



Sage CRM 2015 R1

Présentation de la version



Introduction

Cette Présentation de la version fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités de Sage CRM 2015 R1 et sur les améliorations des fonctionnalités existantes. Nous avons ajouté une description de chaque fonctionnalité avec des conseils et des instructions pour vous aider à commencer à utiliser la nouvelle version.

- MailChimp
- Accélérateurs d'entreprise
 - Tableau de bord de gestion
 - Nouveaux graphiques et rapports
 - Devis et commandes rapides
 - Fusionner vers PDF et Fusionner vers Word
 - Publipostage imbriqué
- Améliorations de la sécurité
- Améliorations mobiles

MailChimp

MailChimp est une solution de marketing par e-mail intégrée à Sage CRM qui vous permet de créer des campagnes en ligne, envoyer des e-mails et suivre les résultats.

Les campagnes MailChimp vous permettent d'envoyer des e-mails à des groupes de contacts directement depuis Sage CRM. Vous pouvez élaborer des campagnes à l'aide de modèles prédéfinis ou créer un nouveau modèle dès le début. Une fois que vous avez lancé une campagne MailChimp, vous pouvez voir comment les destinataires ont interagi avec les e-mails de la campagne, afin de faire le suivi avec les actions appropriées.

Intégrer Sage CRM et MailChimp

En tant qu'administrateur système, vous devez intégrer Sage CRM et MailChimp, puis configurer les paramètres des utilisateurs, afin qu'ils puissent créer et envoyer des campagnes MailChimp.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mail et documents | MailChimp**.
2. Pour créer un compte MailChimp, accédez à <https://login.mailchimp.com/signup?> et effectuez les étapes d'enregistrement.
3. Obtenez la clé API MailChimp API et saisissez-la dans **Clé API MailChimp**. Sage CRM utilise cette clé pour communiquer avec MailChimp. Pour obtenir une aide supplémentaire, accédez à <http://kb.mailchimp.com/accounts/management/about-api-keys>.
4. Obtenez l'ID de liste MailChimp et saisissez-le dans **ID de liste MailChimp**. Sage CRM utilise cet ID pour envoyer des informations à propos de MailChimp aux abonnés. Pour obtenir une aide supplémentaire, accédez à <http://kb.mailchimp.com/lists/managing-subscribers/find-your-list-id#Finding-the-List-ID-on-the-list>.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. Sage CRM est intégré à MailChimp pour votre compte Sage CRM.
6. Pour ajouter des utilisateurs à votre compte, cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
7. Ouvrez l'utilisateur à configurer et cliquez sur **Modifier**.
8. Cliquez sur **Oui** dans **Activer MailChimp** et cliquez sur **Enregistrer**.

Ajout de contacts à une liste MailChimp

Avant de définir une campagne MailChimp, vous devez d'abord créer un groupe de contacts auquel vous voulez envoyer les e-mails de campagne et charger le groupe sur la liste MailChimp existante. Ajouter des groupes de contacts directement depuis Sage CRM à MailChimp est aisé.

1. Cliquez sur **Groupes** dans le menu principal et ouvrez un groupe de sociétés, de contacts ou de prospects. Procédez aux mises à jour éventuelles de ce groupe. De manière alternative, créez un nouveau groupe.
 - Le groupe doit inclure une colonne d'e-mail. Si cette colonne manque, le bouton **Envoyer à MailChimp** ne s'affiche pas.
 - Chaque contact dans le groupe doit avoir une adresse e-mail valide. Si un contact n'a pas d'adresse e-mail, il ne sera pas ajouté à la liste MailChimp.
 - La longueur du nom de groupe ne doit pas dépasser 80 caractères. Si le nom dépasse les 80 caractères, les informations sur le groupe ne sont pas ajoutées à la liste MailChimp existante.
2. Cliquez sur **Envoyer à MailChimp**.

Création d'une campagne MailChimp

Pour créer une campagne MailChimp, vérifiez d'abord que vous avez configuré le groupe de destinataires des e-mails que vous souhaitez utiliser dans la campagne et que vous avez ajouté ce groupe à la liste MailChimp existante. Vous devez également être connecté à Internet et vous être connecté à votre compte MailChimp.

