



Sage CRM 2017 R1

Notes de version

Révision : SYS-REA-FRA-2017R1-1.0

Mise à jour : novembre 2016

© 2016, The Sage Group plc ou ses concédants. Sage, les logos Sage et les noms de produit et de service Sage mentionnés ici sont les marques déposées de The Sage Group plc ou de ses concédants. Toutes les marques déposées sont détenues par leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Présentation	4
Date de version et fichiers inclus	5
Documentation et aide	6
Nouveautés	7
Barre du haut	8
Recherche rapide	10
Utiliser la Recherche rapide	11
Configurer la Recherche rapide	12
Calendrier	13
À propos du calendrier	14
Différence entre tâches et rendez-vous	18
Les approches à l'utilisation des tâches et rendez-vous	19
Définir les préférences du calendrier	20
Gérer les tâches	21
Gérer les rendez-vous	44
Aide sur Internet	68
Installer les fichiers d'aide localement	69
Passer entre l'aide locale et l'aide sur Internet	71
Connexion e-mail sécurisée	72
Problèmes abordés	73
Mise à niveau	82

Présentation

Ce document fournit des informations sur les améliorations mises en œuvre, les problèmes résolus et les problèmes dont nous sommes au courant (le cas échéant) dans la Sage CRM 2017 R1 version. Il est destiné aux partenaires Sage CRM et clients Sage CRM Sage OpCos.

Bien que ce document fasse référence à Sage CRM, il est possible que les produits régionaux utilisent différents noms de marque.

En fonction de votre région, vous pouvez obtenir des clés de licence pour Sage CRM 2017 R1 pour installer des modules de produit spécifique, tels que **Ventes**, **Marketing** et **Service** (ou des combinaisons de ces modules). Pour d'autres informations sur la disponibilité des modules et les configurations disponibles dans votre région, veuillez contacter l'équipe de clé de licence Sage locale.

Lors de l'installation Sage CRM 2017 R1, vous pouvez sélectionner en option l'envoi de statistiques Sage CRM d'utilisation anonymes à Sage par le biais de Google Analytics. Ces informations permettront à Sage d'améliorer les services et logiciels que nous fournissons à nos clients.

Date de version et fichiers inclus

Date de version	Fichiers inclus	Version
Novembre 2016	eWare.dll	20.17.0.1
	Plug-in Outlook	20.17.0.1
	Plug-in de document	20.17.0.1
	Plug-in CTI	20.17.0.1

Documentation et aide

Pour visualiser l'aide contextuelle, cliquez sur la touche d'**Aide** dans Sage CRM 2017 R1.

Pour d'autres informations sur le logiciel avec lequel Sage CRM 2017 R1 peut fonctionner et être intégré, voir la *Sage CRM 2017 R1 Matrice de support de logiciel* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#).

Pour une *Aide d'utilisateur* en ligne, une *Aide d'administrateur système* en ligne et tous les documents PDF pour cette version, allez au [Sage CRM Help Center](#).

Les documents suivants sont fournis avec Sage CRM 2017 R1:

- Notes de version (ce document)
- Aide et guide d'utilisateur
- Aide et guide d'administrateur système
- Aide et guide d'installation et de mise à niveau
- Aide et guide de dépannage
- Guide de support Citrix XenApp et RDS (auparavant Guide Terminal Services et Citrix)

Nouveautés


Sage CRM 2017 R1 a les nouvelles fonctionnalités suivantes :




- **Barre du haut mise à jour.** La barre du haut inclut désormais une liste de Favoris et la liste de Notifications est affichée sous l'icône des Notifications, plutôt qu'en haut de l'écran. Pour ouvrir un écran de Recherche, cliquez sur la flèche à côté de la boîte de **Recherche** dans la barre du haut. Pour d'autres informations, voir [Barre du haut](#).
- **Nouvelle Recherche rapide.** Pour réaliser une recherche parmi toutes les entités simultanément, saisissez les mots-clés dans la **Recherche** dans la barre du haut. Pour d'autres informations, voir [Recherche rapide](#).
- **Nouveau calendrier.** Nous avons reconçu le Sage CRM calendrier pour le rendre moderne, intuitif et plus facile à utiliser. Veuillez noter que la vue de l'année et la vue du mois ne sont pas disponibles dans le nouveau calendrier. Pour d'autres informations, voir [Calendrier](#).
- **Aide sur Internet.** Les fichiers d'aide ont été enlevés du Sage CRM pack d'installation pour réduire sa taille. Désormais, lorsqu'un utilisateur clique sur la touche **Aide** dans le produit, Sage CRM affiche des fichiers d'aide hébergés sur des serveurs Web dédiés. Pour accéder à ses fichiers d'aide, les ordinateurs clients doivent avoir accès à Internet. Vous pouvez changer ce comportement par défaut en installant des fichiers d'aide localement sur votre Sage CRM serveur. Pour d'autres informations, voir [Aide sur Internet](#).
- **Connexion e-mail sécurisée.** Vous pouvez configurer Sage CRM l'utilisation de la Transport Layer Security (TLS), afin d'établir une connexion sécurisée vers un serveur de messagerie. Ceci vous permet d'utiliser Sage CRM avec des services de messagerie publics qui nécessitent une connexion sécurisée, telle qu'Exchange Online, Exchange hébergé et Gmail. Pour d'autres informations, voir [Connexion e-mail sécurisée](#).
- **Thème Contemporary.** Le thème Contemporary est le seul thème disponible sur une nouvelle installation de Sage CRM 2017 R1. Lorsque vous mettez à niveau Sage CRM vers 2017 R1, tous les thèmes qui existaient dans la version précédente du produit demeurent disponibles dans Sage CRM 2017 R1. Les personnalisations du thème Contemporary ou de thèmes nouvellement créés ne sont pas prises en charge.
- **Plus de 50 tickets de client ont été abordés dans cette version.** Pour d'autres informations, voir [Problèmes abordés](#).

Barre du haut

La barre du haut fournit un accès rapide à la recherche, à vos archives favorites, aux notifications actives, aux archives récemment visualisées et à la zone **<Mon Profil>**.

La barre du haut a les éléments suivants :

Élément	Description
Boîte de recherche	<p>Utilisez la Recherche pour faire une recherche rapide parmi les archives de quatre manières différentes.</p> <ul style="list-style-type: none">• En utilisant la Recherche rapide : Pour réaliser une recherche parmi toutes les entités simultanément, saisissez les mots-clés dans la Recherche.• En utilisant les écrans de Recherche : Pour réaliser une recherche dans une entité spécifique, cliquez sur la Flèche de recherche et cliquez sur le type d'entité.• En utilisant la Recherche avancée : Pour réaliser une recherche complexe de la base de données dans une entité spécifique, cliquez sur la Flèche de recherche et cliquez sur Recherche avancée.• En utilisant la recherche par mots-clés : Pour réaliser une recherche des mots-clés parmi des entités principales spécifiées, cliquez sur la Flèche de recherche et cliquez sur la Recherche par mots-clés. Vous pouvez inclure des caractères génériques pour chercher divers textes et caractères.
 (Notifications)	<p>Cliquez pour afficher une liste des notifications actives. En général, les notifications sont des rappels de tâches ou de rendez-vous ou des alertes de système configurées par vous ou votre administrateur système.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le nombre de notifications que vous avez est affiché au-dessus de l'icône des Notifications sur la barre du haut. Si le nombre total de notifications est supérieur au nombre de notifications qui sont affichées sur l'écran lorsque vous cliquez sur l'icône des Notifications, vous devez rejeter au moins une notification pour afficher le reste des notifications.• Cliquez sur une notification dans la liste pour ouvrir l'archive, le rendez-vous ou la tâche dans l'écran principal.• Pour rejeter un rappel de notification unique, cliquez sur l'icône de la corbeille à côté de la notification.• Pour répéter un rappel de notification unique, cliquez sur l'icône d'horloge à côté de la notification et choisissez une durée entre les rappels.• Pour rejeter toutes les notifications, cliquez sur Rejeter tout ou Répéter tout.• Pour fermer la liste, cliquez ailleurs sur l'écran.

Élément	Description
 (Favoris)	<p>Cliquez pour afficher une liste de vos archives Sage CRM favorites, auxquelles vous pouvez accéder rapidement. Vous pouvez définir une archive de société, contact, ticket, opportunité, prospect, solution, communication, commande, devis ou entité personnalisé en tant que favori. Pour ajouter une archive à cette liste, ouvrez l'archive et cliquez sur l'icône d'étoile à côté du titre de la page d'archive.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vos archives favorites sont groupées par entité. Cliquez sur la flèche dans l'en-tête d'entité pour développer ou fermer la liste des archives pour cette entité. • Cliquez sur un lien dans la liste pour ouvrir l'archive dans l'écran principal. • Pour enlever une archive de la liste, cliquez sur l'icône d'étoile à côté de l'archive dans la liste. • Pour fermer la liste, cliquez ailleurs sur l'écran.
 (Récents)	<p>Cliquez pour afficher une liste d'archives que vous avez visualisées récemment. Cette liste enregistre les archives de société, contact, opportunité, devis, commande, prospect, ticket, solution, campagne et groupe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vos archives récentes sont groupées par entité. Cliquez sur la flèche dans l'en-tête d'entité pour développer ou fermer la liste des archives pour cette entité. • La liste récente affiche 10 archives maximum par entité. • Le nombre maximum par défaut d'archives dans la liste est 40. Pour modifier le nombre maximum d'archives affichées dans la liste, contactez votre administrateur système. • Cliquez sur un lien d'archive dans la liste pour ouvrir l'archive dans l'écran principal. • Cliquez sur un logo d'entité pour ouvrir l'écran de Recherche de l'entité. • Pour effacer la liste, cliquez sur Effacer en bas de la liste. • Pour fermer la liste, cliquez ailleurs sur l'écran.
 (<Mon Profil>)	<p>Cliquez pour visualiser et modifier vos préférences, accéder à la zone d'administration (si vous disposez des droits administratifs dans Sage CRM), ouvrez le Sage CRM site Web de la Communauté ou déconnectez-vous Sage CRM.</p>

Recherche rapide

- [Utiliser la Recherche rapide](#)
- [Configurer la Recherche rapide](#)

Utiliser la Recherche rapide

Vous pouvez saisir des mots-clés dans la **Recherche** sur la barre du haut pour faire une recherche simultanée dans toutes les archives société, contact, ticket, opportunité, prospect, solution, communication, commande, devis et entité personnalisée.

Par exemple, la recherche de *services de logiciel européens* fournit toutes les archives contenant les mots *européen + logiciel + services* dans n'importe quel champ de texte, champ d'e-mail ou champ d'URL. Les mots peuvent apparaître dans n'importe quel ordre dans une archive et parmi plus d'un champ de texte. Ceci est particulièrement utile pour les utilisateurs qui ont besoin d'accéder Sage CRM aux informations rapidement. Par exemple, un utilisateur du service clientèle qui est au téléphone avec un client et a besoin de consulter une archive de ticket spécifique.

- Appuyez sur **Ctrl + s** pour passer à la **Recherche**.
- La recherche commence après avoir saisi deux lettres dans la **Recherche**. Chaque caractère supplémentaire saisi affine les résultats de recherche.
- La recherche donne un maximum de huit archives qui correspondent le plus à vos critères.
- Utilisez les flèches haut et bas et **Entrée** pour sélectionner une archive trouvée.
- Lorsque vous cliquez sur un lien d'archive trouvée, l'écran synthèse de cette archive s'affiche.

Configurer la Recherche rapide

Remarque : Les informations dans cette section sont destinées aux administrateurs système.

