Infor LN CRM - Guide de l'utilisateur - Relation client

© Copyright 2017 Infor

Tous droits réservés. Les marques, dessins et modèles ci- joints sont des marques et/ou des marques déposées de Infor et/ou ses associés et filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques listées ci-jointes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Notifications importantes

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et la propriété de Infor.

En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive de Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts (de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant (“Objectif”).

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus.

Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut pas être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

Reconnaissance de marques

Tous les autres noms de société, produit ou service référencés sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Informations sur la publication

Code du document	crmug (U9653)
Release	10.5 (10.5)
Publié le	20 décembre 2017

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Relation client....7

Gestion de la relation client – vue générale....7

Données de base de la gestion de la relation client....7

Fonctionnalités de la gestion de la relation client....7

Synchronisation des contacts et des activités de CRM avec Microsoft Exchange....8

Chapitre 2 Données de base....9

Adresses....14

Utilisation des adresses....14

Définition des formats d'adresse....15

Utilisation des formats d'adresses....18

Tiers....19

Définition de tiers....19

Contacts....20

Contacts du tiers....20

Chapitre 3 Marketing, Vente et Utilitaires....23

Gestion de la relation client – Fonctionnalité....23

Opportunités....23

Activités....25

Lettres....27

Expressions de sélection....28

Etats....28

Client 360....29

Chapitre 4 Editeur de texte....31

Chapitre 5 Microsoft Exchange....45

Synchronisation des contacts et des activités Gestion de la relation client avec Microsoft Exchange....45

Paramètres de synchronisation et données de base....45

Synchronisation des contacts et activités....46

Annexe A Glossaire....49

Index

A propos de ce document

Ce document décrit le processus de configuration et d'utilisation du module Gestion des immobilisations dans le cadre des tâches suivantes :

- spécifier et suivre les données de vente et de marketing avec un maximum de souplesse ;
- consigner des informations sur les tiers actuels et potentiels ;
- se servir des opportunités pour enregistrer et surveiller les ventes potentielles ;
- créer et programmer diverses activités commerciales et de marketing, puis générer des rapports sur ces dernières ;
- paramétrer et employer l'éditeur de texte ;
- synchroniser les contacts et les activités entre CRM et Microsoft Exchange.

Sommaire du document

Numéro de chapitre	Titre du chapitre	Contenu
Chapitre 1	Relation client	Vue générale CRM
Chapitre 2	Données de base	Configuration CRM
Chapitre 3	Marketing, Vente et Utilitaires	Relation Client – Fonctionnalité
Chapitre 4	Editeur de texte	Configuration et utilisation de l'éditeur de texte.
Chapitre 5	Microsoft Exchange	Synchronization of CRM contacts and activities to Microsoft Exchange

Comment lire ce document

Ce document a été assemblé à partir des rubriques de l'aide en ligne. Les références aux autres sections sont donc présentées tel qu'indiqué dans l'exemple suivant :

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'*Introduction*. Pour trouver la section référencée, reportez-vous à la table des matières ou utilisez l'index à la fin du document.

Les termes soulignés correspondent à un lien vers une définition du glossaire. Si vous consultez ce document en ligne, le fait de cliquer sur un terme souligné vous renvoie à la définition du glossaire qui se trouve à la fin.

Commentaires ?

Cette documentation fait l'objet de révisions et d'améliorations constantes. Vos remarques/demandes d'informations sur ce document sont bienvenues. Veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse email documentation@infor.com .

Référencez le numéro et le titre du document dans votre email. L'efficacité de nos rétroactions dépend de la spécificité de vos informations.

Contacter Infor

Si vous avez des questions sur les produits d'Infor, consultez le portail de support Infor Xtreme à www.infor.com/inforxtreme .

Si ce document est mis à jour après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site web. Il est recommandé de vérifier périodiquement si la documentation a été mise à jour en consultant ce site web.

N'hésitez pas à contacter documentation@infor.com pour tout commentaire sur la documentation d'Infor.

Chapitre 1
Relation client

1

Gestion de la relation client – vue générale

Pour rester compétitif et rentable, vous devez identifier, communiquer et suivre les besoins des tiers. Dans Gestion de la relation client, vous pouvez spécifier et suivre les données de vente et de marketing avec plus de souplesse. Vous pouvez spécifier des informations sur des tiers prospectifs, gérer des informations supplémentaires sur les tiers actuels, saisir les occasions d'enregistrer et de surveiller les ventes potentielles et créer, prévoir et rapporter les différentes activités de vente et de marketing. Les contacts et activités peuvent être synchronisés entre Gestion de la relation client et Microsoft Exchange.

