

Sage CRM

Sage CRM 2017 R1

Guide du portable

© Copyright 2016 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

Chapitre 1 : A propos de ce guide	1-1
Chapitre 2 : Introduction aux solutions Sage CRM Mobile	2-1
A propos des solutions Sage CRM Mobile	2-1
Conditions préalables pour Sage CRM Mobile	2-1
Conditions préalables pour les applis mobiles Sage CRM	2-2
Démarrer avec les solutions Sage CRM Mobile	3-1
Activations des utilisateurs pour les solutions Sage CRM Mobile	3-1
URL d'accès à Sage CRM Mobile	3-1
Mappages des agents utilisateurs	3-1
Mappages des agents utilisateurs non affectés	3-2
Personnalisation des écrans mobiles	3-2
Personnalisation des tableaux de bord classiques	3-3
Créer des entités en lecture seule pour l'accès par smartphone	3-3
Configuration de périphériques supplémentaires	3-4
Résoudre les problèmes d'accès à Sage CRM depuis des dispositifs mobiles	3-7
Chapitre 4 : Travailler avec Sage CRM Mobile	4-1
Connexion	4-1
Ajouter une icône Écran d'accueil	4-1
Définir une vue par défaut sur tablette	4-2
Fermeture de session	4-2
Navigation dans l'écran mobile	4-2
Recherche d'informations	4-2
Modifier des informations sur les clients.	4-3
Ajout d'informations sur les clients	4-3
Exemple : ajouter une nouvelle société	4-3
Navigation dans votre calendrier	4-3
Gérer les dossiers prospects, les opportunités et les tickets	4-4
Champs Sélectionner recherche avancée	4-5
Exécution d'un rapport	4-5
Travailler avec le Tableau de bord de la société.	4-5

Chapitre 1 : A propos de ce guide

Ce guide s'adresse aux utilisateurs et aux administrateurs système.

Nous supposons que :

- Les utilisateurs emploient des périphériques mobiles avec des navigateurs Web. Une bonne connaissance de l'utilisation de Sage CRM avec un navigateur Web standard est recommandée mais non indispensable ;
- Les administrateurs système connaissent parfaitement le Guide de l'utilisateur et le Guide de l'administrateur système.

Le tableau ci-dessous présente un résumé de chaque chapitre.

Chapitre	Résumé
Introduction aux solutions Sage CRM Mobile (page 2-1)	Une introduction aux solutions Sage CRM Mobile.
Démarrer avec les solutions Sage CRM Mobile (page 3-1)	Présente les mesures que les utilisateurs et administrateurs système doivent prendre pour accéder à Sage CRM Mobile depuis un périphérique mobile ainsi que les conditions préalables pour l'utilisation des applis mobiles Sage CRM.
Travailler avec Sage CRM Mobile (page 4-1)	Explique l'utilisation de Sage CRM Mobile sur un périphérique mobile. L'aide relative à l'utilisation des applications mobiles Sage CRM est incluse dans une appli spécifique. Par exemple, l'aide pour l'utilisation de Sage CRM sur iPhone est incluse dans l'appli Sage CRM pour iPhone.

Chapitre 2 : Introduction aux solutions Sage CRM Mobile

- [A propos des solutions Sage CRM Mobile](#)
- [Conditions préalables pour les solutions Sage CRM Mobile](#)
- [Conditions préalables pour les applis mobiles Sage CRM](#)

A propos des solutions Sage CRM Mobile

- **Sage CRM Mobile** vous permet de travailler en ligne avec un navigateur sur tout périphérique, tel qu'un smartphone ou une tablette. Chaque périphérique dispose d'un agent utilisateur qui est une chaîne de texte qui identifie la version exacte du navigateur et du système d'exploitation sur le périphérique. Il existe deux thèmes d'IU Sage CRM auxquels les agents utilisateurs sont mappés. Les smartphones et tablettes sont mappés au thème *Sage CRM Mobile*. Les périphériques mobiles IE et Blackberries sont mappés au thème *Sage CRM Classic Mobile*. Ces périphériques sont liés aux fichiers XSL qui rendent le thème approprié.
- Les **applications mobiles Sage CRM** (applis), conçues pour des périphériques et systèmes d'exploitation spécifiques, vous fournissent un accès en ligne et hors ligne à Sage CRM en stockant certaines de vos données Sage CRM sur votre périphérique.
 - Sage CRM pour iPhone
 - Sage CRM pour Android (smartphone)
 - Sage CRM Sales Tracker pour les tablettes avec Windows 8.