La Recherche rapide permet aux utilisateurs de rechercher simultanément des mots-clés parmi les champs de texte sur une ligne, adresse e-mails et URL pour toutes les archives de société, contact, ticket, opportunité, prospect, solution, communication, commande, devis et entité personnalisée. La Recherche rapide obtient des données à partir du service de Recherche rapide qui fonctionne en tant que procédure en arrière-plan. Ce service développe tout d'abord un index de toutes les archives de base de données, puis met à jour l'index périodiquement pour suivre les archives qui ont été ajoutées ou supprimées.

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Système | Recherche rapide**.
2. Le statut actuel du service de Recherche rapide est affiché dans le **Statut de service de Recherche rapide**.
 - La date et l'heure du dernier indexage des Sage CRM données sont affichées dans l'**index de Dernière recherche rapide réalisé à**.
 - Pour redémarrer le service de Recherche rapide, cliquez sur **Redémarrer la Recherche rapide**. Vous pourriez faire ceci si le service s'est interrompu ou si le dernier indexage s'est produit il y a moins de 10 minutes. Redémarrer le service ne reconstruit pas l'index.
3. Cliquez sur **Changer**.
4. Sélectionnez les entités qui sont indexées et incluses dans la Recherche rapide. Vous pouvez exclure une entité de la Recherche rapide pour affiner la plage de résultats, réduire la taille de l'index et les exigences RAM et réduire le temps d'obtention des résultats.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Pour exclure des champs d'entité individuels de la Recherche rapide, cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | Personnalisation | Entités primaires / Entités secondaires | <Entité> | Champs**. Cliquez sur le champ que vous voulez modifier et sélectionnez **Exclure de la Recherche rapide**.

Calendrier



- [À propos du calendrier](#)
- [Différence entre tâches et rendez-vous](#)
- [Les approches à l'utilisation des tâches et rendez-vous](#)
- [Définir les préférences du calendrier](#)
- [Gérer les tâches](#)
- [Gérer les rendez-vous](#)

À propos du calendrier





Sage CRM possède un calendrier intégré où vous pouvez gérer vos réunions et liste de choses à faire en créant des éléments appelés **tâches** et **rendez-vous**. Pour d'autres informations sur ces éléments, voir [Différence entre tâches et rendez-vous](#).

Remarque : Dans Sage CRM, les rendez-vous et les tâches sont également appelés **communications**, parce qu'ils peuvent capturer des communications en rapport à des archives d'entité. Lorsque vous cherchez des rendez-vous et des tâches dans Sage CRM, sélectionnez **Communications** depuis le menu de recherche.




Vous pouvez utiliser le calendrier dans l'un des modes suivants :

- **Mon mode CRM**. Vous permet de travailler sur les tâches et rendez-vous qui vous sont affectés et qui sont affectés à d'autres Sage CRM utilisateurs. Pour ouvrir le calendrier dans ce mode, depuis le menu principal, sélectionnez **Mon CRM | Calendrier**. Lorsque le calendrier est dans ce mode, l'icône suivante s'affiche dans le coin gauche en haut : 
- **Mode équipe CRM**. Vous permet de travailler sur les tâches et rendez-vous qui sont affectés aux équipes. Pour ouvrir le calendrier dans ce mode, depuis le menu principal, sélectionnez **Équipe CRM | Calendrier**. Lorsque le calendrier est dans ce mode, l'icône suivante s'affiche dans le coin supérieur gauche : 

Le calendrier possède les éléments suivants :



1  Rechercher: 
 Mon CRM pour: Susan Maye  

2 3


Aujourd'hui    lundi, octobre 24, 2016 - vendredi, octobre 28, 2016 Jour Semaine de travail Semaine Agenda Tâches

	lun. 10/24/2016	mar. 10/25/2016	mer. 10/26/2016	jeu. 10/27/2016	ven. 10/28/2016
toute la journée					
8:00 AM					
9:00 AM					
10:00 AM					
11:00 AM					
12:00 PM					
1:00 PM	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> 1:00PM-10:00PM Vacation </div>				
2:00 PM					
3:00 PM		<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> 3:00PM-4:00PM Team Meeting </div>		<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> 3:00PM-5:00PM Marketing Meeting </div>	
4:00 PM					
5:00 PM					

4

 Montrer toute la journée 

5 6

Élément de calendrier	Description
<p>1 (utilisateur ou équipe actuel(le))</p>	<p>Vous permet de sélectionner l'utilisateur ou l'équipe dont vous voulez voir le calendrier.</p> <p>Lorsque le calendrier est en mode Mon CRM, vous pouvez utiliser les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher. Vous permet de rechercher et sélectionner l'utilisateur dont vous voulez voir le calendrier. Saisissez le nom partiel ou entier de l'utilisateur et cliquez sur . • Mon CRM pour. Sélectionnez l'utilisateur dont vous voulez voir le calendrier. <p>Lorsque le calendrier est en mode Équipe CRM, vous pouvez utiliser l'Équipe CRM à lister, afin de sélectionner l'équipe dont vous voulez voir le calendrier.</p> <p>Pour afficher les tâches et les rendez-vous pour toutes les équipes existantes, sélectionnez Toutes les équipes.</p> <p>Pour afficher les tâches et les rendez-vous qui ne sont pas affectés à une équipe, sélectionnez --Non affecté--.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Remarque : Pour afficher le calendrier d'un utilisateur ou d'une équipe, vous devez avoir les droits appropriés dans Sage CRM. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.</p> </div>
<p>2 (touches de navigation et jour ou semaine sélectionné(e))</p>	<p>Vous permet de basculer entre les jours ou les semaines dans le calendrier. Les touches de navigation fonctionnent de manières différentes selon l'affichage du calendrier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aujourd'hui. Cliquez pour aller au jour ou à la semaine actuel(le). • ◀ (retour). Cliquez pour revenir au jour ou à la semaine précédent(e). • ▶ (avant). Cliquez pour avancer d'un jour ou d'une semaine. • <jour ou semaine sélectionné(e)>. Affiche le jour ou la semaine qui est affiché(e) dans le calendrier. Cliquez sur cet élément pour sélectionner le jour ou la semaine que vous voulez voir.

Élément de calendrier	Description
3 (vues du calendrier)	<p data-bbox="493 258 1118 291">Vous permet de basculer entre les vues suivantes.</p> <ul data-bbox="529 317 1459 1081" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="529 317 1230 350">• Jour. Affiche les rendez-vous pour le jour sélectionné. <li data-bbox="529 354 1422 422">• Semaine de travail. Affiche les rendez-vous pour les jours ouvrés de la semaine sélectionnée. <li data-bbox="529 426 1398 493">• Semaine. Affiche les rendez-vous pour les sept jours de la semaine sélectionnée. <li data-bbox="529 497 1459 1081">• Agenda. Affiche les rendez-vous et les tâches prévues qui ont une date due définie. Vous pouvez utiliser les filtres suivants au-dessus de la grille du calendrier : <ul data-bbox="597 611 1438 753" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="597 611 1346 644">• Action. Filtre les éléments du calendrier par type d'action. <li data-bbox="597 648 1252 682">• Statut. Filtre les éléments du calendrier par statut. <li data-bbox="597 686 1438 753">• Type. Filtre les éléments du calendrier par type (tâche ou rendez-vous). <li data-bbox="529 758 1430 1081">• Tâches. Affiche les tâches prévues qui ont une date due définie. Vous pouvez utiliser les filtres suivants au-dessus de la grille du calendrier : <ul data-bbox="597 833 1425 1081" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="597 833 1146 867">• Action. Filtre les tâches par type d'action. <li data-bbox="597 871 1049 905">• Statut. Filtre les tâches par statut. <li data-bbox="597 909 1425 1081">• Affiche les tâches en retard. Affiche les tâches en retard pour les 90 derniers jours relativement au jour ou à la semaine sélectionné(e). Les tâches en retard sont indiquées en rouge. Il s'agit des tâches dont la date due a expiré et dont le statut n'est pas Terminé ou Annulé. <p data-bbox="493 1127 1349 1194">Pour d'autres informations, voir Visualiser les tâches et Visualiser les rendez-vous.</p> <div data-bbox="493 1199 1446 1350" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p data-bbox="513 1224 1406 1325">Astuce : Lorsque vous êtes dans la vue de Semaine de travail ou Semaine, vous pouvez cliquer sur un rendez-vous pour voir la synthèse détaillée sans quitter la vue du calendrier actuel.</p> </div>
4 (grille du calendrier)	<p data-bbox="493 1381 1459 1482">Affiche les rendez-vous, les tâches ou les deux, en fonction de la vue du calendrier sélectionnée et des paramètres de filtre configurés. La ligne rouge indique l'heure actuelle du jour.</p>
5 (vue du jour)	<p data-bbox="493 1518 894 1551">Vous permet de basculer entre :</p> <ul data-bbox="529 1577 1430 1728" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="529 1577 1430 1644">• Jour entier. Affiche les rendez-vous programmés pour les 24 heures du jour ou de la semaine sélectionné(e). <li data-bbox="529 1648 1365 1728">• Heures ouvrées. Affiche les rendez-vous programmés pour les heures ouvrées du jour ou de la semaine sélectionné(e). <p data-bbox="493 1766 1382 1833">Pour d'autres informations sur la manière de définir vos heures ouvrées dans le calendrier, voir Définir les préférences du calendrier.</p>
6 (touche d'aide)	<p data-bbox="493 1864 821 1898">Ouvre l'aide du calendrier.</p>

Différence entre tâches et rendez-vous

Ce sujet décrit les caractéristiques par tâches et rendez-vous dans l'installation par défaut de Sage CRM. Le comportement peut être différent si votre système est personnalisé. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.

Caractéristique	Tâche	Rendez-vous
Affiché dans le Planificateur de réunion. Voir le Panneau de planificateur de réunion .	Non	Oui
Affiche le Planificateur de réunions lorsque vous créez ou modifiez un nouvel élément.	Non	Oui Le Planificateur de réunion est uniquement disponible pour les rendez-vous non-récurrents.
Peut avoir des pièces jointes.	Oui	Non
Peut être récurrent.	Non	Oui
Peut inclure des participants qui ne sont pas Sage CRM des utilisateurs (participants externes).	Non	Oui
Peut spécifier un emplacement.	Non	Oui
Vues du calendrier où l'élément est affiché.	<ul style="list-style-type: none"> • Vue de l'agenda • Vue des tâches <p>Une tâche liée à une archive Entité est également affichée sur l'onglet Communications de l'archive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vue du jour • Vue de la semaine de travail • Vue de la semaine • Vue de l'agenda <p>Un rendez-vous lié à une archive Entité est également affiché sur l'onglet Communications de l'archive.</p>

Les approches à l'utilisation des tâches et rendez-vous

Sage CRM sont un outil puissant pour gérer vos réunions et choses à faire. Vous trouverez ici des suggestions utiles lorsque vous travaillez sur les tâches et les rendez-vous. Pour d'autres informations, voir [Différence entre tâches et rendez-vous](#).

La liste d'approches ci-dessous n'est pas complète - votre style d'organisation et votre environnement de travail peuvent nécessiter des approches qui ne sont pas mentionnées ici.