1. Cliquez sur **Campagnes MailChimp** dans le menu principal et cliquez sur **Nouvelle**.
2. Saisissez les détails de la campagne.
 - Saisissez le nom de la campagne dans **Nom**. N'utilisez pas de caractères spéciaux tels que des barres obliques inversées ou des points d'interrogation au début du nom car cela pourrait provoquer une erreur.
 - Spécifiez l'adresse depuis laquelle les e-mails de campagne sont envoyés dans **Adresse d'expédition**.
 - Saisissez le nom de l'expéditeur qui apparaît sur les e-mails de campagne dans **Nom de l'expéditeur**.
 - Choisissez le groupe auquel les e-mails de campagne sont envoyés dans **Segment**.
3. Cliquez sur **Créer campagne**.

MailChimp s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Si MailChimp ne s'ouvre pas, veillez à ce que les fenêtres contextuelles ne soient pas bloquées dans votre navigateur. Effectuez les étapes suivantes dans MailChimp.

1. Vérifiez que les renseignements de votre campagne sont corrects et cliquez sur **Suivant**.
2. Choisissez un modèle et ajoutez l'image et le contenu que vous souhaitez inclure. Cliquez sur **Sauvegarder et fermer**.
3. Cliquez sur **Suivant** et confirmez que tous les éléments dans votre modèle sont corrects.
 - En cas de problème, cliquez sur **Résoudre** pour le résoudre.
 - Si vous voulez modifier un élément, cliquez sur **Modifier**.
4. Sauvegardez, programmez ou envoyez votre campagne.
 - Pour envoyer l'e-mail immédiatement, cliquez sur **Envoyer** et **Envoyer maintenant**.
 - Pour sauvegarder l'e-mail et programmer un moment d'envoi, cliquez sur **Programmer**. Spécifiez les options d'envoi et cliquez sur **Programmer la campagne**.
 - Pour sauvegarder l'e-mail et renvoyer vers Sage CRM, cliquez sur **Sauvegarder et quitter** en haut de l'écran. Une fois que vous êtes prêt à l'envoyer, ouvrez la campagne dans Sage CRM et cliquez sur **Envoyer campagne MailChimp**.

Afficher les résultats de campagne MailChimp

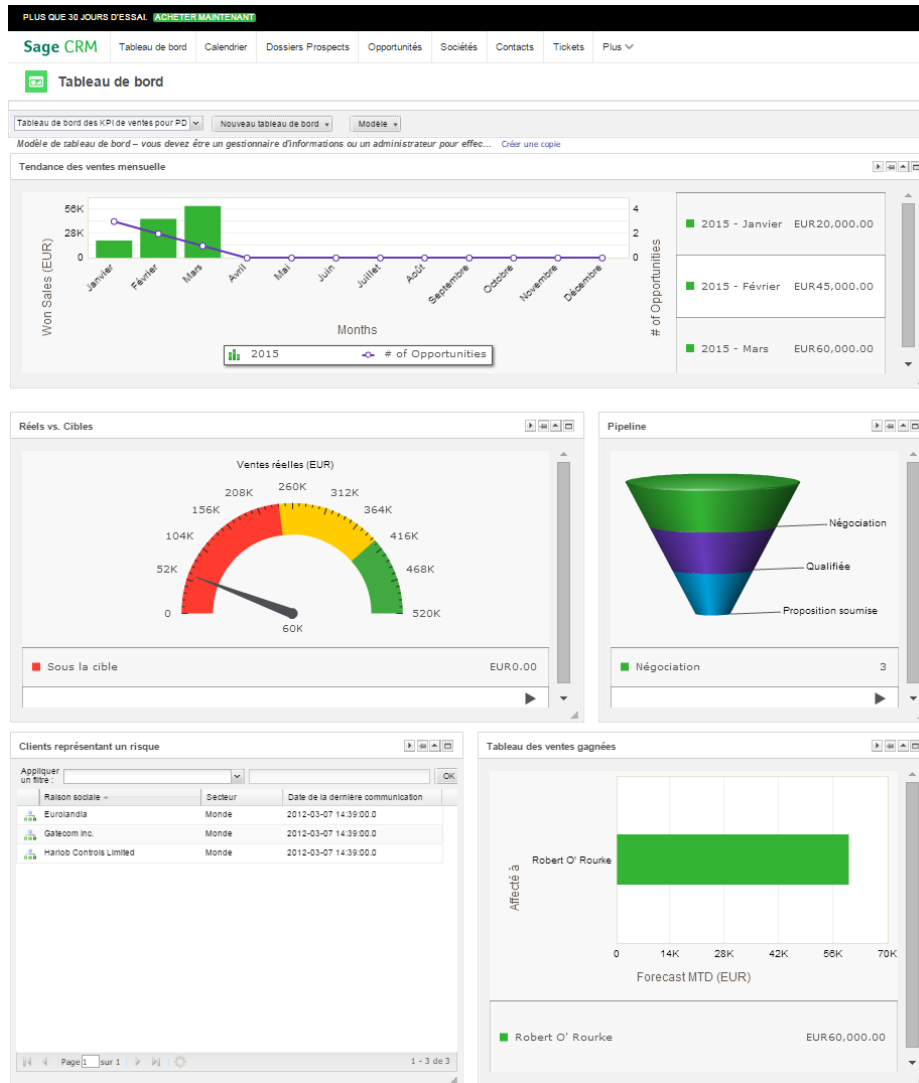
Lorsque Sage CRM est ouvert, les données de toutes les campagnes sont synchronisées toutes les heures depuis MailChimp vers Sage CRM, afin que vous puissiez voir les statistiques mises à jour à propos de l'interaction du destinataire avec vos e-mails de campagne. Si vous fermez Sage CRM, les données sont uniquement actualisées lorsque vous réouvrez Sage CRM. Si vous disposez d'un grand nombre de statistiques de campagne, obtenir les dernières données peut prendre un moment.