Pour avoir un aperçu des caractéristiques des solutions Sage CRM Mobile, voir le [Tableau des fonctionnalités Sage CRM Mobile](#).

Conditions préalables pour Sage CRM Mobile

- Sage CRM installé sur un serveur avec une clé de licence Mobile valide. si vous n'avez pas de clé de licence valide, vous recevez le message « L'installation Sage CRM actuelle n'a pas de licence pour le mobile ».
- disposer de périphériques mobiles pour les utilisateurs ;
- avoir des utilisateurs activés pour l'accès mobile ;
- disposer d'une connectivité des périphériques mobiles au réseau de l'entreprise ou à Internet ;
- URL configurées par l'administrateur réseau pour accéder au système Sage CRM depuis l'intérieur et l'extérieur du réseau de votre société.
- Envisager les personnalisations à apporter à des espaces tels que les écrans, les listes, les onglets et le tableau de bord classique pour un affichage optimisé sur les périphériques mobiles.

Si un pare-feu est installé sur le site d'implémentation, assurez-vous que le trafic dirigé vers le serveur CRM via Internet puisse passer à travers. Pour plus d'informations sur la sécurité du serveur, consultez le chapitre Présentation de la sécurité dans le *Guide d'installation/mise à jour*.

Si vous avez l'intégration Outlook classique ou Exchange configurée sur votre système Sage CRM, vous pouvez vous attendre à ce que les mises à jour soient reflétées dans les tâches, rendez-vous et contacts auxquels vous accédez par Web mobile sur la plupart des périphériques.

Conditions préalables pour les applis mobiles Sage CRM

- Une licence d'installation Sage CRM 7.2 ou version ultérieure.
- iOS 7.1 sur votre iPhone, ou Android 4.0 sur votre smartphone Android, ou Windows 8 sur votre tablette Windows.
- Le composant CRM Sales pour applications mobiles téléchargé depuis la [Communauté Sage CRM](#) et installé sur votre installation Sage CRM .
- Sage CRM installé sur un serveur avec une clé de licence Mobile valide. si vous n'avez pas de clé de licence valide, vous recevez le message « L'installation Sage CRM actuelle n'a pas de licence pour le mobile ».
- [Utilisateurs activés pour un accès mobile](#).
- Connectivité du périphérique mobile au réseau de l'entreprise ou à Internet.
- L'application mobile Sage CRM téléchargée sur votre périphérique mobile.
 - Télécharger Sage CRM pour iPhone à partir des versions en français de l'Apple App Store.
 - Télécharger Sage CRM pour Android depuis l'Android App Store.
 - Télécharger Sage CRM Sales Tracker depuis le Windows App Store.
- [Écrans personnalisés](#) selon les exigences. Cela concerne les smartphones iPhone et Android uniquement.

Démarrer avec les solutions Sage CRM Mobile

- Activer des utilisateurs pour les solutions Web Sage Mobile
- URL d'accès à Sage CRM
- Cartographie d'agents utilisateurs
- Cartographie d'agents utilisateurs non attribués
- Personnalisation des écrans mobiles
- Personnaliser les tableaux de bord de société
- Créer des entités en lecture seule pour l'accès par smartphone
- Configuration de périphériques supplémentaires
- Résoudre les problèmes d'accès à Sage CRM depuis des dispositifs mobiles

Activations des utilisateurs pour les solutions Sage CRM Mobile

Les utilisateurs doivent disposer d'une autorisation d'accéder aux applications mobiles Sage CRM Mobile et Sage CRM.

1. Cliquez sur **Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le lien hypertexte de l'utilisateur que vous souhaitez activer et cliquez sur **Modifier**.
3. Définissez **Accès appareil Mobile** sur **True**.
4. Pour les applications mobiles Sage CRM uniquement, réglez **Accès au Service Web** sur **Vrai**.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

URL d'accès à Sage CRM Mobile

Votre réseau administrateur doit configurer les URL pour tous les utilisateurs de périphériques mobiles afin qu'ils puissent accéder à Sage CRM Mobile depuis l'intérieur ou l'extérieur du réseau de la société.