Approche	Détails
Classique Créer des rendez-vous pour toutes les réunions. Créer des tâches pour toutes les choses à faire.	Avec cette approche, vous pouvez voir et gérer toutes vos choses à faire en un lieu central dans le calendrier (dans l'affichage des Tâches ou de l' Agenda). Toutefois, vos collègues ne peuvent pas voir vos tâches dans le Planificateur de réunion. Si vos collègues ont tendance à vous inviter souvent à leurs réunions, vous pourriez ne pas avoir le temps de travailler sur votre liste de choses à faire. Vos rendez-vous sont affichés dans le Planificateur de réunion, afin que vos collègues ne puissent pas créer de rendez-vous se chevauchant.
Solution intermédiaire Créer des rendez-vous pour toutes les réunions et choses à faire essentielles. Créer des tâches pour toutes les autres choses à faire.	Il s'agit d'une approche plus flexible qui vous permet de bloquer du temps pour vos choses à faire essentielles dans le calendrier et dans le Planificateur de rendez-vous. Avec cette approche, vous pouvez voir et gérer vos réunions et les choses à faire dans l'affichage Agenda du calendrier.
Gestion rigoureuse du temps Créer des rendez-vous pour toutes les réunions et choses à faire. N'utilisez pas du tout les tâches.	Avec cette approche, vous n'avez pas de liste de choses à faire séparée, mais les heures de vos réunions et choses à faire sont bloquées dans le calendrier et le Planificateur de réunion. Ainsi, il est très possible que vous puissiez travailler sur vos choses à faire sans être distrait(e) par vos collègues. Vous pouvez voir et gérer vos réunions et les choses à faire dans l'affichage Agenda du calendrier.

Définir les préférences du calendrier

Vous pouvez configurer l'affichage des informations dans le calendrier. Par exemple, vous pouvez définir vos heures ouvrées, le premier jour de travail de votre semaine, le format de date et heure, le fuseau horaire et la vue du calendrier initial par défaut qui s'affiche lorsque vous ouvrez le calendrier après la connexion.

Pour configurer les préférences du calendrier :

1. Allez à **<Mon Profil> | Préférences**.
2. Cliquez sur **Changer**.
3. Configurez les champs dans le panneau **Préférences de date/heure**.

Remarque : Certains champs dans ce panneau concernent tout le système. Ils définissent l'affichage des informations dans tout le système, Sage CRM et pas uniquement dans le calendrier.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur les préférences de l'utilisateur, voir l'*Aide pour utilisateur* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#).

Gérer les tâches

- [Créer une tâche](#)
- [Modifier une tâche](#)
- [Supprimer une tâche](#)
- [Visualiser les tâches](#)
- [Gérer les fichiers joints](#)
- [Champs de tâche](#)

Pour des informations sur la manière dont les tâches sont synchronisées lorsque l'intégration Exchange ou l'intégration Classic Outlook est activée, voir l'*Aide de l'utilisateur* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#).

Créer une tâche

Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes pour créer un nouveau rendez-vous :

- **Méthode rapide.** Vous permet de créer une tâche en spécifiant uniquement l'objet de la tâche. Pour spécifier d'autres paramètres, vous devez modifier la tâche créée avec cette méthode.
- **Méthode normale.** Vous permet de créer une tâche en configurant tous les paramètres possibles de tâche.

Méthode rapide

Remarque : Cette méthode est uniquement disponible dans **Mon CRM | Calendrier**.

Cette méthode vous permet de créer une nouvelle tâche, mais vous pouvez uniquement spécifier l'objet de la tâche. Les autres champs de tâche sont automatiquement remplis par les valeurs par défaut suivantes :

- **Date/Heure de début :** <Date et heure actuelles>
- **Date/Heure dues :** <Un jour avant la date et heure actuelles>
- **Action :** À faire
- **Statut :** En suspens
- **Priorité :** Normal
- **Région :** <Région de l'utilisateur actuel>
- **Équipe :** <Équipe de l'utilisateur actuel>
- **Utilisateur :** <Utilisateur actuel>

Les champs qui ne sont pas mentionnés ci-dessus sont laissés vides. Pour changer les valeurs de champ par défaut, vous devez modifier la tâche. Pour d'autres informations, voir [Modifier une tâche](#).


Pour créer une tâche à l'aide de la méthode rapide :

1. Allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur l'affichage des **Tâches**.
3. Saisissez l'objet de la tâche dans la boîte de texte **Tâche rapide** en haut à gauche du calendrier.
4. Cliquez sur **Ajouter**.

Méthode normale

Cette méthode vous permet de configurer tous les paramètres possibles de tâche.

Par exemple, vous pouvez spécifier l'objet, les détails, les heures et l'action de la tâche. Vous pouvez également affecter la tâche aux utilisateurs ou équipes, sélectionner un statut et une priorité, lier la tâche aux archives d'Entité, configurer les notifications et d'autres paramètres de tâche. Vous pouvez utiliser cette méthode presque partout dans Sage CRM.

1. En haut à droite de la Sage CRM fenêtre, cliquez sur .
2. Cliquez sur **Nouvelle tâche**.
3. Configurez les champs de tâche. Pour d'autres informations, voir [Champs de tâche](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Astuce : Vous pouvez aussi créer une nouvelle tâche en cliquant sur la touche d'action **Nouvelle tâche** lorsque vous visualisez une archive d'Entité. Pour plus d'informations sur les touches d'action, voir l'*Aide pour utilisateur* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#).

Modifier une tâche

Vous pouvez modifier une tâche existante pour changer son statut, priorité, objet, détails, heures et action. Vous pouvez également affecter la tâche aux utilisateurs ou équipes, lier la tâche aux archives d'Entité, gérer les fichiers joints à la tâche, configurer les notifications et spécifier d'autres paramètres de tâche.

1. Dans le calendrier, trouvez la tâche que vous voulez modifier.

Astuce : Pour visualiser et filtrer les tâches, vous pouvez utiliser la vue **Tâche**. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les tâches](#).

2. Ouvrez la tâche.
3. Configurez les champs de tâche. Pour d'autres informations, voir [Champs de tâche](#).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer une tâche

Avertissement : Une tâche supprimée ne peut pas être restaurée. Votre administrateur système doit vous donner les droits appropriés pour supprimer les tâches.

Lorsque vous supprimez une tâche, elle l'est définitivement, ainsi que ses fichiers joints. Les pièces jointes supprimées avec la tâche sont également supprimées de l'onglet **Documents** des archives Entité associées.

1. Dans le calendrier, trouvez la tâche que vous voulez supprimer.

Astuce : Pour visualiser et filtrer les tâches, vous pouvez utiliser la vue **Tâche**. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les tâches](#).

2. Ouvrez la tâche.
3. Cliquez sur **Supprimer**, puis cliquez sur **Confirmer la suppression**.

Visualiser les tâches

- [Visualiser vos tâches](#)
- [Filtrer les tâches par utilisateur, action et statut](#)
- [Visualiser les tâches affectées à une équipe](#)
- [Visualiser les tâches sans date due](#)

Visualiser vos tâches

Remarque : Cette méthode vous permet d'afficher uniquement les tâches qui ont une date due définie. Pour visualiser les tâches avec une date due, suivez les étapes dans [Visualiser les tâches sans date due](#).



1. Allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur la vue **Tâches** du calendrier. Pour d'autres informations sur ces éléments de calendrier, voir [À propos du calendrier](#).
3. Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, filtrer les tâches dans la liste :
 - Pour filtrer les tâches par action, sélectionnez un type d'action depuis **Action**.
 - Pour filtrer les tâches par statut, sélectionnez un statut depuis **Statut**.
 - Pour afficher les tâches en retard pour les 90 derniers jours par rapport au jour ou à la semaine sélectionné(e), sélectionnez **Afficher les tâches en retard**. Les tâches en retard sont indiquées en rouge. Il s'agit des tâches dont la date due a expiré et dont le statut n'est pas **Terminé** ou **Annulé**.
4. Pour ouvrir une tâche, cliquez sur l'objet de la tâche.

Filtrer les tâches par utilisateur, action et statut

Vous pouvez visualiser les tâches affectées à un utilisateur Sage CRM particulier. Vous pouvez également filtrer les tâches, afin d'afficher celles avec une action ou un statut spécifique.

Cette méthode vous permet d'afficher uniquement les tâches qui ont une date due définie. Pour visualiser les tâches avec une date due, suivez les étapes dans [Visualiser les tâches sans date due](#).

Remarque : Pour afficher les tâches affectées à un autre Sage CRM utilisateur, vous devez disposer des droits appropriés dans Sage CRM. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.

1. Allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur la vue **Tâches** du calendrier.
3. Cherchez et sélectionnez Sage CRM l'utilisateur dont vous voulez voir les tâches :
 - a. Dans la case de texte **Rechercher** en haut à gauche, saisissez le nom de l'utilisateur.
 - b. Si la liste **Mon CRM pour** n'est pas mise à jour automatiquement, cliquez sur  pour trouver l'utilisateur.
 - c. Sélectionnez l'utilisateur depuis la liste **Mon CRM pour**, puis cliquez sur . Le calendrier affiche des tâches pour l'utilisateur.
4. Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, filtrer les tâches dans la liste :
 - Pour filtrer les tâches par action, sélectionnez un type d'action depuis **Action**.
 - Pour filtrer les tâches par statut, sélectionnez un statut depuis **Statut**.
 - Pour afficher les tâches en retard pour les 90 derniers jours par rapport au jour ou à la semaine sélectionné(e), sélectionnez **Afficher les tâches en retard**. Les tâches en retard sont indiquées en rouge. Il s'agit des tâches dont la date due a expiré et dont le statut n'est pas **Terminé** ou **Annulé**.
5. Pour ouvrir une tâche, cliquez sur l'objet de la tâche.


Visualiser les tâches affectées à une équipe

Cette méthode vous permet d'afficher uniquement les tâches qui ont une date due définie. Pour visualiser les tâches avec une date due, suivez les étapes dans [Visualiser les tâches sans date due](#).

Pour visualiser les tâches affectées à une équipe, vous devez disposer des droits appropriés dans Sage CRM. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.

1. Allez à **Équipe CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur la vue **Tâches** du calendrier.
3. En haut à gauche, depuis la liste **Équipe CRM pour**, sélectionnez l'équipe dont vous voulez visualiser les tâches.
Pour visualiser les tâches pour toutes les équipes existantes, sélectionnez **Toutes les équipes**.
Pour visualiser les tâches qui ne sont pas affectées à une équipe, sélectionnez **--Non affecté--**.
4. Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, filtrer les tâches dans la liste :
 - Pour filtrer les tâches par action, sélectionnez un type d'action depuis **Action**.
 - Pour filtrer les tâches par statut, sélectionnez un statut depuis **Statut**.
 - Pour afficher les tâches en retard pour les 90 derniers jours par rapport au jour ou à la semaine sélectionné(e), sélectionnez **Afficher les tâches en retard**. Les tâches en retard sont indiquées en rouge. Il s'agit des tâches dont la date due a expiré et dont le statut n'est pas **Terminé** ou **Annulé**.
5. Pour ouvrir une tâche, cliquez sur l'objet de la tâche.

Visualiser les tâches sans date due

1. En haut à droite de la Sage CRM fenêtre, cliquez sur  dans la boîte de **Recherche**.
2. Cliquez sur **Communication**.
3. Dans **Type**, sélectionnez les **Tâches uniquement**.
4. Spécifiez les critères pour rechercher les tâches que vous voulez visualiser.
5. Cliquez sur **Rechercher** .
6. Dans les résultats de recherche, cliquez sur l'objet de la tâche que vous voulez visualiser.

Gérer les fichiers joints

- [Joindre des fichiers à une tâche](#)
- [Supprimer un fichier joint d'une tâche](#)
- [Visualiser un fichier joint](#)

Joindre des fichiers à une tâche

Remarque : Vous pouvez joindre des fichiers uniquement aux tâches enregistrées. Pour joindre des fichiers à une nouvelle tâche, enregistrez-la préalablement.

1. Allez dans **Mon CRM | Calendrier**.
2. Trouvez et ouvrez la tâche à laquelle vous voulez joindre des fichiers. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les tâches](#).
3. En haut à gauche de la tâche, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.
4. Cliquez sur **Ajouter le fichier** pour rechercher et sélectionner les fichiers à joindre.