Gestion de la relation client ne comporte pas une série d'étapes obligatoires . Toutes les informations sont optionnelles.

Données de base de la gestion de la relation client

Vous devez définir les données de base avant de lancer la procédure Gestion de la relation client.

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – Données de base de vente (p. 9)*.

Fonctionnalités de la gestion de la relation client

Vous pouvez utiliser Gestion de la relation client pour effectuer les tâches suivantes :

- suivre des opportunités ;
- Définition des activités
- créer des lettres ;
- créer des expressions de sélection ;
- créer des états ;
- Utiliser la session client 360

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – Fonctionnalité (p. 23)*.

Gestion de la relation client- Editeur de texte

Si vous créez des lettres, vous pouvez utiliser l’éditeur de texte pour gérer la mise en page des lettres standard.

Vous pouvez également vous en servir pour pouvoir créer des expressions de sélection.

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – Editeur de texte (p. 31)*.

Synchronisation des contacts et des activités de CRM avec Microsoft Exchange

Les contacts de Infor LN doivent être synchronisés avec Microsoft Exchange.

Les activités avec les types **Appel** ou **Rendez-vous** peuvent être synchronisés en tant qu'événements de calendrier entre Infor LN et Microsoft Exchange. Les calendriers sont synchronisés dans les deux sens.

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Synchronisation des contacts et des activités Gestion de la relation client avec Microsoft Exchange (p. 45)*.

Chapitre 2
Données de base

2

Gestion de la relation client – Données de base de vente

Vous devez définir les données de base suivantes de l'application de gestion de la relation client (Gestion de la relation client) :

- **Paramètres de Gestion de la relation client**
  Paramètres de gestion de la relation client
- **Adresses**
  Définition des adresses et formats d'adresses
- **Tiers, contacts et employés**
  Sessions relatives à la gestion des tiers, des contacts et des employés
- **Sessions élémentaires**
  Sessions contenant des données élémentaires de gestion de la relation client
- **Attributs**
  Définition des attributs permettant d'enregistrer les données distinctives concernant les tiers, les contacts, les activités, les opportunités, les lettres et les états.

Paramètres de Gestion de la relation client

Paramètres CRM (tdsmi0100m000)

Cette session affiche les zones suivantes :

- **Opportunités**
  Contient les paramètres relatifs aux opportunités.
- **Contacts**
  Contient un groupe d'attributs par défaut relatif aux contacts.
- **Groupe de caractéristiques par défaut pour le tiers**
  Contient des groupes d’attributs pour les tiers. Vous pouvez lier un groupe d’attributs par défaut à différents rôles de tiers.
- **Groupe de caractéristiques par défaut pour le tiers potentiel**
  Contient un groupe d’attributs pour les prospects. Vous pouvez lier un groupe d’attributs par défaut à différents rôles de tiers potentiels.

- **Divers**
  Contient les paramètres généraux qui sont utilisés dans toute l'application Gestion de la relation client.

Remarque

La session Valeurs par défaut par utilisateur (tdsmi0520m000) permet de définir les paramètres par défaut relatifs à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs. Les paramètres de cette session annulent les paramètres spécifiés dans la session Paramètres CRM (tdsmi0100m000).

Paramètres COM (tccom0000s000)

Dans cette session, vous pouvez définir les paramètres Gestion de la relation client suivants :

- des groupes de séries pour les tiers, les contacts, les adresses et les activités;
- des numéros de série pour les tiers, les contacts, les adresses, les tâches, les rendez-vous, les appels, les publipostages et les emails;
- le champ **Initiales selon** pour les contacts ;
- la case **Synchroniser les contacs**;
- les champs **Chemin d'accès des pièces jointes** et **Taille maximum d'email** pour le courrier électronique ;
- la case **Synchroniser les activités**.

Adresses

Pour communiquer avec des personnes et des entreprises dans l'application Gestion de la relation client, vous devez définir :

- des adresses dans la session Adresses (tccom4530m000);
- des formats d'adresses dans la session Formats d'adresses (tccom4535m000).