1. Cliquez sur **Campagnes MailChimp** dans le menu principal.
2. Cliquez sur un lien hypertexte de campagne. Les statistiques à propos de cette campagne sont affichées dans le panneau des Résultats de campagne MailChimp.
3. Pour synchroniser manuellement les données pour cette campagne, cliquez sur **Rafraîchir**.
4. Cliquez sur un lien hypertexte pour afficher des informations plus détaillées à propos de n'importe laquelle de ces statistiques. Consultez le *Guide d'utilisateur* pour une explication de chaque statistique.
5. Pour créer un groupe de contacts basé sur les destinataires dans un groupe de statistique, cliquez sur **Créer nouveau groupe**. Vous pouvez appliquer les actions de suivi à ce groupe, selon le besoin, afin que votre campagne soit encore plus ciblée et pertinente.
6. À chaque fois que des statistiques de campagne sont mises à jour, un enregistrement de communication est créé pour chaque destinataire d'e-mail. Cliquez sur l'onglet Communications pour l'enregistrement de société, personne ou prospect correspondant et pour afficher les informations à propos de l'e-mail de campagne MailChimp qu'ils ont reçu. Cliquez sur le lien hypertexte pour ouvrir une copie de l'e-mail de campagne.

Accélérateurs d'entreprise

Tableau de bord de gestion

Un tableau de bord **KPI de ventes pour responsable** est à disposition des PDG. Il affiche les indicateurs de performance clés vous aidant à identifier et mesurer les activités fructueuses de votre organisation. Il inclut des gadgets configurables qui utilisent les données Sage CRM provenant de l'ensemble de votre organisation.



- Les **Tendances des ventes mensuelles** comparent la valeur des ventes remportées cette année à la valeur des ventes remportées l'année précédente. Ce tableau de bord indique également le nombre des opportunités qui ont été gagnées cette année avec une ligne de tendance. Il se sert d'un graphique de combinaison.
- **Réel vs Cible** indique le revenu des opportunités qui a été remporté sous forme de pourcentage des ventes prévues. Il se sert d'un graphique de type jauge.
- **Pipeline** fournit des informations sur toutes les opportunités actuellement ouvertes, groupées par phase. Il se sert d'un graphique en entonnoir.