Astuce : Pour sélectionner plusieurs fichiers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur les différents fichiers.

Veillez à respecter les paramètres suivants définis par votre administrateur système :

- Taille maximum du fichier
- Types de fichier autorisés
- Nombre maximum de fichiers que vous pouvez joindre

En cas de non-respect de l'un de ces paramètres, vos fichiers ne seront pas joints. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.


5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tous les fichiers joints à une tâche dans le contexte d'une archive Entité sont également listés dans l'onglet **Documents** de cette archive.

Supprimer un fichier joint d'une tâche

1. Allez dans **Mon CRM | Calendrier**.
2. Trouvez et ouvrez la tâche de laquelle vous voulez supprimer une pièce jointe. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les tâches](#).
3. En haut à gauche de la tâche, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**. Le chiffre entre parenthèses à côté du nom de l'onglet affiche le nombre de fichiers joints à la tâche.
4. Dans la colonne de **Fichier**, cliquez sur le nom de la pièce jointe que vous voulez supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**, puis cliquez sur **Confirmer la suppression**.

Visualiser un fichier joint

1. Allez dans **Mon CRM | Calendrier**.
2. Trouvez et ouvrez la tâche qui contient le fichier joint que vous voulez visualiser. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les tâches](#).
3. En haut à gauche de la tâche, cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**. Le chiffre entre parenthèses à côté du nom de l'onglet affiche le nombre de fichiers joints à la tâche.
4. Dans la liste des pièces jointes, cliquez  à côté de la pièce jointe que voulez visualiser.

Vous pouvez aussi cliquer sur le nom du fichier joint, puis cliquer sur **Visualiser la pièce jointe**.

Champs de tâche

Lors de la création ou modification d'une tâche, vous pouvez utiliser les champs dans les panneaux et onglets suivants :

- [Panneau au sujet de](#)
- [Panneau de détails](#)
- [Panneau de programmation](#)
- [Panneau de suivi](#)
- [Panneau de campagnes](#)
- [Options du panneau de programmation](#)
- [Onglet des pièces jointes](#)

Panneau au sujet de

Utilisez ce panneau pour lier votre tâche aux archives Entité.

Lorsqu'une tâche est liée à une archive Entité, elle est affichée sur l'onglet **Communications** de l'archive et fait partie de l'historique du client.

Champ	Description
Société	Spécifiez l'archive Société à laquelle vous voulez lier la tâche.
Contact	Spécifiez l'archive Contact à laquelle vous voulez lier la tâche.
Au sujet de	Spécifiez l'archive Opportunité, Ticket, Commande ou Devis à laquelle vous voulez lier la tâche.
Nouvelle société	Cliquez pour créer une nouvelle archive Société et lier la tâche à cette archive.
Nouveau contact	Cliquez pour créer une nouvelle archive Contact et lier la tâche à cette archive.

Panneau de détails


Utilisez ce panneau pour spécifier les détails de votre tâche.

Champ	Description
Action	<p>Sélectionnez une action pour que la tâche vous soit rappelée ou soit rappelée à d'autres utilisateurs. L'icône d'action correspondante s'affiche pour la tâche dans le calendrier :</p> <ul style="list-style-type: none">• SMS sortant (📱➡)• Vacances (☀️)• Sortie de téléphone (📞➡)• Entrée de téléphone (📞➡)• Sortie de lettre (✉️➡)• Entrée de lettre (✉️➡)• E-mail sortant (✉️➡)• E-mail entrant (✉️➡)• Fax sortant (📠➡)• Fax entrant (📠➡)• Réunion (👥)• Démo (💻)• À faire (✅)
Objet	Saisissez l'objet de la tâche.
Détails	Saisissez la description de la tâche.
Statut	Sélectionnez un statut de tâche.
Priorité	Sélectionnez une priorité de tâche.
Région	Sélectionnez un territoire de sécurité pour la tâche.
Privé	Cochez cette case pour masquer la tâche des utilisateurs qui ne sont pas ajoutés au champ Utilisateur du Panneau de programmation .
Créé par	Affiche le nom de l'utilisateur qui a créé la tâche. Cette option est remplie automatiquement lorsque la tâche est enregistrée.
Date de création	Affiche la date et l'heure de création de la tâche. Cette option est remplie automatiquement lorsque la tâche est enregistrée.

Champ	Description
Pourcentage terminé	<p>Affiche le pourcentage de réalisation de la tâche.</p> <p>Si la tâche est synchronisée à partir de Microsoft Outlook, cette option affiche la valeur définie dans Outlook.</p> <p>Si la tâche n'est pas synchronisée à partir d'Outlook, cette option affiche l'un des pourcentages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• 0 % lorsque la tâche est annulée.• 100 % lorsque la tâche est terminée.
Heure de fin	<p>Affiche la date et l'heure de fin de la tâche.</p> <p>Lorsque le statut de la tâche n'est pas Terminé, cette option est vide.</p> <p>Lorsque le statut de la tâche est défini sur Terminé, cette option est remplie automatiquement par la date et l'heure lorsque le statut Terminé a été défini.</p>

Panneau de programmation

Utilisez ce panneau pour spécifier les heures de début et dues de la tâche, affecter la tâche aux utilisateurs et configurer les rappels.

Champ	Description
Date/Heure en cours	Spécifiez la date et l'heure en fonction desquelles la tâche doit être terminée.
Utilisateur	<p>Spécifiez les Sage CRM utilisateurs auxquels vous voulez affecter la tâche. Pour ajouter des utilisateurs, cliquez sur  dans Rechercher. Sélectionnez les utilisateurs dans la liste et cliquez sur Ajouter. Pour supprimer les utilisateurs, sectionnez les utilisateurs dans la liste et cliquez sur Supprimer.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Astuce : Pour sélectionner des utilisateurs multiples, maintenez Ctrl enfoncé et cliquez sur les utilisateurs dans la liste.</p></div> <p>Lorsque vous affectez une tâche à plus d'un utilisateur, Sage CRM ceci crée une tâche séparée pour chaque utilisateur. Chaque tâche est affichée dans le calendrier de l'utilisateur pertinent.</p>
Date/Heure de début	Spécifiez la date et l'heure où la tâche devient active.
Rappel à l'écran	Cochez cette case pour activer et configurer le rappel à l'écran pour la tâche.
Date/Heure de rappel	Spécifiez la date et l'heure où le rappel à l'écran doit être affiché pour la tâche.
Envoyer le message de rappel	Lorsqu'un rappel à l'écran est activé, vous pouvez cocher cette case afin de recevoir les messages de rappel configurés dans vos préférences d'utilisateur.
Équipe	Spécifiez l'équipe à laquelle vous voulez affecter la tâche.

Panneau de suivi

Utilisez cette zone pour créer des éléments de suivi pour votre tâche et configurer les notifications SMS si elles sont activées par votre administrateur système dans Sage CRM.

Champ	Description
Créer une tâche de suivi	Sélectionnez cette option pour créer une nouvelle tâche de suivi basée sur la tâche actuelle. La tâche de suivi est créée lorsque vous enregistrez la tâche actuelle avec cette option sélectionnée.
Créer un rendez-vous de suivi	Sélectionnez cette option pour créer un nouveau rendez-vous de suivi basé sur la tâche actuelle. Le rendez-vous de suivi est créé lorsque vous enregistrez la tâche actuelle avec cette option sélectionnée.
Créer une opportunité de suivi	Sélectionnez cette option pour générer une nouvelle opportunité basée sur la tâche actuelle. Cette option est uniquement disponible lors de la modification d'un rendez-vous existant.
Envoyer un SMS immédiatement	Sélectionnez cette option pour envoyer un SMS de notification aux utilisateurs ajoutés à l'option Utilisateur dans la Panneau de programmation . Cette option est uniquement disponible si votre administrateur système a activé la messagerie par SMS dans Sage CRM.

Panneau de campagnes

Utilisez ce panneau pour lier la tâche à une action de campagne marketing.

Par défaut, cette zone est masquée. Pour afficher cette zone, cliquez sur la touche d'action **Afficher campagnes**.

Champ	Description
Action	Spécifiez l'action à laquelle vous voulez lier la tâche. Cette option est en lecture seule si la tâche a été créée dans le contexte d'une action. Une telle tâche est liée automatiquement à l'action.
Type de réponse	Vous permet de sélectionner un type de réponse. Cette option devient disponible une fois que vous avez spécifiée une action.

Options du panneau de programmation

Utilisez cette zone pour créer des tâches liées pour chaque archive dans la liste des résultats de recherche.

Cette zone est disponible lorsque vous créez une nouvelle tâche depuis la liste des résultats de recherche après avoir recherché les Sociétés, Contacts, Tickets, Prospects ou Opportunités.

Champ	Description
Nombre par jour	Spécifiez le nombre de tâches à créer chaque jour.
Règle de courtage	<p>Vous permet d'affecter les tâches aux utilisateurs ou à une équipe. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Poule. Affecte le nombre spécifié de tâches à chaque utilisateur dans l'option Utilisateur.• Queue. Affecte le nombre spécifié de tâches à l'équipe sélectionnée dans l'option Équipe. Les tâches peuvent ensuite être distribuées entre les membres de l'équipe.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Remarque : Pour plus d'informations sur les options d'Utilisateur et d'Équipe, voir Panneau de programmation.</div>	
<ul style="list-style-type: none">• Lun• Mar• Mer• Jeu• Ven• Sam• Dim	Sélectionnez les jours de la semaine où vous voulez créer des tâches.

Onglet des pièces jointes

Utilisez cet onglet pour visualiser, ajouter et supprimer des pièces jointes de tâche. Cet onglet est uniquement disponible lorsque vous modifiez une tâche enregistrée.

Champ	Description
Ajouter un fichier	Cliquez sur cette touche pour naviguer vers un fichier et le joindre à une tâche.
Déposer des fichiers ici pour les mettre en pièce jointe	Glissez-déposez vos fichiers vers cette zone pour les joindre à la tâche. Cette zone est uniquement disponible dans certains navigateurs.
Propriétaire	Vous permet de filtrer les fichiers joints par un propriétaire donné. Sélectionnez le propriétaire dont vous voulez voir les fichiers dans la liste, puis cliquez sur Filtrer . Si le propriétaire ne figure pas sur la liste, utilisez la boîte de recherche pour trouver le propriétaire et ajoutez-le à la liste.

Après avoir cliqué sur le nom d'un fichier joint dans la liste, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche dans les panneaux suivants :

Panneau	Description
Pour	Fournit des informations sur des archives auxquelles le fichier joint est lié. <ul style="list-style-type: none">• Société. Affiche l'archive de Société à laquelle le fichier est lié.• Contact. Affiche l'archive de Contact à laquelle le fichier est lié.• Au sujet de. Afficher l'archive Opportunité, Ticket, Commande ou Devis à laquelle le fichier est lié.
Détails	Ce panneau possède les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none">• Type. Spécifiez le type de pièce jointe.• Catégorie. Spécifiez la catégorie de pièce jointe.• Statut. Spécifiez le statut de pièce jointe.• Propriétaire. Spécifiez le propriétaire de pièce jointe.• Équipe. Spécifiez l'équipe qui possède la pièce jointe.• Description. Saisissez une description de pièce jointe.

Gérer les rendez-vous

- [Créer un rendez-vous](#)
- [Modifier un rendez-vous](#)
- [Configurer la récurrence pour un rendez-vous existant](#)
- [Supprimer un rendez-vous](#)
- [Visualiser les rendez-vous](#)
- [Gérer des participants externes](#)
- [Champs de rendez-vous](#)

Pour des informations sur la manière dont les rendez-vous sont synchronisés lorsque l'intégration Exchange ou l'intégration Classic Outlook est activée, voir l'*Aide de l'utilisateur* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#).