L'URL permettant d'accéder à Sage CRM depuis l'intérieur du réseau de la société est la même que celle permettant d'y accéder depuis votre bureau et a généralement le format **http://yourserver/yourapp**.

L'URL permettant d'accéder à Sage CRM depuis l'extérieur du réseau de la société inclut généralement l'adresse IP de votre société. L'URL a généralement le format **http://companyipaddress/yourapp**.

Mappages des agents utilisateurs

Chaque périphérique mobile dispose d'un agent utilisateur, qui décrit le périphérique à Sage CRM. Sage CRM détermine l'agent utilisateur que le périphérique utilise et le mappe automatiquement. Vous devez mapper un agent utilisateur existant à un thème si Sage CRM ne connaît pas le type de smartphone ou de tablette.

1. Cliquez sur **Administration | Personnalisation avancée | Périphériques**, sélectionnez un périphérique dans la liste de périphériques en cliquant sur son lien hypertexte. Le formulaire de saisie **Périphérique** s'affiche.
2. Saisissez un agent utilisateur dans le champ **Entrer un nouvel agent utilisateur**.



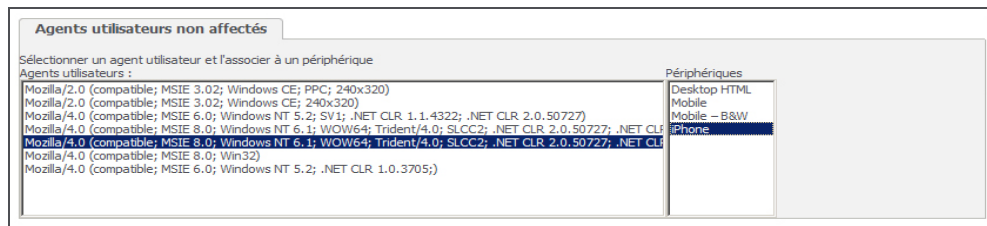
Champ Agent utilisateur

3. Cliquez sur **Ajouter**. L'agent utilisateur est mappé au périphérique.

Mappages des agents utilisateurs non affectés

Certains agents d'utilisateurs n'ayant pas encore été mappés à des périphériques peuvent être spécifiés dans Sage CRM

1. Cliquez sur **Administration | Personnalisation avancée | Périphériques | Afficher agents utilisateurs non affectés**. La page Agents utilisateurs non affectés s'affiche.



Agents utilisateurs non affectés

2. Cliquez sur l'agent utilisateur et le périphérique à Cartographier.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**. L'agent utilisateur non affecté est désormais mappé au périphérique.

Personnalisation des écrans mobiles

Vous pouvez personnaliser les écrans, les listes et les onglets sur les écrans mobiles. Assurez-vous que l'interface utilisateur personnalisée soit optimisée pour la taille d'écran plus petite des appareils mobiles. Par exemple, si vous ajoutez trop de champs à l'écran, il paraîtra surchargé et sera difficile à utiliser.

Vous pouvez personnaliser les écrans, listes et onglets des périphériques mobiles en procédant de la même manière que dans Sage CRM. Cependant, avant de personnaliser, vous devez sélectionner le bon type d'appareil.



Les seules actions prises en charge sur un périphérique mobile sont runtabgroup et runblock.

Par exemple, liens d'une communication avec un contact et une société sur Sage CRM Mobile.

1. Cliquez sur **Administration | Personnalisation | Communication**.
2. Cliquez sur l'onglet **Écrans**.
3. Sélectionnez le thème dans **Périphériques**.
4. Cliquez sur **Boîte de dialogue Détails communication personnalisée**.
5. Ajoutez les champs "cmli_comm_companyid" et "cmli_comm_personid" à l'écran et cliquez sur **Sauvegarder**.
6. Connectez-vous à CRM à l'aide d'un appareil mobile et naviguez vers **Nouveau | Communication**. Vous pouvez voir que vos nouveaux champs ont été ajoutés.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des écrans, listes et onglets, consultez le *Guide de l'administrateur système*.

Personnalisation des tableaux de bord classiques



Les tableaux de bord classiques ne sont accessibles qu'aux clients ayant effectué une mise à niveau uniquement.

Vous pouvez modifier un tableau de bord classique pour les utilisateurs Sage CRM Mobile. Par exemple, vous pouvez limiter le contenu disponible pour tous les utilisateurs de périphériques mobiles. Pour spécifier qu'un tableau de bord classique est disponible pour tous les utilisateurs de périphériques mobiles, sélectionnez **Définir comme mobile** sur l'écran Détails du tableau de bord. Vous pouvez alors créer ou modifier un tableau de bord classique de la manière habituelle.