- **Clients représentant un risque** affiche les clients et les dossiers prospects qui n'ont pas été contactés depuis plus de 90 jours ou les clients et les dossiers prospects dans une société qui ont plus de 90 jours et qui n'ont jamais été contactés. Il existe un risque que ces clients quittent votre société.
- **Tableau des affaires gagnées** affiche le nombre d'opportunités gagnées par chaque représentant commercial.

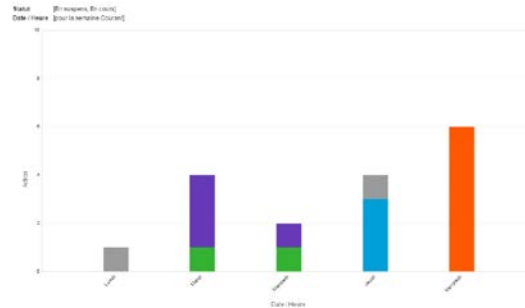
Pour inclure une opportunité dans les rapports de Tendances de ventes mensuelles, Réel vs cible, Tableau des affaires gagnées, la date indiquée dans **Clôture** sur l'enregistrement de l'opportunité doit être située dans la période de temps correspondante.

Nouveaux graphiques et rapports

Nouveaux graphiques

Empilé

Les barres sont empilées les unes sur les autres pour afficher les données groupées. Ces graphiques fournissent une vision plus large des données qu'un graphique à barres normal. Un graphique empilé est utile dans un rapport d'activité *Activités ouvertes* pour afficher plusieurs actions qui se sont passées à une date ou un jour spécifique.



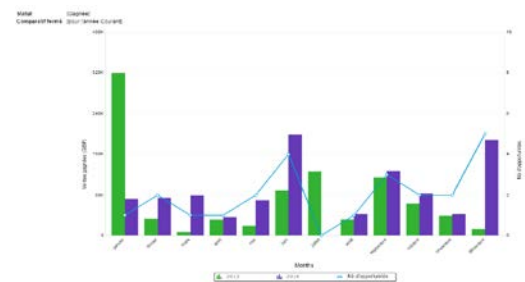
Jauge

Les séparations sur le graphique indiquent trois plages par rapport à une valeur cible ; inférieure, proche, dépassée. L'aiguille de la jauge indique la valeur actuelle. Un graphique jauge est utile dans un rapport de ventes *Réel vs Cible* pour montrer où en sont vos ventes réelles par rapport aux ventes prévues pour une période spécifique. Vous pourriez également utiliser un graphique jauge dans un rapport de service clientèle pour montrer vos résultats par rapport à votre cible de Contrat de service. Pour de plus amples informations, consultez *Ajouter un graphique jauge à un rapport de ventes* dans le *Guide de l'utilisateur*.



Combinaison

Un graphique à barres indique un ensemble de données et un graphique à ligne indique un autre ensemble de données, afin que vous ayez une vision plus large des résultats en un coup d'œil. Un graphique de combinaison est utile dans un rapport de *Tendances des ventes mensuelles* pour montrer les informations, telles que le revenu généré par les ventes et le nombre de ventes qui ont été conclues pendant une période spécifique. Vous pouvez également utiliser un graphique de combinaison dans un rapport de service client pour afficher le nombre de tickets ouverts par rapport au nombre de tickets fermés pour l'année en cours. Pour de plus amples informations, consultez *Ajouter un graphique de combinaison à un rapport de service client* dans le *Guide de l'utilisateur*.



Pour afficher les graphiques dans un rapport PDF, Adobe Flash doit être installé sur le serveur Sage CRM.

Nouveaux rapports

Il existe trois nouveaux rapports. Pour afficher, modifier ou exécuter les rapports, cliquez sur **Rapports** dans le menu principal. Ces rapports prêts à l'emploi sont configurés pour utiliser les nouveaux types de graphique.

- Les **Tendances des ventes mensuelles** comparent la valeur des ventes remportées cette année à la valeur des ventes remportées l'année précédente. Ce tableau de bord indique également le nombre des opportunités qui ont été gagnées cette année avec une ligne de tendance. Il se sert d'un graphique de combinaison.
- **Réel vs Cible** indique le revenu des opportunités qui a été remporté sous forme de pourcentage des ventes prévues. Il se sert d'un graphique de type jauge.
- **Activités ouvertes** affiche les informations sur les entrées dans le calendrier pour une période spécifique, telle que les démonstrations, les lettres à envoyer et les réunions. Il se sert d'un graphique empilé.