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à:

- *Utilisation des adresses (p. 14)*
- *Définition des formats d'adresse (p. 15)*
- *Utilisation des formats d'adresses (p. 18)*

Tiers, contacts et employés

Dans l'application Gestion de la relation client, vous gérez des tiers, des contacts et des employés que vous pouvez définir dans les sessions suivantes :

- **Tiers**
  Tiers (tccom4100s000)
- **Contacts**
  Contact (tccom1640m000)
- **Employés**
  Employés - Caractéristiques générales (tccom0101m000)

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à:

- Tiers
- *Contacts du tiers (p. 20)*
- Définition des employés

Sessions élémentaires

Les sessions ci-après sont facultatives. Chaque session permet de gérer des informations élémentaires de l'application Gestion de la relation client:

- **Salutations (tcmcs1120m000)**
  Cette session permet de définir les salutations utilisées dans les présentations des lettres adressées aux contacts.
- **Phases (tdsmi0103m000)**
  Cette session permet de définir des phases permettant de suivre une étape particulière d'un processus de vente ;
- **Types d'opportunités (tdsmi0107m000)**
  Cette session permet de définir des types d'opportunités permettant de classer les opportunités.
- **Processus de ventes (tdsmi0108m000)**
  Cette session permet de définir des processus de vente qui seront les méthodologies de vente standard à suivre lors de l'exploitation d'une opportunité ;
- **Phases par processus de vente (tdsmi0109m000)**
  Cette session permet de définir des phases pour un processus de vente;
- **Codes Avertissement (tcmcs1122m000)**
  Cette session permet de définir des codes Avertissement. Vous pouvez associer ces messages à un contact, à une opportunité ou à une activité.
- **Promotions (tcmcs1123m000)**
  Cette session permet de définir des promotions, qui servent à représenter des articles offerts à des contacts pour témoigner d'un intérêt pour leur entreprise ou pour indiquer le type d'activité promotionnelle associé à un tiers.
- **Sources (tcmcs1124m000)**
  Cette session permet de définir des sources pour conserver une trace du lieu de contact des tiers. Par exemple, une entreprise qui participe à un salon souhaite peut-être savoir combien de prospects elle y a reçu.
- **Codes Industrie (tcmcs1125m000)**
  Cette session permet de définir des codes Industrie permettant de classer les tiers par type d'activité, notamment pour segmenter la clientèle à des fins de gestion des territoires et d'organisation de campagnes.
- **Rôles d'acheteur (tcmcs1126m000)**
  Cette session permet de définir des rôles d'acheteur permettant de classer les pouvoirs de décision d'un contact lors d'une opportunité.

Attributs

Vous pouvez lier des attributs aux objets de gestion suivants :

- Tiers
- Contacts
- Opportunités
- Activités

Les informations relatives aux attributs peuvent également être mises à profit dans les états et les lettres.

Pour définir des attributs et groupes d'attributs, procédez comme suit :

Etape 1: Création d’attributs

Cette étape crée des attributs dans la session Attributs (tdsmi0550m000).

Notes

- Les champs de l’onglet **Référence** sont facultatifs. Vous ne devez pas les renseigner si aucune référence ni aucun zoom n’est nécessaire.
- Les champs d'attributs sont très semblables aux champs numériques standard d'Infor LN. Par exemple, comme dans les champs numériques standard d'Infor LN, une calculatrice est à votre disposition dans les champs d'attributs de nombres entiers et de fractions. Le calendrier peut également être utilisé pour les attributs de date.
- Si un attribut est de type **Option**, définissez ses options dans la session Options par attribut (tdsmi0151m000).

Etape 2: Création de groupes d'attributs

Vous pouvez créer plusieurs attributs et les lier à un objet de gestion. Pour regrouper les attributs semblables, utilisez la session Groupes d'attributs (tdsmi0152m000) qui permet de créer de tels groupes.

Etape 3: Liaison d'attributs à des groupes d'attributs

La session Attributs par groupe d'attributs (tdsmi0153m000) permet de lier des attributs à un groupe d'attributs. Un même attribut peut apparaître dans plusieurs groupes d'attributs.