Vous pouvez en outre spécifier les blocs qui seront accessibles aux utilisateurs de périphérique mobile dans leurs tableaux de bord classiques.

Remarque : le module Développeur est requis pour la personnalisation des blocs.

Pour activer/désactiver la disponibilité d'un bloc sur les périphériques mobiles :

1. Cliquez sur **Administration | Personnalisation | <Entité> | Blocs**, et ouvrez la page **Maintenir la définition de bloc** pour le bloc du tableau de bord à activer ou à désactiver pour les utilisateurs de périphériques mobiles.
2. Sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Disponible au portable** et cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

Remarque : Les tableaux de bord interactifs ne sont pas pris en charge par les périphériques mobiles.

Créer des entités en lecture seule pour l'accès par smartphone

Les sociétés, contacts, tickets, opportunités et prospects peuvent être tous créés en lecture seule. Ceci est souhaitable si un processus d'une entité risque d'être affecté par une mise à jour depuis un périphérique mobile. Pour créer ces entités en lecture seule, ouvrez le fichier JavaScript suivant à l'aide de Bloc-notes ou d'un éditeur de texte semblable :

Dossier d'installation CRM\wwwroot\smartphone\SageiPhone.js

En haut de la page, la section suivante s'affichera. Mettez à jour les valeurs en conséquence. Les valeurs acceptées sont **true** ou **false**.

```

/*****
* Start Configurable Section
/*****/
// set to false if you do not want users to be able to change
opportunities
var updateOpportunities = true;
// set to false if you do not want users to be able to change
cases
var updateCases = true;
// set to false if you do not want users to be able to change
leads
var updateLeads = false;
// set to false if you do not want users to be able to change
companies
var updateCompanies = true;
// set to false if you do not want users to be able to change
people
var updatePeople = true;
/*****
* End Configurable Section
/*****/

```

Configuration de périphériques supplémentaires

Lorsque la solution Portable est installée, plusieurs types de périphérique mobile sont configurés par défaut. La liste des périphériques par défaut devrait suffire pour la gamme de périphériques mobiles que vous utiliserez pour accéder à Sage CRM. Cependant, les développeurs peuvent configurer des périphériques supplémentaires au besoin en modifiant un périphérique existant.

Pour modifier un périphérique existant :

1. Cliquez sur **Administration | Personnalisation avancée | Périphériques**. Une liste de périphériques s'affiche.

Description administrative	Description de l'utilisateur
Android	Sage CRM for Android
iPhone	Sage CRM for iPhone
Mobile	Mobile device (iPhone, Blackberry, Nokia etc) with color screen
Mobile - BW	Generic mobile device filter with black and white screen
Tablet	Sage CRM for Tablet

Liste des périphériques

2. Cliquez sur le périphérique que vous souhaitez modifier. Le formulaire de saisie **Périphérique** s'affiche.

Formulaire de saisie Périphérique

3. Remplacez la description dans **Description administrative** par celle du périphérique à configurer.
4. Remplacez la description dans **Description de l'utilisateur** par celle du périphérique à afficher à l'attention de l'utilisateur final.
5. Sélectionnez le fichier de transformation XSL requis par le périphérique dans la liste des **noms de fichier XSL**.
6. Sélectionnez un périphérique alternatif dans **Basé sur périphérique** si le périphérique que vous configurez n'est pas inclus dans la liste des périphériques dans **Administration | Personnalisation | <Entité> | Écrans**.
7. Si votre périphérique utilise un langage de balisage unique pour envoyer des informations à Sage CRM, saisissez le nom de ce langage dans le champ **HTTP accepte**.
8. Dans **Type de contenu HTTP**, saisissez le langage qu'utilisera Sage CRM pour répondre au périphérique.
9. Sélectionnez **Oui** ou **Non** dans **Prise en charge cadres HTML** pour spécifier si le périphérique prend en charge ou non les cadres et cliquez sur **Sauvegarder**. Le périphérique modifié s'affiche dans la liste de périphériques.

Le tableau suivant décrit les champs standard du formulaire de saisie Périphérique.

