sécurité au niveau de l'application

Sage CRM offre plusieurs options de sécurité et d'accès au niveau de l'application :

- **Sécurité au niveau du serveur.** Sage CRM prend en charge toutes les normes industrielles de sécurité des serveurs. Diverses méthodes permettent en outre de sécuriser le serveur de Portail Client.
- L'encodage **SSL (Secure Sockets Layer)** permet de sécuriser vos sessions de données avec des utilisateurs clients. Au démarrage d'une session SSL, le serveur transmet sa clé publique au navigateur. Le navigateur utilise cette clé pour retourner une clé générée de manière aléatoire au serveur. Au final, il y a un échange secret de clés pour la session. Lorsque IIS utilise l'encodage SSL, Sage CRM le reconnaît et lorsque le client joint des documents à un formulaire dans Sage CRM, il les envoie via les sessions encodées.
- **Un pare-feu** peut être utilisé pour empêcher l'accès non autorisé à la base de données. Les pare-feu sont généralement utilisés pour fournir aux utilisateurs un accès sécurisé à Internet et, en même temps, pour séparer le serveur Web d'une société de son réseau interne. Différents types de pare-feu sont disponibles, parmi lesquels le filtre de paquets, le serveur proxy, la traduction d'adresses réseau (NAT) et les pare-feu conformes aux normes technologiques d'inspection.

Le Portail Client Sage CRM peut être exécuté derrière un pare-feu afin de protéger le serveur des attaques malveillantes et de permettre uniquement quelques types d'interaction. Le serveur de Portail Client Sage CRM peut être physiquement séparé du serveur Sage CRM et un pare-feu peut être installé dans l'environnement du serveur Sage CRM.

- **Sécurité au niveau de la base de données.** Les utilisateurs du Portail Client de Sage CRM n'ont pas d'accès direct à la base de données. Les pages du Portail Client Sage CRM ouvertes par l'utilisateur envoient des demandes via IIS à la DLL eWare pour accéder à la base de données.
- **Sécurité du réseau.** Sage CRM prend en charge tous les protocoles industriels standard d'encodage des réseaux.



# Chapitre 5: Administration du Portail Client dans Sage CRM

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- **Accès à l'administration du Portail Client.**
- **Utilisation de la liste des visiteurs.**
- **Utilisation de l'onglet Configuration du Portail Client.**
- **Utilisation de l'onglet Gestion des visiteurs.**
- **Activer des utilisateurs pour le Portail Client.**
- **Activer des sociétés pour le Portail Client.**

## Accès à l'administration du Portail Client

L'espace d'administration du Portail Client de Sage CRM est accessible depuis **Administration | Système | Portail Client** et comporte trois onglets.

- **Liste des visiteurs (page 5-1)** : cet onglet permet d'afficher la liste des visiteurs inscrits et anonymes et d'afficher ou de modifier les profils des visiteurs.
- **Configuration du Portail Client (page 5-2)** : cet onglet permet de spécifier les paramètres de connexion de la base de données.
- **Gestion des visiteurs (page 5-3)** : cet onglet permet de gérer votre liste des visiteurs, et d'assurer qu'elle ne devient pas trop longue ou difficile à gérer.

## Liste des visiteurs

La page Liste des visiteurs permet :

- d'afficher la liste des visiteurs sur le site Web de Portail Client ;



The screenshot shows the 'Liste de visiteurs' page in Sage CRM. The page has a breadcrumb trail: 'Liste de visiteurs > Configuration du Portail Client > Gestion des visiteurs'. Below the breadcrumb, it says '3 Visiteurs, Page 1 de 1'. The main content is a table with the following columns: 'Prénom \*', 'Nom', 'E-mail', 'Contact', and 'Société'. There are three rows of data:

Prénom *	Nom	E-mail	Contact	Société
Phil	Dover	Phil.Dover@PresssacLook.co.uk	Phil Dover	Presssac Look
Sheila	Murray	smurray@optiplex.com	Sheila Murray	Optiplex Software
William	Agnew	William.Agnew@WilsonResources.co.uk	William Agnew	Wilson Resources Ltd.

On the right side of the table, there is a search filter section with a 'Nom:' input field, a checkbox for 'Visiteurs anonymes seulement', and a button 'Appliquer un filtre'. There is also an 'Aide' link with a question mark icon.