Des groupes d'attributs peuvent être ajoutés dans les sessions suivantes :

- Attributs par tiers (tdsmi1101m000)
- Attributs par opportunité (tdsmi1111m000)
- Attributs par contact (tdsmi1123m000)
- Attributs par activité (tdsmi2101m000)

Etape 4: Liaison d'attributs à des objets de gestion

Vous pouvez lier des attributs à des objets de gestion de l'une des façons suivantes :

- en utilisant des groupes d'attributs par défaut que vous pouvez définir dans la session Valeurs par défaut par utilisateur (tdsmi0520m000) ou Paramètres CRM (tdsmi0100m000);
- en ajoutant globalement un groupe d'attributs à plusieurs tiers, opportunités, etc., en une seule opération, dans la session Ajout global des attributs (tdsmi2210m000);
- en ajoutant globalement des activités à plusieurs tiers, opportunités, etc., en une seule opération, dans la session Ajout global des activités (tdsmi2210m100) (l'ajout d'activités dans cette session doit être effectuée en fonction d'un modèle d'activité auquel un ensemble d'attributs est lié dans la session Modèles d'activités (tdsmi0155m000)) ;
- en ajoutant manuellement des attributs à des objets de gestion spécifiques. Vous pouvez ajouter les attributs un par un, ou par groupe d'attributs, dans les sessions suivantes :
  - **Tiers (tccom4100s000)**
    ajoutez des attributs à un tiers dans l'onglet **Attributs supplémentaires**, qui renvoie à la session Attributs par tiers (tdsmi1101m000);
  - **Opportunité (tdsmi1610m000)**
    ajoutez des attributs à une opportunité dans l'onglet **Attributs supplémentaires**, qui renvoie à la session Attributs par opportunité (tdsmi1111m000);
  - **Contact (tccom1640m000)**
    ajoutez des attributs à un contact dans l'onglet **Attributs supplémentaires**, qui renvoie à la session Attributs par contact (tdsmi1123m000);
  - **Activités (tccom6100m000)**
    ajoutez des attributs à une activité dans l'onglet **Attributs supplémentaires** de la session Rendez-vous (tccom6600m100), Appel (tccom6600m200), Tâche (tccom6600m300) ou Publipostage (tccom6600m400), qui renvoie à la session Attributs par activité (tdsmi2101m000).

Etape 5: Saisie des valeurs des attributs

Vous pouvez saisir des valeurs pour les attributs dans l'onglet **Attributs supplémentaires** des sessions Tiers (tccom4100s000), Opportunité (tdsmi1610m000), Contact (tccom1640m000) et Activités (tccom6100m000).

Selon le type d'attribut, la calculatrice ou le calendrier peut s'afficher pendant la saisie de ces valeurs. Si l'attribut est défini de cette manière, la saisie d'une valeur est obligatoire.

Exemple

- **Attribut lié à un tiers**
  Une entreprise a décidé de vérifier si ses fournisseurs sont certifiés ISO 9000. L'entreprise peut suivre cette information en créant un attribut appelé ISO 9000? et en le liant à chacun de ses fournisseurs. Par défaut, elle attribue la valeur Non à cette expression.
- **Attribut lié à une activité**
  Une entreprise a créé une activité destinée à suivre les réclamations du magasin adressées aux fournisseurs. Un groupe d'attributs nommé RECL = Réclamations, qui dresse la liste des

informations à suivre chaque fois qu'un problème survient, est lié à cette activité. L'un de ces attributs est un champ dans lequel le responsable du magasin attribue une note à la prestation du fournisseur. Les valeurs disponibles sont Très bien, Bien, Médiocre et Inacceptable.

- **Groupe d'attributs**
  Tous les ans, une entreprise réalise une enquête de satisfaction de la clientèle. Chaque question de l'enquête constitue un attribut et toutes les questions sont réunies pour constituer un groupe d'attributs.

Adresses

Utilisation des adresses

Les adresses permettent d'enregistrer les informations nécessaires pour communiquer avec des personnes et des entreprises. Vous définissez des adresses pour :

- Sociétés
- Départements
- Employés
- Magasins
- Tiers
- Contacts
- les sociétés d'affacturage,
- Banques

Distances

En outre, vous pouvez définir les adresses d'autres emplacements et/ou zones entre lesquel(le)s vous souhaitez définir les distances. Les sessions suivantes permettent de définir les distances :

- Distances (par code postal) (tccom4538m000)
- Distances (par ville) (tccom4537m000)

Formats d'adresses

Les formats d'adresses permettent de définir la manière dont est imprimée l'adresse.

