

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chapitre 4 : Travailler avec Sage CRM Mobile

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

Connexion

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

Ajouter une icône Écran d'accueil

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

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

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

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

Définir une vue par défaut sur tablette

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

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

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

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

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

Fermeture de session

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

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

Navigation dans l'écran mobile

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

Recherche d'informations

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



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

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

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

Modifier des informations sur les clients.

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



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

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

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

Ajout d'informations sur les clients

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

Exemple : ajouter une nouvelle société

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

Navigation dans votre calendrier

Vous pouvez afficher le calendrier en vue quotidienne ou hebdomadaire.

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

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

Gérer les dossiers prospects, les opportunités et les tickets

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

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

Pour mettre à jour un dossier prospect existant :

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



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

Champs Sélectionner recherche avancée

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

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

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

Exécution d'un rapport

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

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

Pour exécuter un exemple de rapport :

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

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



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

Travailler avec le Tableau de bord de la société.

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

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

Pour sélectionner un tableau de bord classique :

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



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

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

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

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