Champ	Description
Description administrative	Description utilisée par l'administrateur pour la configuration du périphérique.
Description de l'utilisateur	Description du périphérique accessible à l'utilisateur final dans Sage CRM. Cette description doit permettre de préciser le type de périphérique auquel il est fait référence.

Nom de fichier XSL	Nom du fichier de transformation XSL (Extensible Stylesheet Language) requis pour convertir la sortie Sage CRM en un format pris en charge par le périphérique mobile. Pour chaque périphérique, un ensemble de fichiers est créé dans un dossier à l'emplacement suivant : ..\Program Files(x86)\Sage\CRM\ <nom d'installation>\wwwroot\themes\xsl.<="" td=""> </nom>
Basé sur périphérique	Si le périphérique que vous spécifiez n'est pas dans la liste de périphériques dans Administration Personnalisation <Entité> Écrans , vous pouvez sélectionner un périphérique alternatif dans la liste déroulante Périphérique basé sur.
HTTP accepte	Vous ne devez renseigner ce champ que si le périphérique spécifié utilise un seul langage de balisage. Lorsque vous spécifiez un langage de balisage autre que HTML, le périphérique envoie une chaîne à Sage CRM pour lui indiquer le type de langage de balisage utilisé.
Type de contenu HTTP	Ce champ est semblable au champ HTTP accepte. La spécification d'un langage de balisage dans ce champ permet de s'assurer que Sage CRM indique le langage de balisage transmis lorsqu'il envoie une réponse à Sage CRM.
Prend en charge les cadres HTML	Spécifiez si le périphérique à configurer prend en charge les cadres HTML.
Suffixe d'image de périphérique	Spécifiez l'extension de l'image (.jpg, .gif, .png, etc.) à utiliser avec le périphérique.
Page de codes du périphérique	Spécifiez le jeu de caractères. Par exemple, shiftjs ou UTF-8.
Lignes maximum du périphérique	Spécifiez le nombre maximum de lignes pouvant apparaître dans une grille.

Fichier CSS de périphérique	Spécifiez le fichier CSS à associer au périphérique.
Type de navigateur	Le type de navigateur pris en charge par le périphérique. Sélectionnez parmi HTML 4, HTML limité, ou Autre. HTML 4 fournit l'interface utilisateur normale au périphérique. Si vous n'êtes pas certain du paramètre à sélectionner et si vous voulez que Sage CRM affecte un type de navigateur, sélectionnez Autre.

Résoudre les problèmes d'accès à Sage CRM depuis des dispositifs mobiles

Sage CRM Mobile vous permet de travailler en ligne sur n'importe quel périphérique mobile en utilisant un navigateur. Chaque périphérique dispose d'un agent utilisateur qui est une chaîne de texte qui identifie la version exacte du navigateur et du système d'exploitation sur le périphérique. Il existe deux thèmes d'IU Sage CRM auxquels les agents utilisateurs sont mappés. Les smartphones et tablettes sont mappés au thème *Sage CRM Mobile*. Les périphériques mobiles IE et Blackberries sont mappés au thème *Sage CRM Classic Mobile*. Ces périphériques sont liés aux fichiers XSL qui rendent le thème approprié. Si vous rencontrez des problèmes dans l'utilisation de Sage CRM Mobile à partir d'un smartphone ou d'une tablette, consultez les conseils suivants de résolution de problèmes.

Le thème Sage CRM Mobile ne s'affiche pas sur le périphérique

Assurez-vous que l'agent utilisateur pour le smartphone ou la tablette est correctement mappé vers le périphérique en CRM. Il se peut que l'agent utilisateur ne soit pas affecté à un périphérique, ou qu'il soit affecté à un autre périphérique. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Mappages des agents utilisateurs \(page 3-1\)](#).

Le lien Périphériques n'est pas disponible dans la zone Personnalisation avancée

La licence de la solution Portable pour Sage CRM n'est pas installée. Pour obtenir une clé de licence avec l'option Portable, contactez votre partenaire commercial.

Le thème Sage CRM Mobile n'est pas affiché lors de l'accès à CRM par le biais d'un lien sur l'écran d'accueil

Le smartphone ou la tablette envoie un agent utilisateur différent lors de l'accès à un lien depuis l'écran d'accueil. Vérifiez les agents utilisateurs non affectés pour un agent utilisateur de smartphone ou de tablette, et mappez-le au périphérique correct.