Abréviation du département ou de la région

Dans certains pays, il est de coutume d'abréger le nom des départements ou des régions quand l'adresse est imprimée. Si vous indiquez cette abréviation dans la session Départements/régions (tcmcs1143m000), Infor LN l'imprime. Si vous n'indiquez pas d'abréviation, Infor LN imprime le texte de la description du département ou de la région. Quand vous définissez une société dans Infor LN, vous devez préciser son adresse. Cette adresse est utilisée dans Finances.

Adresses du tiers

Lorsque vous définissez un tiers, définissez ses données de base puis les détails de chaque rôle du tiers. Vous définissez une adresse pour chaque rôle. L'adresse utilisée dans les données de base du tiers correspond à l'adresse par défaut des rôles.

Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour enregistrer l'adresse principale de l'entreprise ainsi que les adresses de ses départements et magasins.

Adresse par type de document

Les adresses spécifiées pour les tiers, les contacts et les magasins constituent les adresses par défaut. Par exemple, l'adresse du tiers destinataire est l'adresse par défaut sur le bordereau d'expédition. Lors de la création d'une commande, vous pouvez sélectionner une adresse différente.

Déclaration de la TVA en Amérique du Nord et au Canada

Pour la déclaration de la TVA sur les ventes en Amérique du Nord et au Canada, l'Etat ou la province et le code GEO permettent de déterminer :

- la juridiction fiscale dans laquelle ont lieu les transactions,
- les administrations fiscales auxquelles doit être réglée la TVA.

Code postal

Infor LN utilise le code postal pour déterminer la distance entre des adresses de livraison, si vous avez défini les distances dans la session Distances (par code postal) (tccom4538m000).

Vous pouvez également utiliser les codes postaux pour indiquer les zones à risques et bloquer les transactions avec les tiers situés dans ces zones.

Définition des formats d'adresse

Pour définir un format d'adresse, utilisez la session Formats d'adresses (tccom4135s000).

Pour chaque champ d'adresse, vous devez définir le lieu et le mode d'impression en précisant :

- **Ligne**
  Numéro de la ligne d'adresse.
- **Séquence**
  Numéro de séquence de ce champ sur la ligne.
- **Priorité**
  Priorité de ce champ.
- **Espace**
  Nombre d'espaces après ce champ.

Séquence

Vous pouvez utiliser le numéro de séquence pour imprimer plusieurs champs sur une ligne. S'il n'y a pas assez d'espace pour les champs sur la ligne, les informations en fin de ligne sont tronquées. Dans ce cas, Infor LN ne vérifie pas le niveau de priorité des champs.

Priorité

La priorité permet d'indiquer les champs d'adresse qui peuvent être ignorés. S'il n'y a pas assez de lignes disponibles pour imprimer l'adresse complète selon le format indiqué, les lignes dont les champs ont un niveau de priorité faible ne sont pas imprimées. 1 = priorité principale, 2 = priorité secondaire, etc.

Texte libre

Vous pouvez saisir un texte libre à insérer entre les champs d'adresse. Cela permet d'ajouter à l'adresse des virgules, la boîte postale ou le CEDEX.

Utilisez l'onglet **Communication** de la session Formats d'adresses (tccom4135s000) pour définir les textes libres d'un format.

Vous définissez la position du texte libre de la même façon que pour les autres champs d'adresse. Vous ne pouvez définir qu'une seule position pour ce type de texte. Si vous avez besoin, par exemple, de deux virgules, vous devez définir un texte libre pour chaque virgule.

Pour chaque format, vous pouvez définir :

- trois textes libres longs, de 20 caractères maximum chacun ;
- six textes libres courts, de 6 caractères maximum chacun.

Le texte libre est traité comme préfixe et comme marque pour les autres champs d'adresse. Les règles suivantes s'appliquent :

- Un texte libre court à la fin d'une ligne n'est pas imprimé (contrairement au texte libre long).
- Toute ligne ne contenant que du texte libre n'est pas imprimée. Le texte libre peut être long ou court.

Par exemple, si vous spécifiez un format dans lequel **Nom 2** est imprimé sur la 2è ligne et suivi d'un texte libre, la ligne complète est ignorée si le champ **Nom 2** de l'adresse est vide.

Remarque

Vous pouvez indiquer la même combinaison de ligne, numéro de séquence et priorité pour un seul champ d'adresse.