Devis et commandes rapides

Désormais, vous pouvez générer rapidement un devis ou une commande à l'aide du nouveau modèle par défaut avec les détails d'enregistrement existants. Vous pouvez imprimer le devis ou la commande ou les envoyer directement par e-mail à un contact depuis Sage CRM.

Générer un devis ou une commande rapide

1. Cliquez sur **Nouveau | Nouveau devis** ou **Nouveau | Nouvelle commande**.
2. De manière alternative, ouvrez l'enregistrement de l'opportunité ou l'enregistrement de la société pour laquelle vous voulez créer un devis ou une commande rapide. Si le processus est activé, vous pourriez devoir faire avancer l'opportunité avant de pouvoir créer, imprimer ou envoyer un nouveau devis ou commande basé sur l'enregistrement.
3. Remplissez les champs sur l'écran de Nouveau devis ou l'écran de Nouvelle commande. Vous pouvez relier le devis ou la commande à une société ou à un contact à l'aide des boutons de recherche avancée.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
5. Pour voir un aperçu du devis ou de la commande dans une nouvelle fenêtre, cliquez sur **Plus | Imprimer devis** ou **Imprimer commande**. Utilisez les boutons PDF pour imprimer ou sauvegarder le devis ou la commande.
6. Pour enregistrer le devis ou la commande sans l'imprimer ou l'envoyer par e-mail, cliquez sur **Continuer**.

Envoyer un devis ou une commande rapide

1. Pour envoyer le devis ou la commande sous forme de pièce jointe à un e-mail, cliquez sur **Plus | Envoyer devis** ou **Envoyer commande**.
2. Renseignez les champs d'adresse e-mail et d'objet.
3. Pour créer un enregistrement de communication terminée avec un lien vers le nouveau devis ou commande, remplissez les champs **Options de communications**, en veillant à spécifier une équipe et une action de suivi. Un enregistrement de communication est associé à chaque personne dans l'équipe spécifiée.
4. Pour ajouter des informations à propos du devis ou commande envoyé par e-mail à une campagne marketing existante, choisissez l'activité de campagne pertinente depuis **Action**.
5. Cliquez sur **Plus | Envoyer devis** ou sur **Envoyer commande**.

Fusionner vers PDF et Fusionner vers Word

Il existe deux options de production de publipostage dans Sage CRM 2015 R1.

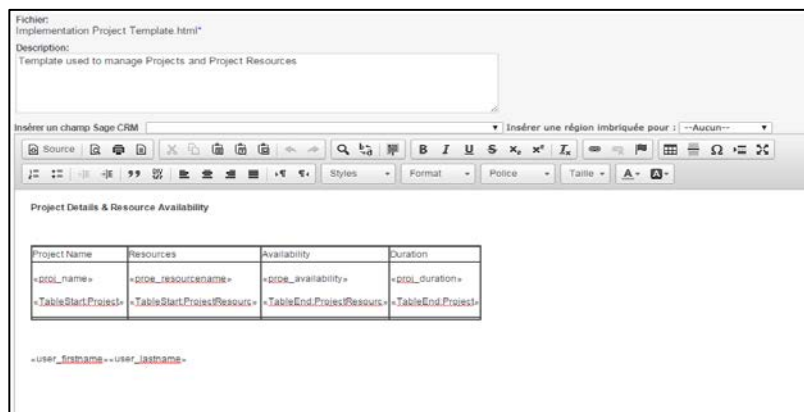
- Pour réaliser un publipostage qui crée un document PDF, cliquez sur **Fusionner vers PDF**.
- Pour réaliser un publipostage qui crée un document Word, cliquez sur **Fusionner vers Word**. Votre administrateur système doit activer l'option Fusionner vers Word.

Pour de plus amples informations, consultez la section *Effectuer un publipostage* du *Guide de l'utilisateur*.