Le smartphone ou la tablette ne détecte pas le serveur Web de CRM

Vérifiez que l'installation CRM est accessible publiquement ou que le smartphone est actuellement connecté à un VPN qui peut accéder à l'installation CRM.

Écran de connexion par défaut affiché au lieu de l'écran du smartphone

Les métadonnées Sage CRM n'ont pas encore été chargées (par exemple, en raison de IISReset). Connectez-vous et le thème du smartphone sera affiché comme prévu.

Chapitre 4 : Travailler avec Sage CRM Mobile

- Connexion
- Ajout d'une icône à l'écran d'accueil
- Définir une vue par défaut sur tablette
- Fermeture d'une session
- Navigation dans l'écran mobile
- Recherche d'informations
- Modifier des informations sur les clients.
- Ajout d'informations sur les clients
- Navigation dans votre calendrier
- Gérer les dossiers prospects, les opportunités et les tickets
- Exécution d'un rapport
- Travailler avec le Tableau de bord de la société.

Connexion

1. Ouvrez le navigateur Internet sur le navigateur de votre mobile et saisissez la URL qui vous a été donnée par votre administrateur système. Si vous accédez déjà à Sage CRM à partir de votre ordinateur de bureau, saisissez l'URL que vous utilisez normalement. Elle ressemble en général à : **http://yourserver/yourapp**. La page Connexion s'affiche.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe et appuyez sur **Connexion**. Vous êtes connecté. Par défaut, une connexion réussie affiche la page d'accueil de Sage CRM Mobile.

Ajouter une icône Écran d'accueil

Pour ajouter une icône Sage CRM à votre écran d'accueil :

1. Accéder à Sage CRM Mobile sur votre périphérique mobile.
2. Touchez l'icône **Ajouter Favori** sur la barre d'outils inférieure, puis **Ajouter à l'écran d'accueil**.
3. Sur l'écran Ajouter à l'accueil, appuyez sur **Ajouter**. Le navigateur se ferme et une icône Sage CRM s'affiche sur votre écran d'accueil.

Sur certains périphériques, vous pourrez ajouter une icône d'écran d'accueil CRM directement à partir de l'écran d'accueil :

1. Appuyez sur le bouton **Menu** de votre périphérique.
2. Appuyez sur **Plus** puis **Ajouter un raccourci à l'écran d'accueil**. L'icône Sage CRM est affichée sur votre écran d'accueil.

Définir une vue par défaut sur tablette

Lorsque vous travaillez sur une tablette, il est possible d'utiliser deux affichages différents de Sage CRM :

- L'affichage Tablette est optimisé pour les tablettes iPad ou Android sur des écrans 10" ou 7".
- L'affichage Bureau a le même aspect que Sage CRM sur un ordinateur de bureau. Si vous souhaitez bénéficier de la nouvelle interface utilisateur complète de Sage CRM, utilisez le mode Bureau.

Pour définir une préférence d'accès par défaut lors de l'utilisation de Sage CRM depuis une tablette :

1. Connectez-vous à Sage CRM depuis votre ordinateur de bureau.
2. Cliquez sur **Mon CRM | Préférences**.
3. Définissez le champ **Version de la tablette par défaut** soit sur **Version Bureau**, soit sur **Version Tablette**.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Lors de votre prochaine connexion depuis la tablette, le thème sélectionné s'affichera.

Fermeture de session

Pour fermer une session, touchez **Déconnexion** sur la page d'accueil de Sage CRM Mobile.

Vous êtes automatiquement déconnecté si vous refermez le navigateur ou si vous naviguez vers un autre site dans la même fenêtre du navigateur.

Navigation dans l'écran mobile

Lors de votre première connexion, vous êtes dirigé vers la page d'accueil Sage CRM Mobile où, en fonction de vos droits d'utilisateur, vous disposerez des options de menu principales de Sage CRM.

Recherche d'informations

1. Appuyez sur **Rechercher** et sélectionnez la catégorie d'entité que vous souhaitez rechercher. Les options disponibles sont **Société**, **Contact indépendant**, **Ticket**, **Opportunité**, et **Dossier prospect**.



les documents ne sont pas pris en charge sur la solution de Web mobile. Tout document associé à une société, un contact, un ticket, une opportunité ou un dossier prospect ne sera pas visible aux utilisateurs ayant accès à Sage CRM depuis un mobile.