Exemple

Adresse à imprimer :

ligne 1 :	Nom
ligne 2 :	Nom 2
ligne 3 :	Boîte postale (espace) N° Boîte postale
ligne 4 :	Ville, (espace) Ville 2
ligne 5 :	Code postal (espace) (espace) Pays

Format d'adresse	Ligne	Séquence	Priorité	Espace
Nom	1	1	1	0
Nom 2	2	1	1	0
Numéro de boîte postale	3	2	1	0
Ville	4	1	1	0
Ville 2	4	3	1	0
Pays	5	3	1	0
Code postal	5	1	1	2
N° Boîte postale	3	1	1	1
,	4	2	1	2

où :

- *N° Boîte postale* est un texte libre long
- La virgule est un texte libre court.

Remarque

- Définissez les valeurs des champs d'adresse non utilisés sur zéro.

- Le **Nom 2** est uniquement imprimé si cinq lignes sont disponibles dans l'ordre ou l'état. Sinon, seul le **Nom** est imprimé, et le **Numéro de boîte postale** est imprimé sur la seconde ligne de l'adresse.
- Si la ligne 4 n'est pas assez longue, le nom **Ville 2** est tronqué.

Utilisation des formats d'adresses

Les formats d'adresse permettent de définir la manière dont sont imprimées les adresses.

Sur un document, les lignes d'adresse comportent habituellement 35 positions, le maximum étant de 60. C'est pourquoi deux champs sont mis à votre disposition pour le **nom**, la **Rue** et la **ville** dans la session Adresses (tccom4130s000). pour que vous puissiez imprimer certains éléments du nom, de l'adresse et de la ville sur des lignes séparées ou d'imprimer uniquement les premiers éléments.

Format d'adresse et format de ligne d'adresse

Dans la session Adresses (tccom4130s000), vous pouvez lier un format d'adresse aux champs suivants :

- **Format de lignes d'adresse**
- **Format d'adresse**

Le **Format de lignes d'adresse** permet d'extraire les données d'adresse correctes pour les champs **Ligne d'adresse 1** à **Ligne d'adresse 6** de la session Adresses (tccom4130s000). Ces champs de lignes d'adresse (1 à 6) sont principalement employés pour l'échange d'adresses entre Infor LN et une application externe.

Si vous ne voulez pas que ces champs d'adresse soient mis à jour à chaque fois qu'une mise à jour est effectuée pour un champ spécifié dans le format d'adresse, ne renseignez pas le champ **Format de lignes d'adresse**. Si nécessaire, vous pouvez télécharger des lignes d'adresse vers Infor LN depuis la session Mise à jour des formats d'adresse (tccom4235m000).

Le **Format d'adresse** de la session Adresses (tccom4130s000) est le format standard pour l'adresse indiquée. Si ce champ est vide, Infor LN extrait un format d'adresse de pays ou un format par défaut.

Format d'adresse pour un pays

Vous pouvez définir un format d'adresse pour un pays dans la session Pays (tcmcs0110s000). Cela permet, pour un pays particulier, d'indiquer si le numéro précède ou suit le nom de la rue et si le code postal précède ou suit le nom de la ville. Le format d'adresse d'un pays est valable pour toutes les adresses de ce pays, à moins d'avoir spécifié un format particulier.

Format par défaut

Lorsque vous définissez ou sélectionnez une adresse, vous pouvez le cas échéant la lier à un format d'adresse. Cependant, Infor LN ne pouvant pas imprimer une adresse dont le format est introuvable, vous devez préciser un format par défaut.

Pour définir le format par défaut, vous devez laisser le champ de code **Format d'adresse** vide dans la session Formats d'adresses (tccom4535m000).

Pour imprimer une adresse, Infor LN utilise le format le plus spécifique. Les formats d'adresse sont recherchés et utilisés dans l'ordre suivant :

1. le format lié à l'adresse,
2. le format défini pour le pays de l'adresse,
3. le format par défaut de votre société.

Une seule adresse sous des formats différents

Si vous devez imprimer la même adresse sous des formats différents, vous devez en faire une copie et indiquer un format différent pour cette copie. Vous devez spécifier un nouveau code unique pour cette adresse.

Vous pouvez par exemple utiliser cette fonction pour imprimer le numéro de fax et l'adresse électronique sur un appel d'offres, mais pas sur un bordereau d'expédition. Vous pouvez obtenir le même résultat en diminuant le niveau de priorité du numéro de fax et de l'adresse électronique.