Créer un rendez-vous

Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes pour créer un nouveau rendez-vous :

- **Méthode rapide.** Vous permet de créer un rendez-vous en spécifiant l'objet, la date et l'heure de début, ainsi que la date et l'heure de fin du rendez-vous. Vous pouvez uniquement utiliser cette méthode dans les vues suivantes du calendrier : **Jour**, **Semaine**, **Semaine de travail**. Le Planificateur de réunion n'est pas disponible avec cette méthode. De plus, lors de la création d'un rendez-vous, vous ne pouvez pas le lier à une archive Entité.
- **Méthode normale.** Vous permet de créer un rendez-vous en configurant tous les paramètres possibles de rendez-vous. Avec cette méthode, vous pouvez également utiliser le Planificateur de réunion pour vérifier la disponibilité des participants au rendez-vous, participants qui sont des Sage CRM utilisateurs. Vous pouvez utiliser la méthode normale presque partout dans Sage CRM.

Pour d'autres informations sur le Planificateur de réunion, voir [Panneau de planificateur de réunion](#).

Méthode rapide

Remarque : Cette méthode est uniquement disponible dans **Mon CRM | Calendrier**.

Cette méthode vous permet de créer un nouveau rendez-vous rapidement, mais vous pouvez uniquement spécifier les paramètres suivants :

- Objet du rendez-vous
- Date et heure de début
- Date et heure de fin

Les autres champs de rendez-vous sont automatiquement remplis par les valeurs par défaut suivantes :

- **Action :** Réunion
- **Statut :** En suspens
- **Priorité :** Normal
- **Région :** <Région de l'utilisateur actuel>
- **Équipe :** <Équipe de l'utilisateur actuel>
- **Utilisateur :** <Utilisateur actuel>

Pour changer les paramètres par défaut, vous devez modifier le rendez-vous. Pour d'autres informations, voir [Modifier un rendez-vous](#).

Pour créer un rendez-vous à l'aide de la méthode rapide :

1. Allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Ouvrez l'une des vues suivantes de calendrier :
 - **Jour**
 - **Semaine de travail**
 - **Semaine**

Pour d'autres informations, voir [À propos du calendrier](#).

3. Cliquez deux fois n'importe où dans la grille du calendrier.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, utilisez les champs suivants
 - **Objet**. Saisissez un descriptif vous permettant d'identifier votre rendez-vous dans le calendrier.
 - **Heure de début**. Saisissez la date et l'heure de début de votre rendez-vous.
 - **Heure de fin**. Saisissez la date et l'heure de fin de votre rendez-vous.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.


Méthode normale

Lors de la création d'un rendez-vous à l'aide de la méthode normale, vous pouvez configurer tous les réglages possibles de rendez-vous.

Par exemple, vous pouvez spécifier l'objet, les détails, les heures, l'action et le lieu du rendez-vous. Vous pouvez également ajouter des équipes entières ou des participants internes qui sont des Sage CRM utilisateurs. Vous pouvez sélectionner un statut est une priorité, lier le rendez-vous aux archives Entité et configurer les notifications, récurrences et autres paramètres de rendez-vous.

Remarque : Vous pouvez ajouter des participants externes qui ne sont pas Sage CRM des utilisateurs après avoir enregistré votre rendez-vous.

Pour créer un rendez-vous à l'aide de la méthode normale :

1. En haut à droite de la Sage CRM fenêtre, cliquez sur .
2. Cliquez sur **Nouveau rendez-vous**.
3. Configurez les champs de rendez-vous. Pour d'autres informations, voir [Champs de rendez-vous](#).

Lors de la configuration de l'heure du rendez-vous, vous pouvez utiliser le [Panneau de planificateur de réunion](#) pour vérifier la disponibilité des participants internes au rendez-vous et éviter les conflits possibles. Le Planificateur de réunion ne montre pas la disponibilité des participants externes au rendez-vous. Le Planificateur de réunion n'est pas disponible pour les rendez-vous récurrents.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez maintenant ajouter des participants externes à vos rendez-vous si nécessaire. Pour d'autres informations, voir [Ajouter des participants externes à un rendez-vous](#).

Modifier un rendez-vous

Vous pouvez modifier un rendez-vous existant pour modifier son statut, sa priorité, les détails de l'objet, le type, la récurrence, ajouter ou enlever des participants ou équipes internes et externes et configurer d'autres paramètres du rendez-vous.

1. Dans le calendrier, trouvez le rendez-vous que vous voulez modifier.

Astuce : Pour visualiser et filtrer les rendez-vous, vous pouvez utiliser la vue de l'**Agenda** dans le calendrier. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les rendez-vous](#).

2. Ouvrez le rendez-vous.
3. Configurez les champs de rendez-vous. Pour d'autres informations, voir [Champs de rendez-vous](#).

Lors de la configuration de l'heure du rendez-vous, vous pouvez utiliser le [Panneau de planificateur de réunion](#) pour vérifier la disponibilité des participants internes au rendez-vous et éviter les conflits possibles. Le Planificateur de réunion n'est pas disponible pour les rendez-vous récurrents.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.


Configurer la récurrence pour un rendez-vous existant

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer la récurrence pour un rendez-vous existant. Notez que vous pouvez configurer la récurrence uniquement pour les rendez-vous dont le statut est **En suspens**, **En cours** ou **--Aucun--**.

1. Dans le calendrier, trouvez et ouvrez le rendez-vous dont vous souhaitez configurer la récurrence.

Astuce : Pour visualiser et filtrer les rendez-vous, vous pouvez utiliser la vue de l'**Agenda** dans le calendrier. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les rendez-vous](#).

2. Dans le [Panneau de programmation](#), cliquez sur **Récurrence**.
3. Configurez les paramètres de récurrence. Pour d'autres informations, voir [Fenêtre de récurrence de communication](#).
Pour supprimer la récurrence, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Dans les vues du calendrier, les rendez-vous récurrents sont indiqués avec l'icône suivante : .
Le Planificateur de réunion n'est pas disponible pour les rendez-vous récurrents.

Supprimer un rendez-vous

Avertissement : Un rendez-vous supprimé ne peut pas être restauré. Votre administrateur système doit vous donner les droits appropriés pour supprimer les rendez-vous.

1. Dans le calendrier, trouvez le rendez-vous que vous voulez supprimer.

Astuce : Pour visualiser et filtrer les rendez-vous, vous pouvez utiliser la vue de l'**Agenda** dans le calendrier. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les rendez-vous](#).


2. Ouvrez le rendez-vous.
3. Cliquez sur **Supprimer**, puis cliquez sur **Confirmer la suppression**.

Visualiser les rendez-vous

- [Visualiser vos rendez-vous](#)
- [Filtrer les rendez-vous par utilisateur, action et statut](#)
- [Visualiser les rendez-vous pour une équipe](#)

Visualiser vos rendez-vous

1. Allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur l'une des vues suivantes du calendrier :
 - **Jour**
 - **Semaine de travail**
 - **Semaine**
3. Utilisez les boutons de navigation pour sélectionner le jour ou les dates entre lesquelles vous voulez voir les rendez-vous.
Pour plus d'informations sur les vues du calendrier et les touches de navigation, voir [À propos du calendrier](#).



Chaque rendez-vous est marqué par une icône indiquant son action. Pour d'autres informations sur ces icônes, voir [Panneau de détails](#). Les rendez-vous récurrents sont marqués par .
4. Double-cliquez sur un rendez-vous pour l'ouvrir.


Astuce : Lorsque vous êtes dans la vue de **Semaine de travail** ou **Semaine**, vous pouvez cliquer sur un rendez-vous pour voir la synthèse détaillée sans quitter la vue du calendrier actuel.

Filtrer les rendez-vous par utilisateur, action et statut

Vous pouvez visualiser les rendez-vous affectés à un utilisateur Sage CRM particulier. Vous pouvez également filtrer les rendez-vous, afin d'afficher ceux avec une action ou un statut spécifique.

Remarque : Pour afficher les rendez-vous affectés à un autre Sage CRM utilisateur, vous devez disposer des droits appropriés dans Sage CRM. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.

1. Allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur la vue **Agenda** du calendrier. Pour d'autres informations sur ces éléments de calendrier, voir [À propos du calendrier](#).
3. Cherchez et sélectionnez Sage CRM l'utilisateur dont vous voulez voir les rendez-vous :
 - a. Dans la case de texte **Rechercher** en haut à gauche, saisissez le nom de l'utilisateur.
 - b. Si la liste **Mon CRM pour** n'est pas mise à jour automatiquement, cliquez sur  pour trouver l'utilisateur.
 - c. Sélectionnez l'utilisateur depuis la liste **Mon CRM pour**, puis cliquez sur .
4. Dans l'option **Type**, sélectionnez **Rendez-vous uniquement**. Le calendrier affiche des rendez-vous pour l'utilisateur.

Les rendez-vous récurrents sont marqués par .

Pour plus d'informations, voir [Configurer la récurrence pour un rendez-vous existant](#).

5. Si nécessaire, filtrez les rendez-vous :
 - Pour filtrer les rendez-vous par action, sélectionnez le type d'action depuis **Action**.
 - Pour filtrer les rendez-vous par statut, sélectionnez le statut depuis **Statut**.
6. Pour ouvrir un rendez-vous, cliquez sur l'objet du rendez-vous.

Visualiser les rendez-vous pour une équipe

Pour visualiser les rendez-vous affectés à une équipe, vous devez disposer des droits appropriés dans Sage CRM. Pour d'autres informations, contactez votre administrateur système.

1. Allez à **Équipe CRM | Calendrier**.
2. Cliquez sur la vue **Agenda** du calendrier. Pour d'autres informations sur ces éléments de calendrier, voir [À propos du calendrier](#).
3. En haut à gauche, depuis la liste **Équipe CRM pour**, sélectionnez l'équipe dont vous voulez visualiser les rendez-vous.
Pour visualiser les rendez-vous pour toutes les équipes existantes, sélectionnez **Toutes les équipes**.
Pour afficher les rendez-vous qui ne sont pas affectés à une équipe, sélectionnez **--Non affecté--**.
4. Dans l'option **Type**, sélectionnez **Rendez-vous uniquement**. Le calendrier affiche des rendez-vous pour l'équipe.

Les rendez-vous récurrents sont marqués par .

Pour d'autres informations, voir [Configurer la récurrence pour un rendez-vous existant](#).

5. Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, filtrer les rendez-vous dans la liste :
 - Pour filtrer les rendez-vous par action, sélectionnez le type d'action depuis l'option **Action**.
 - Pour filtrer les rendez-vous par statut, sélectionnez le statut depuis **Statut**.
6. Pour ouvrir un rendez-vous, cliquez sur l'objet du rendez-vous dans la colonne **Objet**.

Gérer des participants externes

Vous pouvez ajouter des participants externes à un rendez-vous enregistré. Les participants externes sont des personnes autres que des Sage CRM utilisateurs. Vous ne pouvez ajouter que les participants externes pour lesquels il existe des archives Contact dans Sage CRM.

- [Ajouter des participants externes à un rendez-vous](#)
- [Suppression de participants externes d'un rendez-vous](#)

Ajouter des participants externes à un rendez-vous

Remarque : Vous pouvez ajouter des participants externes aux rendez-vous enregistrés uniquement. Les participants externes doivent exister dans Sage CRM en tant qu'archives Contact.