2. Entrez un ou plusieurs critères de recherche.
3. Touchez **Rechercher** afin de lancer la recherche.
4. Sélectionnez l'un des liens pour accéder aux données client. Si vous obtenez une longue liste de résultats, vous pouvez atteindre directement un numéro de page en le saisissant dans le champ **Aller à la page** et en appuyant sur la flèche de droite.

5. Si vous utilisez une tablette, touchez un numéro de téléphone pour créer un nouveau contact ou ajouter le numéro à un contact existant dans le répertoire téléphonique de votre tablette. Ces méthodes dépendent du périphérique utilisé.
6. Si vous utilisez un smartphone, touchez un numéro de téléphone pour passer un appel téléphonique directement à partir de tout enregistrement contenant un numéro de téléphone valide.
7. Pour afficher une carte de l'emplacement d'un contact, touchez l'icône **Carte** dans le champ **Adresse**. Un message s'affiche pour dire que Google Maps souhaite utiliser votre emplacement actuel. Touchez **OK** pour accepter et la carte s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

Modifier des informations sur les clients.

Pour mettre à jour un enregistrement, touchez **Modifier**.



Il se peut que votre administrateur Sage CRM ait désactivé la mise à jour de certains types d'informations pour garantir que les processus ne sont pas compromis. Si tel est le cas, le bouton Modifier n'est plus disponible.

Pour modifier, par exemple, un enregistrement Communication pour la société en cours :

1. Choisissez une communication depuis l'onglet Communication et touchez **Modifier**. L'enregistrement s'affiche en mode édition.
2. Cliquez sur le champ que vous souhaitez mettre à jour.
3. Touchez **Sauvegarder**.

Ajout d'informations sur les clients

1. Appuyez sur **Nouveau**. Une liste des types d'enregistrements qu'il vous est possible de créer s'affiche.
2. Sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez créer. L'écran Entrée apparaît.
3. Une fois les champs renseignés, touchez **Sauvegarder**. En cas d'erreur de validation, un message contextuel s'affiche et les champs obligatoires sont mis en surbrillance.
4. Une fois tous les champs remplis, cliquez sur **Sauvegarder**. La page Généralités s'affiche.

Exemple : ajouter une nouvelle société

1. Touchez **Nouveau** sur la page d'accueil Sage CRM Mobile.
2. Touchez **Société**.
3. Renseignez les détails de la nouvelle société et tapez sur **Sauvegarder**. En cas d'erreur de validation, un message contextuel s'affiche et les champs obligatoires apparaissent en rouge. Toute information ajoutée depuis votre périphérique mobile s'affiche sur le bureau de Sage CRM.

Navigation dans votre calendrier

Vous pouvez afficher le calendrier en vue quotidienne ou hebdomadaire.

Le calendrier est divisé en **Rendez-vous** et **Tâches**. Vous pourrez avoir à faire défiler le calendrier vers le bas pour afficher les tâches.

- Pour filtrer le calendrier, utiliser les options de filtrage. Par exemple, définissez le champ **Statut** sur **En suspens** pour voir uniquement les tâches et rendez-vous en suspens dans votre calendrier.
- Pour faire défiler les pages, utilisez **Suivante Précédente**.
- Pour créer une tâche dans la vue quotidienne, tapez sur **Nouveau**.
- Pour créer un nouveau rendez-vous :
 1. Sélectionnez l'heure et la date auxquelles le rendez-vous doit intervenir.
 2. Renseignez les informations.
 3. Lorsque vous procédez à la sauvegarde, la communication est sauvegardée dans votre espace de travail Mon CRM.
- Pour afficher un jour particulier, tapez sur la date de ce jour.
- Dans la vue quotidienne, vous pouvez appuyer sur une heure pour ajouter un rendez-vous pour ce créneau horaire.
- Si vous êtes dans la vue hebdomadaire, vous pouvez appuyer sur un jour pour être renvoyé au résumé de ce jour.
- Vous pouvez créer une communication liée à un contact, une société, une opportunité ou un ticket. Par exemple, pour créer une Communication liée à une personne :
 1. Ouvrez la page Généralités du contact.
 2. Sélectionnez **Communications** dans la liste de l'espace de contexte.
 3. Appuyez sur **Nouveau**.
 4. Lorsque vous renseignez les détails et procédez à l'enregistrement, la communication est enregistrée dans le contexte de la personne.