Tiers

Définition de tiers

Définissez des tiers de l'une des manières suivantes :

- Entrez tous les détails du tiers dans la session Tiers (tccom4100s000).
- Sélectionnez les détails de tiers par défaut dans la session Saisie simplifiée des tiers (tccom4201m000).

Dans la session Paramètres COM (tccom0000s000), sélectionnez un groupe de numéros par défaut pour les tiers.

Utilisation de données par défaut d'un tiers

Pour configurer et utiliser les données par défaut d'un tiers, servez-vous des sessions suivantes :

1. **Tiers par défaut (tccom4101m000)**
   Permet de définir des jeux de détails par défaut pour les tiers.

   Si à une date ultérieure, vous souhaitez vérifier les détails dans la session Tiers (tccom4100s000), vous pouvez cocher la case **A vérifier**. Une fois les détails vérifiés ou complétés, vous pouvez désélectionner cette case à cocher.

   Si vous créez un nouveau jeu de données par défaut, Infor LN extrait la langue par défaut initiale de la session Données générales société (tccom0102s000), ainsi que la devise et le type de taux de change de la session Sociétés (tcemm1170m000).
2. **Saisie simplifiée des tiers (tccom4201m000)**
   Permet de saisir le code et le nom du tiers.

Dans le champ **Rôle du tiers**, sélectionnez le type de tiers.

Si vous sélectionnez **Client**, Infor LN utilise les détails par défaut pour les rôles de tiers suivants :

- **Tiers acheteur**
- **Tiers destinataire**
- **Tiers facturé**
- **Tiers payeur**

Les cases **Tiers facturé** et **Tiers payeur** ne peuvent être sélectionnées que si la case **Rôles financiers** est sélectionnée pour le client dans la session Tiers par défaut (tccom4101m000).

Si vous sélectionnez **Fournisseur**, Infor LN utilise les détails par défaut pour les rôles de tiers suivants :

- **Tiers vendeur**
- **Tiers expéditeur**
- **Tiers facturant**
- **Tiers payé**

Les cases **Tiers facturant** et **Tiers payé** ne peuvent être cochées que si la case **Rôles financiers** est cochée pour le fournisseur dans la session Tiers par défaut (tccom4101m000).

Si vous sélectionnez **Aucun rôle**, Infor LN utilise uniquement les détails par défaut de base.

3. Sélectionnez une adresse et un contact. Si vous appuyez sur la touche de tabulation, Infor LN affiche les détails d'adresse ou de contact dans les champs correspondants.
4. Cliquez sur **Créer**. Infor LN crée les données de base des tiers et les rôles de tiers. Vous pouvez utiliser la session Tiers (tccom4100s000) pour consulter et vérifier les détails générés et pour en saisir d'autres dans les champs facultatifs.

Contacts

Contacts du tiers

Pour chaque tiers, vous pouvez définir un contact.

Paramètres de contact

La session Paramètres COM (tccom0000s000) permet de définir ces paramètres de contact :

- **Utiliser groupe de séries pour contacts**
- **Groupe de séries**
- **Série**
- **Initiales selon**
- **Synchroniser les contacs**

Contacts et rôles de tiers

Utilisez la section Contacts (tccom4540m000) pour introduire un nouveau contact et utilisez ensuite la session Contact (tccom1640m000) pour enregistrer les coordonnées du contact.

Un contact peut être lié à plus d'un rôle de tiers.

Vous pouvez lier :

- des tiers à un contact dans la session Rôles de tiers par contact (tccom4546m000).
- des contacts à un tiers dans la session Contacts par rôle de tiers (tccom4545m000).

Les deux sessions permettent aussi de définir si le contact est le contact principal pour un rôle de tiers.