1. Allez dans **Mon CRM | Calendrier**.
2. Trouvez et ouvrez le rendez-vous auquel vous souhaitez ajouter des participants externes. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les rendez-vous](#).
3. En haut à gauche du rendez-vous, cliquez sur l'onglet **Participants externes**.
4. Recherchez et sélectionnez les participants externes que vous souhaitez ajouter :
 - a. Cliquez sur **Ajouter des participants au rendez-vous**.
 - b. Spécifiez les critères pour rechercher les archives Contact qui représentent les participants externes que vous voulez ajouter.
 - c. Cliquez sur **Rechercher**.
 - d. Dans la colonne **Sélectionner** de la liste des résultats de recherche, sélectionnez les cases à cocher à côté des archives Contact que vous voulez ajouter.
 - e. Cliquez sur **Ajouter des participants au rendez-vous**.

Lorsque vous ajoutez des participants externes, le rendez-vous s'affiche sur l'onglet **Communications** des archives de contact représentant les participants externes.

Suppression de participants externes d'un rendez-vous

1. Dans Sage CRM, allez à **Mon CRM | Calendrier**.
2. Trouvez et ouvrez le rendez-vous dans lequel vous voulez supprimer des participants externes. Pour d'autres informations, voir [Visualiser les rendez-vous](#).
3. En haut à gauche du rendez-vous, cliquez sur l'onglet **Participants externes**.
4. Dans la colonne **Supprimer** , cochez les cases correspondant aux participants externes que vous voulez supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer les participants sélectionnés du rendez-vous**.

Lorsque vous supprimez des participants externes, le rendez-vous est supprimé de l'onglet **Communications** des archives Contact représentant les participants externes.

Champs de rendez-vous

Lors de la création ou modification d'un rendez-vous, vous pouvez utiliser les champs dans les panneaux et onglets suivants :

- [Panneau au sujet de](#)
- [Panneau de détails](#)
- [Panneau de programmation](#)
- [Panneau de planificateur de réunion](#)
- [Panneau de suivi](#)
- [Panneau de campagnes](#)
- [Onglet Participants externes](#)

Panneau au sujet de

Utilisez ce panneau pour lier votre rendez-vous aux archives Entité.

Lorsqu'un rendez-vous est lié à une archive Entité, il est affiché sur l'onglet **Communications** de l'archive et fait partie de l'historique du client.

Champ	Description
Société	Spécifiez l'archive Société à laquelle vous voulez lier le rendez-vous.
Contact	Spécifiez l'archive Contact à laquelle vous voulez lier le rendez-vous.
Au sujet de	Spécifiez l'archive Opportunité, Ticket, Commande ou Devis à laquelle vous voulez lier le rendez-vous.
Nouvelle société	Cliquez pour créer une nouvelle archive Société et lier le rendez-vous à cette archive.
Nouveau contact	Cliquez pour créer une nouvelle archive Contact et lier le rendez-vous à cette archive.

Panneau de détails


Utilisez ce panneau pour spécifier les détails de votre rendez-vous.

Champ	Description
Action	<p>Sélectionnez une action pour que le rendez-vous vous soit rappelé ou soit rappelé à d'autres utilisateurs. L'icône d'action correspondante s'affiche pour le rendez-vous dans le calendrier :</p> <ul style="list-style-type: none">• SMS sortant (📱➡)• Vacances (☀️)• Sortie de téléphone (📞➡)• Entrée de téléphone (📞➡)• Sortie de lettre (✉️➡)• Entrée de lettre (✉️➡)• E-mail sortant (✉️➡)• E-mail entrant (➡✉️)• Fax sortant (📠➡)• Fax entrant (➡📠)• Réunion (👥)• Démo (💻)• À faire (✅)
Objet	Saisissez l'objet du rendez-vous.
Emplacement	<p>Saisissez le lieu du rendez-vous.</p> <p>Vous pouvez ajouter un utilisateur de ressource, par exemple, salle de réunion de Londres. Si vous avez déjà saisi du texte dans cette option, ajoutez l'utilisateur de ressource après le texte. Utilisez un point-virgule en guise de séparation.</p>
Détails	Saisissez les détails du rendez-vous.
Statut	Sélectionnez un statut de rendez-vous.
Priorité	Sélectionnez une priorité de rendez-vous.
Région	Sélectionnez un territoire de sécurité pour le rendez-vous.
Privé	Cochez cette case pour masquer l'objet et les détails du rendez-vous des utilisateurs qui ne sont pas ajoutés à l'option Utilisateur de la Panneau de programmation . L'heure du rendez-vous est affichée comme étant occupée (bloquée) à ces utilisateurs.
Créé par	<p>Affiche le nom de l'utilisateur qui a créé le rendez-vous.</p> <p>Cette option est remplie automatiquement lorsque le rendez-vous est enregistré.</p>

Champ	Description
Date de création	Affiche la date de création du rendez-vous. Cette option est remplie automatiquement lorsque le rendez-vous est enregistré.
Pourcentage terminé	Affiche le pourcentage de réalisation du rendez-vous : <ul style="list-style-type: none">• 0 % lorsque le rendez-vous est annulé.• 100 % lorsque le rendez-vous est terminé.
Heure de fin	Affiche la date et l'heure de fin du rendez-vous. Lorsque le statut du rendez-vous n'est pas Terminé , cette option est vide. Lorsque le statut de rendez-vous est défini sur Terminé , cette option est remplie automatiquement par la date et l'heure lorsque le statut Terminé a été défini.

Panneau de programmation

Utilisez ce panneau pour spécifier les heures de rendez-vous, les participants au rendez-vous, programmer votre rendez-vous, configurer la récurrence et définir les rappels.

Champ	Description
Date/Heure	Spécifiez la date et l'heure du rendez-vous.
Heure de fin	Spécifiez la fin et l'heure du rendez-vous.
Journée entière	Sélectionnez cette option pour faire du rendez-vous un événement sur toute la journée. Lorsqu'elle est sélectionnée, cette option annule les heures de début et de fin dans les options Date/Heure et Heure de fin .
Utilisateur	<p>Spécifier les participants du rendez-vous.</p> <p>Dans cette option, vous ne pouvez spécifier que les Sage CRM utilisateurs. Pour ajouter ou enlever les participants qui ne sont pas des Sage CRM utilisateurs, allez sous Onglet Participants externes. Pour d'autres informations, voir Ajouter des participants externes à un rendez-vous et Suppression de participants externes d'un rendez-vous.</p> <p>Pour ajouter des utilisateurs, cliquez sur  dans Rechercher. Sélectionnez les utilisateurs dans la liste et cliquez sur Ajouter.</p> <p>Pour supprimer les utilisateurs, sélectionnez les utilisateurs dans la liste et cliquez sur Supprimer.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Astuce : Pour sélectionner des utilisateurs multiples, maintenez Ctrl enfoncé et cliquez sur les utilisateurs dans la liste.</p></div> <p>Le rendez-vous s'affiche dans le calendrier de chaque utilisateur ajouté à l'option Utilisateurs.</p>
Rappel	<p>Configurez un rappel à l'écran pour le rendez-vous. Sélectionnez quand le rappel s'affiche avant le rendez-vous. Pour désactiver le rappel, sélectionnez Ne pas me rappeler.</p> <p>Lorsqu'un rappel à l'écran est activé, vous pouvez également sélectionner Envoyer un message de rappel pour recevoir les messages de rappel configuré dans vos préférences d'utilisateur.</p>
Équipe	Sélectionnez l'équipe que vous voulez faire participer au rendez-vous.
Récurrence	<p>Cliquez sur cette option pour configurer ou supprimer la récurrence pour le rendez-vous. Pour d'autres informations, voir Fenêtre de récurrence de communication.</p> <p>Lorsque la récurrence est configurée pour le rendez-vous, les détails de récurrence sont affichés sous l'option Récurrence.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Remarque : Par défaut, le nombre maximum d'occurrences est de 200. Si vous dépassez ce nombre maximum d'occurrences, un message d'erreur s'affiche et le rendez-vous ne pourra pas être enregistré.</p></div>

Fenêtre de récurrence de communication

Utilisez cette fenêtre pour configurer la récurrence du rendez-vous.

Panneau	Description
Modèle de récurrence	Spécifiez la fréquence à laquelle reproduire le rendez-vous.
Cycle quotidien	Spécifiez le début et la fin du rendez-vous dans la journée. <ul style="list-style-type: none">• Si vous sélectionnez Se produit une fois à, seul un rendez-vous est créé pour chaque jour configuré dans le panneau de Modèle de récurrence.• Si vous sélectionnez Se produit tous les, un rendez-vous séparé est créé pour chaque jour. Utilisez le panneau de Durée pour spécifier entre quelles dates vous voulez que les rendez-vous se reproduisent.
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Remarque : Lorsque l'Intégration Exchange est activée, l'option Se produit tous les n'est pas disponible.</div>
Durée	Spécifiez entre quelles dates vous voulez que le rendez-vous se reproduise.

Remarque : Le nombre maximum par défaut d'occurrences de rendez-vous est 200. Si vous dépassez ce chiffre, un message d'erreur s'affiche et le rendez-vous ne pourra pas être enregistré.

Panneau de planificateur de réunion

Remarque : Ce panneau est uniquement disponible lorsque vous créez ou modifiez un rendez-vous non récurrent.

Fournit une grille libre / occupée qui affiche la disponibilité des participants au rendez-vous ajoutés à l'option **Utilisateur** dans la [Panneau de programmation](#). Le planificateur de réunion est similaire à l'Assistant de programmation dans Microsoft Outlook. Vous pouvez utiliser le Planificateur de réunion pour éviter le chevauchement des événements lors de la planification des rendez-vous.

Les heures ouvrées libres sont indiquées en blanc, les heures occupées sont affichées en gris foncé, les heures non ouvrées sont affichées en gris clair. Tout chevauchement avec le rendez-vous actuel est indiqué en rouge.

Meeting Planner																								
Thursday Sep 8	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
John Finch																								
Damien Walsh																								
Graham Rogers																								

Dans cet exemple, Damien Walsh et Graham Rogers sont libres de 7h30 à 17h30 et John Finch est occupé de 13h00 à 22h00.

Astuce : Vous pouvez utiliser le planificateur de réunion pour définir l'heure de début et de fin d'un rendez-vous. Dans la grille libre / occupée, cliquez sur l'heure de début, puis cliquez sur l'heure de fin. La zone entre l'heure de début et l'heure de fin est marquée en bleu foncé, ce qui indique les heures de rendez-vous.

Panneau de suivi

Utilisez ce panneau pour créer des éléments de suivi pour votre rendez-vous et configurer les notifications par SMS si elles sont activées dans Sage CRM.

Champ	Description
Créer une tâche de suivi	Créez une nouvelle tâche de suivi basée sur le rendez-vous actuel. La tâche de suivi est créée lorsque vous enregistrez le rendez-vous actuel avec cette option sélectionnée.
Créer un rendez-vous de suivi	Créez un nouveau rendez-vous de suivi basé sur le rendez-vous actuel. Le rendez-vous de suivi est créé lorsque vous enregistrez le rendez-vous actuel avec cette option sélectionnée.
Créer une opportunité de suivi	Créez une nouvelle opportunité de suivi basée sur le rendez-vous actuel. Cette option est uniquement disponible lors de la modification d'un rendez-vous existant.
Envoyer un SMS immédiatement	Envoyez un SMS de notification aux utilisateurs ajoutés à l'option Utilisateur dans la Panneau de programmation . Cette option est uniquement disponible si votre administrateur système a activé la messagerie par SMS dans Sage CRM.

Panneau de campagnes

Utilisez ce panneau pour lier le rendez-vous à une action de campagne marketing.


Par défaut, le panneau de **Campagnes** est masqué. Pour afficher ce panneau, cliquez sur la touche d'action **Afficher campagnes** dans le rendez-vous.