Gérer les dossiers prospects, les opportunités et les tickets

Pour créer un dossier prospect, un ticket ou une opportunité :

1. Tapez sur **Nouveau** dans le menu et sélectionnez **Dossier prospect**, **Opportunité** ou **Ticket** dans ce menu Nouveau.
2. Saisissez les détails dans le formulaire de saisie. Vous devrez peut-être faire défiler la page pour renseigner tous les détails.
3. Touchez **Sauvegarder**.
Vous pouvez également rechercher un contact ou une société spécifique et lui associer le dossier prospect, le ticket ou l'opportunité.

Pour mettre à jour un dossier prospect existant :

1. Recherchez le dossier prospect, l'opportunité ou le ticket et ouvrez la page Généralités.
2. Touchez **Modifier**.
3. Apportez vos modifications et touchez **Sauvegarder**.



Les actions de processus ne sont pas disponibles lorsque vous utilisez Sage CRM via le Web mobile.

Champs Sélectionner recherche avancée

Une petite loupe située en regard d'une petite flèche pointant vers le bas indique que le champ est un champ de sélection de recherche avancée. Par exemple, elle s'affiche pour les champs Société et Contacts sur la page Nouveau ticket.

Lorsque l'icône Sélection de recherche avancée est présente, tapez quelques lettres, appuyez sur la loupe et les correspondances s'affichent sous le champ. Appuyez sur l'un des résultats et la zone de texte est complétée. Si un seul élément est trouvé, la description est complétée immédiatement.

Une fois que vous avez associé un enregistrement, par exemple une société ou un contact, au champ de sélection de la recherche, vous pouvez passer directement à la page de résumé de la société ou du contact.

Exécution d'un rapport

Vous pouvez afficher les rapports si vous disposez des droits appropriés.

Sage CRM inclut des exemples de rapports dans diverses catégories (par exemple, Vente et Service clients).

Pour exécuter un exemple de rapport :

1. Touchez **Rapports** sur la page d'accueil.
2. Sélectionnez une catégorie dans la liste **Sélectionner la catégorie**. La liste des rapports disponibles dans la catégorie s'affiche.
3. Touchez le rapport à exécuter.
4. Sélectionnez un critère de recherche supplémentaire dans la liste déroulante et touchez **Exécuter**. Le rapport s'affiche.

Pour afficher tous les détails du rapport, vous devrez peut-être faire défiler ou tourner votre périphérique mobile s'il prend en charge l'affichage horizontal.



Vous pouvez exécuter des rapports créés dans Sage CRM depuis votre ordinateur de bureau sur votre périphérique mobile. Vous les exécutez de la même manière que les exemples de rapport.

Travailler avec le Tableau de bord de la société.

Vous pouvez définir le tableau de bord classique à afficher sur votre périphérique mobile depuis votre bureau.

Remarque: seuls les clients ayant effectué une mise à niveau depuis SageCRM.com v7 auront accès au tableau de bord classique.

Pour sélectionner un tableau de bord classique :

1. Sur le bureau, cliquez sur **Mon CRM | Tableau de bord | Aller au tableau de bord classique**.



Le tableau de bord interactif n'est pas disponible sur les smartphones et anciens modèles de périphériques mobiles. Toutefois, vous pouvez utiliser le tableau de bord interactif sur une tablette si vous avez activé le mode Bureau sur la tablette.

2. Sélectionnez le Tableau de bord classique à afficher sur votre périphérique mobile dans la liste déroulante **Tableau de bord**. La page **Contenu du tableau de bord** s'affiche.
3. Cliquez sur **Édition des détails du tableau de bord**. La page **Détails du tableau de bord** s'affiche.
4. Sélectionnez **Définir comme tableau de bord mobile** puis cliquez sur **Sauvegarder**. Consultez le Guide de l'utilisateur pour plus d'informations sur la création et l'ajout de contenu aux tableaux de bord interactifs et classiques.
5. Lorsque vous avez effectué la configuration dans l'ensemble du navigateur, le tableau de bord est accessible à partir de votre périphérique mobile.

Pour afficher un tableau de bord classique depuis votre périphérique mobile :

1. Tapez sur **Mon CRM** si vous n'êtes pas déjà dans le contexte Mon CRM.
2. Sélectionnez **Tableau de bord** dans la liste de l'espace de contexte. Votre tableau de bord préféré s'affiche.