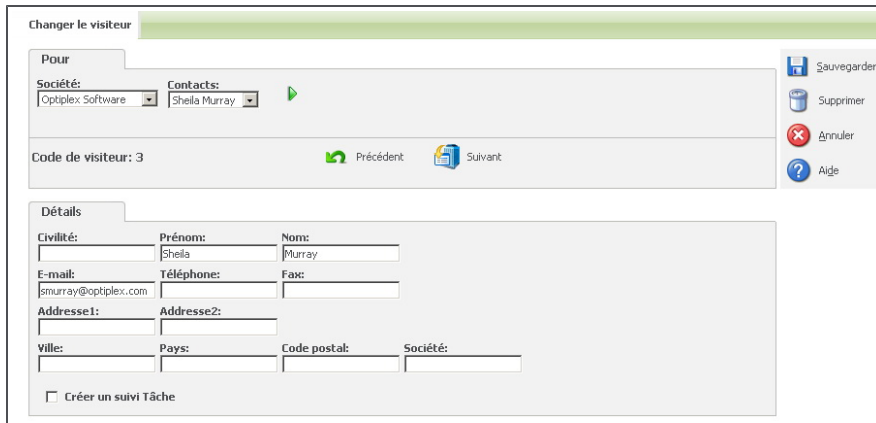
Page Liste des visiteurs affichant tous les visiteurs

- de rechercher des visiteurs individuels par leur nom ;



Page Liste des visiteurs affichant le résultat d'une recherche

- d'afficher et de modifier les données des visiteurs, en cliquant sur les liens hypertexte Nom ou Prénom. Notez que la sélection du lien hypertexte Contact vous dirige vers la Page Généralités du contact ;



Page Modification du visiteur

- d'afficher et de modifier le profil des visiteurs. Le type d'informations qui peut être affiché dépend de l'implémentation.

## Configuration du Portail Client

Les champs de l'onglet Configuration du Portail Client sont définis par défaut lorsque vous installez le Portail Client. Il se peut que vous deviez les changer si vous modifiez la configuration des bases de données de Sage CRM ou du Portail Client.

Pour afficher l'espace d'administration du Portail Client dans Sage CRM :

1. Sélectionnez **Administration | Système | Portail Client**.
2. Cliquez sur l'onglet **Configuration du Portail Client**. La page Configuration du Portail Client s'affiche.



Page Configuration du Portail Client

3. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
4. Saisissez les modifications et cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.



Le tableau suivant décrit les champs standard de la page Configuration du Portail Client.

Champ	Description
Pilote de base de données	Type de pilote sur lequel se trouve la base de données du Portail Client.
Serveur de base de données	Nom du serveur sur lequel se trouve la base de données du Portail Client.
Nom de la base de données	Nom de la base de données du Portail Client
Nom d'utilisateur de la base de données	Code de l'utilisateur pour la connexion à la base de données du Portail Client.
Mot de passe de base de données	Mot de passe de l'utilisateur pour la connexion à la base de données du Portail Client.
Pilote de base de données de l'entreprise	Type de pilote sur lequel se trouve la base de données Sage CRM.
Serveur de base de données de l'entreprise	Nom du serveur sur lequel se trouve la base de données Sage CRM.
Nom de la base de données de l'entreprise	Nom de la base de données Sage CRM.
Nom d'utilisateur de l'entreprise	Code de l'utilisateur pour la connexion à la base de données Sage CRM.
Mot de passe de l'entreprise	Mot de passe de l'utilisateur pour la connexion à la base de données Sage CRM.
La session expire dans (hres)	Durée de connexion de la session de Portail Client avant la déconnexion de l'utilisateur.

## Gestion des visiteurs

Supposons que vous vouliez supprimer de la liste tous les visiteurs dont la dernière connexion au site Web est antérieure à six mois.

Pour supprimer des visiteurs de la liste des visiteurs :

1. Cliquez sur l'onglet Gestion des visiteurs.
2. Tapez 6 dans le champ Supprimer des visiteurs.

Page Gestion des visiteurs

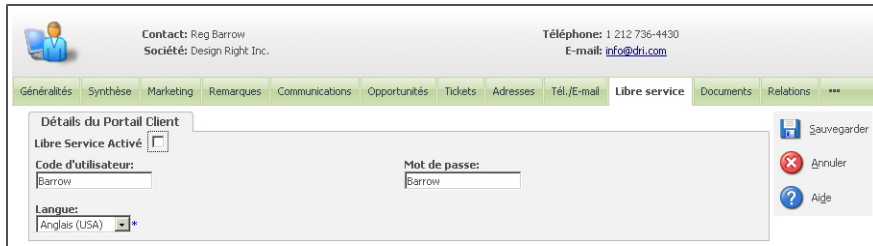
3. Cliquez sur le bouton Supprimer. Vous êtes invité à confirmer la suppression.

4. Cliquez sur le bouton Confirmer la suppression. Les visiteurs dont la dernière connexion au site est antérieure à six mois sont supprimés de la liste des visiteurs.