Champ	Description
Action	Spécifiez l'action à laquelle vous voulez lier le rendez-vous. Cette option est en lecture seule si le rendez-vous a été créé dans le contexte de l'action. Un tel rendez-vous est lié automatiquement à l'action.
Type de réponse	Sélectionnez un type de réponse. Cette option devient disponible une fois que vous avez spécifiée une action.

Onglet Participants externes

Remarque : Cet onglet est uniquement disponible lorsque vous visualisez un rendez-vous enregistré.

Utilisez cet onglet pour visualiser, ajouter et supprimer des participants externes. Vous ne pouvez ajouter que les participants externes dont les détails sont saisis Sage CRM en tant qu'archives Contact.

Lorsque le rendez-vous a des participants externes, l'icône suivante s'affiche à côté du nom de l'onglet : 

Lorsque l'intégration Exchange est activée, l'onglet **Participants externes** indique la réponse à l'invitation au rendez-vous du serveur Exchange.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement avec les participants externes, voir [Gérer des participants externes](#).

Touche d'action	Description
Ajouter des participants au rendez-vous	<p>Vous permet de rechercher, sélectionner et ajouter des participants externes à la liste. Pour d'autres informations, voir Ajouter des participants externes à un rendez-vous</p> <p>Lorsque vous cliquez sur cette touche, l'onglet Rechercher et ajouter des participants externes s'ouvre.</p> <p>Utilisez le panneau Rechercher sur cet onglet pour spécifier les critères de recherche pour les archives Contact que vous voulez ajouter en tant que participants externes au rendez-vous. Cliquez sur Rechercher pour démarrer votre recherche.</p> <p>Une fois que votre recherche est terminée, cochez les cases dans la colonne Sélectionner à côté des archives que vous voulez ajouter en tant que participants externes, puis cliquez sur Ajouter des participants au rendez-vous.</p>
Supprimer les participants sélectionnés du rendez-vous	<p>Enlève les participants externes sélectionnés de la liste.</p> <p>Pour d'autres informations, voir Suppression de participants externes d'un rendez-vous.</p>

Aide sur Internet

- [Installer les fichiers d'aide localement](#)
- [Passer entre l'aide locale et l'aide sur Internet](#)

Installer les fichiers d'aide localement

Vous devez installer les fichiers d'aide sur votre Sage CRM serveur si :

- Les ordinateurs clients dans votre environnement ont un accès limité ou inexistant à Internet.
- Vous voulez personnaliser les Sage CRM fichiers d'aide.

Si votre environnement inclut des Sage CRM serveurs multiples, vous devez installer les fichiers d'aide uniquement sur l'un d'eux. Les autres Sage CRM serveurs disposeront automatiquement de l'accès aux fichiers d'aide installés.

Après avoir installé les fichiers d'aide localement, vous pouvez toujours revenir à l'aide hébergée sur les serveurs Web.

Pour installer les fichiers d'aide :

1. Téléchargez le Sage CRM 2017 R1 fichier d'Installation de l'aide.

Le fichier d'Installation de l'aide est disponible sur [Sage CRM le site de la Communauté partenaire](#).
Le nom du fichier est au format suivant :

SageCRM_<VersionNumber>_HelpSetup.exe

où <VersionNumber> correspond à la Sage CRM version à laquelle l'installation est destinée.

2. Copiez le fichier d'Installation de l'aide vers le Sage CRM serveur sur lequel vous voulez installer l'aide.
3. Exécutez le fichier et terminez l'Assistant d'installation. Vous serez invité à saisir les identifiants administratifs pour la Sage CRM base de données.

Sage CRM les fichiers d'aide sont installés sur les emplacements suivants :

Aide	Emplacement sur un Sage CRM serveur
Aide d'utilisateur	<ul style="list-style-type: none">• Sur un système de 32 bits : %ProgramFiles%\Sage\CRM\<InstallName>\WWWRoot\Help\ <Language>\Menu principal• Sur un système de 64 bits : %ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\<InstallName>\WWWRoot\Help\ <Language>\Menu principal
Aide de l'administrateur système	<ul style="list-style-type: none">• Sur un système de 32 bits : %ProgramFiles%\Sage\CRM\WWWRoot\Help\ <Language>\Administration• Sur un système de 64 bits : %ProgramFiles(x86)%\Sage\CRM\WWWRoot\Help\ <Language>\Administration

Dans le tableau ci-dessus :

- **<InstallName>** est le nom d'installation que vous avez spécifié lors de l'installation Sage CRM.
- **<Language>** est la langue des fichiers d'aide, par exemple, EN, DE, ES ou FR.

Les fichiers d'aide locaux incluent l'aide contextuelle, à laquelle les utilisateurs peuvent accéder en cliquant sur la touche **Aide** dans Sage CRM l'interface utilisateur. La langue dans laquelle s'affiche l'aide contextuelle dépend de la préférence de langue choisie par l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir l'*Aide du système d'administration* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#). Si le fichier d'aide dans la langue choisie par l'utilisateur n'a pas été installé, l'aide s'affiche dans la langue par défaut du système.

Après avoir installé les fichiers d'aide, vous pourrez modifier les fichiers ou les remplacer complètement.

Sage CRM l'aide est créée à l'aide de Madcap Flare. Si vous disposez du savoir-faire et des licences pour créer un projet d'aide personnalisée qui reflète la Sage CRM structure du fichier d'aide, vous pouvez remplacer les pièces ou toute l'aide standard Sage CRM par votre projet personnalisé. Vous pouvez aussi créer de l'aide en utilisant le système-auteur de votre choix et remplacer une partie ou toute Sage CRM l'aide standard.

Si vous utilisez un projet personnalisé, veillez à ce que les points suivants soient effectués ;

- Le fichier initial par défaut pour l'*Aide d'utilisateur* et pour l'*Aide de l'administrateur système* est nommé **Default.htm** et situé dans le dossier correspondant (**Menu principal** ou **Administration**) spécifié dans le tableau ci-dessus. Sage CRM recherche ce fichier si un lien contextuel a été défini.
- Les fichiers de contenu d'aide sont des fichiers HTM situés dans le dossier correspondant (**Menu principal** ou **Administration**). Seuls les fichiers répondant à ces critères peuvent être sélectionnés dans l'outil Inline Translation utilisé pour configurer les liens contextuels. Pour plus d'informations, voir l'*Aide du système d'administration* publiée sur le [Sage CRM Help Center](#).

Remarque : Nous vous recommandons de sauvegarder les fichiers d'aide locaux avant de les modifier. Sage CRM est fourni avec les nouveaux fichiers d'aide et les liens contextuels à chaque version. Les fichiers d'aide locaux et les liens personnalisés sont préservés lors des mises à niveaux.

Passer entre l'aide locale et l'aide sur Internet

Lorsque les fichiers d'aide sont installés localement sur votre Sage CRM serveur, vous pouvez sélectionner les fichiers d'aide que les utilisateurs et administrateurs de système peuvent consulter, lorsqu'ils cliquent sur la touche **Aide**.

Les options possibles sont :

- Fichiers d'aide installés localement sur votre Sage CRM serveur.
- Fichiers d'aide hébergés sur des serveurs Web dédiés.

Pour sélectionner quels fichiers d'aide afficher :

1. Connectez-vous Sage CRM en tant qu'administrateur système.
2. Allez à <**Mon Profil**> | **Administration** | **Système** | **Comportement du système**.
3. Cliquez sur **Changer**.
4. Dans **Utiliser les fichiers d'aide locaux**, sélectionnez une valeur :
 - **Oui**. Affiche les fichiers d'aide installés sur le Sage CRM serveur.
 - **Non**. Affiche les fichiers d'aide hébergés sur des serveurs Web dédiés. Lorsque cette valeur est sélectionnée, les ordinateurs à partir desquels les utilisateurs et administrateurs de système accèdent aux fichiers d'aide, doivent être connectés à Internet.

Utiliser les fichiers d'aide locaux est uniquement disponible lorsque les fichiers d'aide sont installés sur votre Sage CRM serveur. Pour d'autres informations, voir [Installer les fichiers d'aide localement](#).

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Connexion e-mail sécurisée

Remarque : Les informations dans cette section sont destinées aux administrateurs système.

Vous devez prendre en compte certains points lorsque TLS est utilisé avec Sage CRM:

- Il vous faut certains renseignements de connexion pour votre serveur de messagerie. Les renseignements SMTP over TLS par défaut pour Exchange Online et Gmail sont les suivants :
 - Exchange Online : smtp.office365.com:587
 - Gmail : smtp.gmail.com:465
- Si vous utilisez Gmail, vous pourriez devoir générer un mot de passe par application pour utiliser le protocole SMTP. Voir <https://security.google.com/settings/security/apppasswords>.
- Si vous utilisez Exchange Online, prenez en compte les limites d'envoi quotidiennes.
- Assurez-vous que votre logiciel antivirus et votre pare-feu autorisent les messages SMTP sortants depuis le serveur Web CRM.

Pour utiliser TLS avec une messagerie Sage CRM standard :

1. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mail et Documents | Configuration d'e-mails**.
2. Cliquez sur **Changer**. L'écran des paramètres d'e-mail / SMS s'ouvre.
3. Saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe SMTP.
4. Sélectionnez **Utiliser TLS for SMTP** pour établir une connexion au serveur de messagerie à l'aide de TLS.
5. Saisissez votre nom de domaine SMS et serveur SMTP pour la messagerie SMS.
6. Sélectionnez **Utiliser TLS for SMS** pour envoyer des SMS à l'aide de TLS.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour utiliser TLS avec la gestion des e-mails :

1. Configurer TLS pour une messagerie standard. Voir les étapes ci-dessus.
2. Cliquez sur **<Mon Profil> | Administration | E-mail et Documents | Options de serveur de gestion des e-mails**.
3. Cliquez sur **Nouveau**. Vous devez d'abord configurer les options sur la boîte d'e-mails sortants. Pour d'autres informations, voir *Configurer la gestion des e-mails* dans l'*Aide pour administrateur système*.
4. Sélectionnez **Utilisez TLS for POP** pour recevoir des e-mails du compte d'e-mail POP à l'aide de TLS.
5. Sélectionnez **Utiliser TLS for SMTP** pour envoyer des e-mails au serveur SMTP à l'aide de TLS.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Problèmes abordés

Cette section liste les problèmes abordés dans Sage CRM 2017 R1.

Le statut **Ne peut pas être reproduit** dans le tableau ci-dessous signifie que le problème n'a pas pu être reproduit sur Sage CRM 2017 R1. Installer Sage CRM 2017 R1 pour résoudre le problème.