Publipostage imbriqué

Vous pouvez créer un publipostage imbriqué à l'aide des entités personnalisées qui sont associées à d'autres entités personnalisées. Vous ne pouvez pas créer de publipostage imbriqué à l'aide d'entités de base. Par exemple, vous pouvez créer un publipostage imbriqué pour une entité personnalisée appelée *Projet* qui contient des informations sur une entité *Ressources de projet* associée. Le publipostage crée une lettre pour chaque projet qui contient des informations sur le projet et un tableau de *Ressources* du projet.

1. Ouvrez un enregistrement d'entité personnalisée.
2. Cliquez sur l'onglet **Documents** et cliquez sur **Fusionner vers Word** ou **Fusionner vers PDF**.
3. Cliquez sur **Créer un modèle** et saisissez les informations sur le modèle dans **Fichier** et **Description**.
4. Pour insérer des champs de fusion Sage CRM, sélectionnez les champs depuis **Insérer le champ Sage CRM**.
5. Pour inclure une table avec des champs de fusion, cliquez sur le lien hypertexte **Insérer une région imbriquée**. Cette action insère les balises de début et de fin pour la table principale et la table enfant. Pour afficher une ligne des données *Ressources* de projet, la première colonne de cette ligne devra inclure une balise `TableStart:< ProjectResource>` et la dernière colonne devra inclure une balise `TableEnd:< ProjectResource>`. **Important : Vous devez inclure `TableStart` et `TableEnd` dans la même section de modèle, ligne de table ou cellule de table même si vous n'utilisez pas les éléments de ligne.**



6. Sélectionnez **Sauvegarder le modèle**.
7. Pour poursuivre la fusion, cliquez sur **Fusionner et continuer**.

Améliorations de la sécurité

- Le menu supérieur affiche la date et l'heure de votre **dernière connexion**.
- Lorsque vous cliquez sur **<Mon profil>**, vous pouvez afficher vos **activités récentes**. Les cinq derniers jours d'activité sont répertoriés et contiennent l'heure, l'emplacement, le navigateur et l'adresse IP pour chaque connexion.

Améliorations mobiles

Il y a trois améliorations mobiles principales dans Sage CRM 2015 R1.

- Les thèmes mobiles optimisés ont été déployés dans le thème **Sage CRM Mobile** qui a le même aspect sur un iPhone, smartphone Android et une tablette. Le thème Sage CRM Classic Mobile est toujours pris en charge pour les périphériques mobiles IE et les Blackberries.
- Sage CRM Sales Lite a été renommé **Sage CRM pour iPhone** et dispose d'une IU mise à jour. Il possède également de nouvelles fonctionnalités ; vous pouvez ajouter de nouvelles réunions ou tâches par le biais de l'application et importer un contact iPhone en tant que prospect ou contact dans Sage CRM. Votre administrateur système peut créer des champs personnalisés qui s'affiche dans Sage CRM pour iPhone.
- **Sage CRM pour Android** vous permet d'ajouter de nouvelles réunions ou tâches par le biais de l'application et d'importer un contact Android en tant que prospect ou contact dans Sage CRM. Votre administrateur système peut créer des champs personnalisés qui s'affiche dans Sage CRM pour Android.

Pour de plus amples informations, consultez le *Guide mobile*.

© Copyright 2015 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.

Code de version du document : RLP-USE-FRA-151-1.0

À propos de Sage CRM

Plus de 15 000 petites et moyennes entreprises du monde entier utilisent Sage CRM tous les jours pour accélérer les ventes, maximiser la productivité et faire compter chaque interaction avec les clients. Cette application est utilisée par des sociétés dynamiques en pleine croissance cherchant de nouveaux moyens d'interagir avec les clients, d'exploiter le pouvoir des médias sociaux et de profiter des derniers développements mobiles pour accroître davantage leur activité. En la combinant à Sage ERP, nos clients disposent d'un meilleur aperçu commercial, d'efficiences et d'une productivité améliorées et obtiennent un point de vue axé sur le client sur l'ensemble de leur entreprise. Alors, que votre entreprise fasse ses premiers pas ou que vous ayez déjà une taille vous permettant d'employer des centaines de personnes, Sage CRM peut vous aider à accélérer vos résultats commerciaux.

Accélérez vos résultats commerciaux en essayant gratuitement Sage CRM pendant 30 jours à l'adresse www.sagecrm.com.