## Activation d'un contact pour le Portail Client

Pour activer un contact pour le Portail Client :

1. Recherchez le contact que vous souhaitez activer et cliquez sur le lien hypertexte de son nom pour afficher la page Généralités du contact.
2. Cliquez sur l'onglet **Portail Client**. La page Portail Client s'affiche.



Page Portail Client avant activation de l'utilisateur

3. Sélectionnez la case à cocher Portail Client activé. Vous pouvez modifier le code de connexion et le mot de passe du contact en saisissant les nouvelles valeurs dans les champs Code de connexion et Mot de passe.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. Le contact est activé pour le Portail Client
5. Lorsque l'onglet Portail Client est à nouveau sélectionné pour ce contact, les détails du Portail Client et du contact sont affichés.



Page Portail Client après activation de l'utilisateur

## Activation d'une société pour le Portail client

Vous pouvez activer des sociétés pour le Portail Client. Pour ce faire, procédez de la même manière que pour **l'activation d'un contact**, dans le contexte Société.

**Remarque** : si vous désactivez une société pour le Portail Client, tous les contacts liés à cette société qui étaient auparavant activés pour le Portail Client sont également désactivés.

## Chapitre 6: Fonctionnalités du Portail Client

---

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- **Connexion au Portail Client.**
- **Visiteurs anonymes.**
- **Accès à l'espace Lettre d'information.**
- **Visiteurs inscrits.**
- **Vérification des tickets existants.**
- **Consigner des nouveaux tickets.**
- **Faire une demande d'information sur les produits..**

### Connexion

Le site Web de Portail Client a été conçu pour la société Panoply Technologies, fournisseur de logiciels Internet sans fil basé à Dublin.

La plupart des exemples dans ce guide supposent que vous êtes un visiteur du site Web de Portail Client de Panoply.

Pour se connecter au site Web de Portail Client :

- Saisissez l'adresse du Portail Client dans votre navigateur Web. Une URL classique de Portail Client ressemble à ce qui suit, en fonction de l'emplacement d'installation du site Web : **http://localhost/CRMselfservicedemo/**. La page d'accueil du Portail Client s'affiche.

### Visiteurs anonymes

Les visiteurs anonymes sont ceux inscrits comme utilisateurs du Portail Client Sage CRM et qui ne disposent pas de code de connexion ou de mot de passe pour accéder à certains espaces du site Portail Client. L'exemple du site de démonstration présente les fonctionnalités pouvant être conçues spécialement pour les utilisateurs anonymes.

Les utilisateurs anonymes peuvent avoir accès à certains espaces du site Web. Ils accèdent à ces espaces en cliquant simplement sur les liens correspondants. Les utilisateurs anonymes peuvent accéder aux espaces suivants du site Web de Panoply :

- **A propos de Panoply** : page d'information.
- **Services** : page d'information.
- **Assistance** : les utilisateurs anonymes peuvent accéder aux pages de connexion au service d'assistance uniquement et ne peuvent accéder à l'espace Assistance s'ils ne sont pas inscrits.
- **Lettre d'information** : page comportant des fonctionnalités de Portail Client spécifiques.
- **Nous contacter** : page d'information.
- **Accueil** : page d'accueil.

## Lettre d'information

L'espace Lettre d'information du site en Portail Client de Panoply peut être conçu spécialement pour les utilisateurs anonymes de la même manière que le site de démonstration.

Pour accéder à l'espace Lettre d'information du site :

1. Cliquez sur l'onglet Lettre d'information. Le formulaire de saisie Lettre d'information s'affiche.

The screenshot shows the Panoply Technologies website with a navigation menu (ABOUT US, SERVICES, SUPPORT, NEWSLETTER, CONTACT US) and a main banner for 'Our Newsletter'. Below the banner is a form titled 'Request a Brochure or a Newsletter' with fields for 'Company Name', 'First name', 'Last name', and 'E-mail', and a 'Save' button.

Formulaire de saisie Lettre d'information

2. Renseignez les champs du formulaire de saisie.
3. Cliquez sur le bouton Sauvegarder. L'information saisie par le visiteur est enregistrée comme dossier prospect dans Sage CRM. Vous pouvez à présent affecter le dossier prospect à l'utilisateur de Sage CRM, le visiteur peut être converti en contact dans Sage CRM et le dossier prospect en opportunité.