Remarque : Après l'installation Sage CRM 2017 R1, effacez la mémoire cache du navigateur Web sur chaque ordinateur de l'utilisateur pour vous assurer que le Tableau de bord interactif fonctionnera correctement.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168249-QA	Intégration d'Advantage ProSeries	Lorsque le thème Contemporary est utilisé, les utilisateurs ont rencontré les problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none">• Certains écrans Sage CRM n'affichaient que des pages vides.• Il manquait des informations manquaient sur certains écrans Sage CRM.• Dans certaines situations, il manquait des onglets Sage CRM.	Ce problème a été résolu.
0-167008-QA	Tickets	Lorsqu'un utilisateur visualisait un ticket, la partie supérieure de la fenêtre Sage CRM affichait les détails d'un ticket différent.	Ce problème a été résolu.
0-167739-QA	Comms/Journal	La modification de la valeur de champ De dans le modèle d'e-mail par défaut a modifié la valeur de champ De dans les communications existantes.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-167786-QA	Comms/Journal	Les rendez-vous affectés aux équipes disparaissent de Équipe CRM Calendrier après la synchronisation des données de Sage CRM à Microsoft Outlook.	Ce problème a été résolu.
0-167964-QA	Comms/Journal	Équipe CRM Calendrier n'a pas affiché les tâches qui n'étaient pas affectées à des utilisateurs.	Ce problème a été résolu.
0-165684-QA	Comms/Journal	Le champ cml_i_comm_accountid dans la base de données n'a pas été rempli avec la valeur correcte. Ce problème s'est produit sur les intégrations avec Sage 200.	Ce problème a été résolu.
0-167839-QA	Comms/Journal	Lorsqu'un utilisateur a ajouté une pièce jointe à une tâche clôturée, des informations (comme les détails de société associée, contact et tâche) ont été supprimées de la tâche de manière inattendue.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
701-167372-QA	Gestion de composant	Lorsqu'un utilisateur a ouvert une société et a cliqué sur l'onglet Plan , une erreur s'est produite. La fonction de Recherche n'était pas disponible.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-166214-QA	Gestion de composant	Lorsque le composant de carte a été installé, la carte n'est pas parvenue à montrer les sociétés, opportunités et prospects.	Selon la conception. Assurez-vous de centrer la carte correctement et de configurer les paramètres de distance sur la carte.
0-167732-QA	Gestion de composant	Lorsque le composant de plan a été installé, l'emplacement d'une société spécifique n'a pas été affiché automatiquement sur la carte.	Selon la conception. Pour visualiser l'emplacement d'une société sur la carte globale, cliquez sur Rechercher .

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-165732-QA	Produit principal	Les paramètres #recordanchor# et #recordanchorend# n'ont pas fonctionné comme prévu dans les modèles d'e-mail.	Ce problème a été résolu.
0-166966-QA	Produit principal	Lorsqu'un utilisateur a saisi du texte dans un champ de recherche avancée (SSA) et a cliqué sur l'icône de loupe, la liste déroulante qui s'est ouverte était mal positionnée.	Ce problème a été résolu.
0-165929-QA	Produit principal	Les utilisateurs n'ont pas pu se connecter à Sage CRM.	Ce problème a été résolu.
0-165011-QA	Produit principal	Le paramètre defaultvalue utilisé dans le script OnCreate n'est pas parvenu à définir l'heure par défaut correctement. Le problème a été observé dans l'action de processus Définir la valeur de colonne .	Ce problème a été résolu.
0-165868-QA	Produit principal	La durée de traitement incorrecte de document était affichée dans la liste des opportunités.	Ce problème a été résolu.
0-165587-QA	Produit principal	Sage CRM n'a pas affiché de pages d'erreur personnalisées aux utilisateurs.	Ce problème a été résolu.
0-166596-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur a cliqué sur le groupe d'onglet personnalisé dans le menu principal, la partie supérieure de la fenêtre Sage CRM a affiché des informations incorrectes.	Ce problème a été résolu.
0-168387-QA	Personnalisation	Lorsqu'un utilisateur a essayé d'ouvrir une communication sur l'onglet Communications d'une société, Sage CRM a affiché un message indiquant que l'archive de communication était verrouillée par l'utilisateur actuel.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-165795-QA	Personnalisation	Une touche de personnalisation nommée Convertir en commande ERP manquait dans Google Chrome.	Impossible à résoudre. Ce comportement se produit en raison de l'état d'erreur dans QuoteSummary.js qui est un fichier personnalisé.
0-165522-QA	Personnalisation	La méthode <code>Touche CRM</code> n'est pas parvenue à mettre en valeur l'onglet requis.	Ce problème a été résolu.
0-167884-QA	Personnalisation	La valeur par défaut a été ignorée dans une liste mise en œuvre à l'aide d'un .NET DLL.	Ce problème a été résolu.
0-167278-QA	Assistant de personnalisation	Les codes de champ étaient affichés à la place des traductions dans des modèles d'e-mail.	Ce problème a été résolu.
0-167882-QA	Assistant de personnalisation	Un message indiquant que la fonctionnalité n'était pas disponible s'est affiché lorsqu'un utilisateur a développé une notification pour une tâche liée à une entité personnalisée, a cliqué sur Visualiser original , puis a cliqué sur Enregistrer .	Ce problème a été résolu.
0-167798-QA	Base de données	Dans <Mon Profil> Administration Système Base de données , il n'était pas possible de spécifier un numéro de port qui incluait plus de quatre chiffres.	Ce problème a été résolu.
0-167253-QA	Client e-mail	L'adresse e-mail par défaut dans le champ De du modèle d'e-mail n'a pas été remplacée par l'adresse e-mail réelle du pseudo d'utilisateur sélectionné.	Ce problème a été résolu.
0-167204-QA	E-Marketing (Swiftpage)	Lorsque Swiftpage E-Marketing a été activé, des valeurs erronées ont été ajoutées depuis les champs de sélection dans les e-mails d'e-marketing.	Ce problème ne peut pas être reproduit.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-167890-QA	Groupes/Listes cibles	L'utilisation d'une apostrophe (') dans le nom et la description d'un groupe a entraîné des erreurs dans le serveur SQL.	Ce problème a été résolu.
0-167334-QA	Groupes/Listes cibles	Un gestionnaire d'infos n'a pas pu accorder l'accès à un groupe à tous les utilisateurs.	Selon la conception. Cette fonctionnalité est uniquement disponible aux administrateurs du système.
0-167213-QA	Groupes/Listes cibles	Les descriptions de groupe ont été perdues après avoir mis Sage CRM à niveau.	Ce problème a été résolu.
0-167952-QA	Tableau de bord interactif	Les champs de recherche avancée (SSA) n'étaient pas disponibles sur les gadgets basés sur les entités personnalisées.	Ce problème a été résolu.
0-165063-QA	Tableau de bord interactif	Le tableau de bord interactif a exigé que les utilisateurs se connectent après la mise à niveau à Sage CRM.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-165449-QA	Tableau de bord interactif	Un gadget de liste basé sur un rapport n'a pas fonctionné.	Selon la conception.
0-166184-QA	Tableau de bord interactif	Le gadget Mon Calendrier sur le Tableau de bord interactif a affiché l'heure incorrecte pour des rendez-vous.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-165486-QA	Tableau de bord interactif	Lorsqu'un utilisateur a cliqué sur un lien de ticket sur le tableau de bord interactif, la partie supérieure de la fenêtre Sage CRM affichait les détails d'un ticket différent.	Ce problème ne peut pas être reproduit.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168324-QA	Prospects	La condition Contient n'a pas fait correspondre une archive de prospect à une archive de société existante.	Documentation mise à jour. La documentation a fourni une description imprécise de la condition Contient dans l'option de Règle de déduplication.
0-167907-QA	Plug-in Lite Outlook	Lorsqu'un utilisateur a archivé un e-mail relatif à une archive de société et une archive de contact, des entrées de communication en double se sont affichées pour l'archive de la personne.	Ce problème a été résolu.
0-165261-QA	Plug-in Lite Outlook	Un utilisateur n'a pas pu archiver un e-mail relatif à deux tickets.	Ce problème a été résolu.
0-166123-QA	Publipostage	Lorsqu'un utilisateur a créé un document fusionné, un modèle .docm existant manquait de la liste des documents Word.	Ce problème a été résolu.
0-166272-QA	Publipostage	Échec de fonctionnement du publipostage lorsque les paramètres régionaux du système d'exploitation ont été définis sur Chinois sur le serveur Sage CRM.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168078-QA	Portable	Dans la version mobile de Sage CRM, un réducteur n'a pas été appliqué aux champs de recherche avancée (SSA).	Selon la conception. La documentation a été mise à jour. À chaque fois que vous créez un nouveau champ SSA avec des restrictions, vous devez mettre à jour le fichier WWWRoot\mobile\lib\ssa\ssarestrictors.js manuellement pour refléter la restriction.
0-168077-QA	Portable	Les champs de recherche avancée (SSA) se sont déplacés de manière inattendue sur les écrans mobiles.	Ce problème a été résolu.
0-167948-QA	Portable	Lorsque l'option Région a été configurée en lecture seule pour l'entité de contact, dans certaines situations, les utilisateurs ont reçu un message d'erreur trompeur indiquant qu'une valeur devait être définie dans cette option.	Ce problème a été résolu.
0-167985-QA	Portable	L' opportunité : le champ Affecté à (oppo_assigneduserid) n'a pas fonctionné comme prévu sur les écrans mobiles lorsqu'il a été défini sur lecture seule en utilisant la fonction Créer script.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167711-QA	Outlook Integ - Classic	Certaines réunions n'ont pas été synchronisées depuis Microsoft Outlook vers Sage CRM.	Ce problème a été résolu.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-168007-QA 0-167917-QA	Rapports	Lorsqu'un utilisateur a exporté un rapport vers Microsoft Excel, certains champs numériques n'ont pas été exportés correctement. En conséquence, il n'a pas été possible de réaliser les opérations arithmétiques sur les valeurs de champs dans Excel.	Ce problème a été résolu.
0-168345-QA	Rapports	Les rapports Sage CRM ont utilisé une demande SQL incorrecte pour les dates de retour. Ce problème n'a été constaté que dans les versions en français du serveur Microsoft SQL.	Ce problème a été résolu.
0-167838-QA	Rapports	Lorsqu'un utilisateur a exporté un grand rapport vers Microsoft Excel, puis a ouvert le fichier généré, Excel a affiché un message indiquant que le fichier est corrompu.	Ce problème a été résolu.
0-168009-QA	Rapports	Lorsqu'un utilisateur a exporté un rapport vers Microsoft Excel, certains champs de date ont été exportés incorrectement. En conséquence, il n'a pas été possible d'appliquer les filtres aux valeurs de champs dans Excel.	Ce problème a été résolu.
695-167074-QA	Prévision de ventes	La valeur fcst_month n'a pas été mise à jour dans la base de données Sage CRM.	Selon la conception.
0-165752-QA	Fournisseur SData	Lorsque les données de la société ont été synchronisées depuis OfficeLine vers Sage CRM, l'adresse e-mail de la société n'a pas été ajoutée à l'archive de société dans Sage CRM.	Ce problème ne peut pas être reproduit.
0-167156-QA	Intégration Soap	Une erreur s'est produite lorsqu'un utilisateur a tenté d'enregistrer une archive dans Sage CRM pendant l'actualisation des métadonnées.	Selon la conception.

ID du problème	Zone	Description	Statut
0-165803-QA	Interface utilisateur	Le filtre de publipostage a été défini de manière erronée sur société plutôt que sur archive personnalisée.	Ce problème a été résolu.
0-167905-QA	Interface utilisateur	Il n'a pas été possible de modifier une valeur de champ de date dans la Recherche avancée.	Ce problème a été résolu.
0-165606-QA	Interface utilisateur	Lorsque Sage CRM a été configuré pour ouvrir les e-mails dans une fenêtre contextuelle, la touche Envoyer e-mail était masquée en raison de la taille par défaut de la fenêtre.	Ce problème a été résolu.
0-164997-QA	Gestion des utilisateurs	Une erreur s'est produite lorsqu'un administrateur système a tenté de réactiver un utilisateur de ressource désactivé.	Ce problème a été résolu.
0-162723-QA	Processus	Lorsqu'un administrateur système a modifié un processus, puis a cliqué sur Administration , un message d'erreur s'est affiché.	Ce problème ne peut pas être reproduit.

Mise à niveau

Vous pouvez utiliser le Sage CRM 2017 R1 pack d'installation pour réaliser une nouvelle installation de Sage CRM ou mise à niveau à partir d'une version précédente.

Vous pouvez mettre à niveau vers Sage CRM 2017 R1 depuis Sage CRM 7.3 SP3, 7.3 SP2, 7.3 SP1, 7.3 et 7.2.