The screenshot shows the 'Généralités' page in Sage CRM for a prospect record. It contains several sections: 'Détail du Dossier Prospect' (Description: New lead from Self Service, Source: Web, Ouvert: 18/02/2010 12:00, Intérêt principal - Produit: Gestionnaire de temps, Échéance décision: 1 - 3 mois), 'Statut - Dossier Prospect' (Étape: Affecté, Statut: En cours, Priorité: Normal, Affecté à: Brian Little, Équipe: Téléventes, Cote: Monde), 'Détails de la société du Dossier Prospect' (Raison sociale: Spepper, Site Web: www.spepper.com, Activité: Médias, Chiffre d'Affaires: €1M - €5M, Nb employés: 21 - 50), and 'Détails du contact du Dossier Prospect' (Nom de famille: McCartney, Prénom: George, E-mail: gmccartney@spepper.com, Adresse 1: Arlington House, Adresse 2: Penny Lane, Adresse 3: , Adresse 4: , Ville: Liverpool, Code postal: 0009, Pays: Royaume-Uni). A 'Traiter Dossier Prospect' button is visible on the right.

Page généralités de Dossier Prospect

## Visiteurs inscrits

Les visiteurs inscrits doivent déjà exister en tant que contacts ou sociétés dans Sage CRM et avoir été activés pour le Portail Client. Un code de connexion et un mot de passe pour le Portail Client doivent leur avoir été attribués.

Le site Web Panoply comprend les espaces suivants :

- **A propos de Panoply** : page d'information.
- **Services** : page d'information.
- **Assistance** : une page permettant de consulter des tickets existants.
- **Lettre d'information** : page comportant des fonctionnalités de Portail Client spécifiques.
- **Nous contacter** : page d'information.
- **Accueil** : page d'accueil.

Sur le site Web Panoply, les visiteurs inscrits peuvent :

- vérifier leurs tickets actuels ;
- consigner un nouveau ticket ;
- faire une demande d'informations sur les produits.

## Vérification des tickets existants

Pour accéder à l'espace Assistance du site Portail Client :

1. Ouvrez le site Web du Portail Client et sélectionnez l'onglet **Assistance**. La page de connexion à l'Assistance s'affiche.
2. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe et cliquez sur le bouton **Connexion**. Un message vous informant que votre connexion est effective s'affiche. La liste de vos tickets récents s'affiche. Dans cet exemple, le client a deux tickets. Les tickets fermés sont en lecture seule mais vous pouvez accéder aux tickets ouverts et modifier certains détails.

The screenshot shows the 'Support' section of the Panoply Technologies website. It features a navigation menu with 'ABOUT US', 'SERVICES', 'SUPPORT', 'NEWSLETTER', and 'CONTACT US'. Below the menu is a large image of a woman wearing a headset, with the word 'Support' overlaid. The main content area displays a welcome message and a list of tickets. The tickets are presented in a table with columns for 'Created Date', 'RefId', and 'Problem Details'.

Created Date	RefId	Problem Details
Today 15:04	0-10094	Unable to run the report due to a SQL error.
Today 15:05	0-10095	If two users try to run the same report at the same time we are getting an access violation.

Liste des problèmes relatifs au service client et opportunités

3. Cliquez sur la date de création du ticket pour le modifier.

This screenshot shows the details for a specific ticket. At the top, there are navigation links: 'Overview', 'Report a problem', and 'Request Product Information'. The 'RefId' is displayed as '0-10094'. Below it, the 'Problem Details' are shown as 'Unable to run the report due to a SQL error.' A blue 'Change' button is located at the bottom of the details section.

### Détails du problème

4. Cliquez sur le bouton **Modifier**. Le formulaire de saisie des détails du problème s'affiche en mode édition.



### Détails du problème en mode édition

5. Ajoutez davantage d'informations ou modifiez les détails actuels et cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.



### Détails du problème modifiés

Les détails du ticket sont modifiés sur le site Web de Portail Client et ces modifications sont immédiatement répercutées dans Sage CRM.

## Enregistrement d'un nouveau ticket

Pour enregistrer un nouveau ticket lorsque vous êtes toujours connecté à l'espace Assistance :

1. Cliquez sur le lien hypertexte **Signaler un problème**. Le formulaire Signaler un problème s'affiche. Un code référence est attribué par défaut au ticket.
2. Saisissez les détails du problème et cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. Le nouveau ticket est enregistré.

## Demande d'informations

Pour demander des informations sur un produit spécifique alors que vous êtes toujours connecté à l'espace Assistance :

1. Cliquez sur le lien hypertexte **Demande d'informations sur les produits**. Le formulaire de saisie Demande d'informations s'affiche.
2. Renseignez les champs **Description**, **Détails** et **Référence Client**, et sélectionnez un produit dans la liste des produits.

Overview Report a problem Request Product Information

Description:  
Need product training

Product:  
Training

Details:  
Need advanced system administrator training for two people as they are now up to speed on 'general' level.

Customer Ref:  
A123

Save

Formulaire de saisie Demande d'informations

3. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. La demande d'informations est soumise à Sage CRM et une opportunité est créée. L'opportunité peut ensuite être affectée un utilisateur Sage CRM et à la demande d'informations traitée.

Code version du document CRM : IMP-SEL-FRA-720-1.0