Si le contact représente le tiers dans un rôle spécifique, le contact apparaît dans l'onglet **Contacts** de la session du tiers en question. L'onglet **Contacts** renvoie à la session Contacts par rôle de tiers (tccom4545m000) et apparaît dans ces sessions :

- Tiers (tccom4100s000)
- Tiers acheteur (tccom4110s000)
- Tiers vendeur (tccom4120s000)
- Tiers facturé (tccom4112s000)
- Tiers facturant (tccom4122s000)
- Tiers payeur (tccom4114s000)
- Tiers payé (tccom4124s000)
- Tiers destinataire (tccom4111s000)
- Tiers expéditeur (tccom4121s000)

Chapitre 3
Marketing, Vente et Utilitaires

3

Gestion de la relation client – Fonctionnalité

L'application Gestion de la relation client permet d'effectuer les tâches suivantes :

- **suivre des opportunités ;**
  Opportunités
- **Définition des activités**
  Activités
- **créer des lettres ;**
  Lettres
- **créer des expressions de sélection ;**
  Expressions de sélection
- **créer des états ;**
  Etats
- **Utiliser la session Client 360**
  Etat 360 - Client

Opportunités

Les opportunités sont utilisées par les représentants pour enregistrer et suivre les informations de vente relatives à un tiers en vue de vendre un produit ou un service auprès de ce tiers.

Vous pouvez créer des opportunités dans la session Opportunité (tdsmi1610m000).

Vous pouvez utiliser cette session pour les opérations suivantes :

- affecter et réaffecter une opportunité à un commercial;
- Gérer le progrès réalisé dans l'exploitation d'une opportunité en mettant à jour la phase du processus de vente liée à cette opportunité et en attribuant un pourcentage de probabilité pour obtenir l'opportunité.
- mettre à jour le statut d'une opportunité.
- saisir, gérer et supprimer les activités liées à une opportunité ;

- affecter des contacts à une opportunité dans la session Contacts par opportunité (tdsmi1122m000) qui indique quelle est la personne à contacter chez le tiers pour cette opportunité ;
- Ajouter des articles à une opportunité dans la session Articles par opportunité (tdsmi1113m000) et, proposer ces articles à un tiers en tant que lignes de devis.
- ajouter des informations de référence à une opportunité dans la session Références par opportunité (tdsmi1115m000);
- Ajouter globalement des attributs à une opportunité dans la session Attributs par opportunité (tdsmi1111m000).

Générer un devis à partir d'une opportunité

Comme il est possible de générer un devis à partir d'une opportunité, une telle opportunité peut être la base d'offres de produits à un tiers. Si vous avez ajouté des articles à une opportunité, vous pouvez créer des lignes de devis pour ces derniers lors de la génération d'un devis depuis cette opportunité.

Remarque

Dans la session Opportunité (tdsmi1610m000), vous pouvez :

- Ajouter des articles à une opportunité dans l'onglet Articles qui renvoie à la session Articles par opportunité (tdsmi1113m000).
- générer un devis et des lignes de devis à partir de l'opportunité en cliquant sur l'option **Générer le devis** du menu Vues, Actions ou Références.

Les règles suivantes s'appliquent au processus de génération :

- Seuls les articles pour lesquels la case **Sélectionner** est cochée dans l'onglet Articles de la session Opportunité (tdsmi1610m000) sont insérés en tant que lignes de devis dans le devis.
- lors de la génération du devis, le numéro de l'opportunité est indiqué comme référence numérique dans le champ **Opportunité** de la session Devis (tdsls1600m000);
- Lors de la génération du devis, le numéro de devis est indiqué comme référence numérique dans l'onglet Référence de la session Opportunité (tdsmi1610m000), qui renvoie à la session Références par opportunité (tdsmi1115m000).
- Un numéro de série par défaut est employé pour la génération des devis de la manière suivante :
  a. Services des ventes (tdsls0512m000)
  b. Profils utilisateurs de vente (tdsls0139m000)
  c. Types de commandes clients (tdsls0594m000)
  d. Paramètres de devis (tdsls0100s100)
- L'origine **Opportunité** est définie pour le devis généré.
- L'**Origine du prix** des lignes de devis générées étant **Manuel**, les prix et les devises ne sont pas automatiquement recalculés.
- Si l'article de l'opportunité comporte un lien de rattachement, le rattachement est copié vers la ligne de devis générée.

- Si aucun article n'est lié à une opportunité, vous pouvez vous contenter de générer un en-tête de devis, sans lignes de devis.

Remarque

Il n'est pas possible de générer un devis depuis une opportunité dont le **Statut** est **Abandonné**, **Gagné**, **Perdu** ou **Annulé**.

Activités

La possibilité de créer des activités à programmer pour les objets de gestion (tiers, contacts, opportunités ou autres activités) et d'en suivre l'avancement constitue un élément essentiel de la fonctionnalité de gestion de la relation client.

Une activité est un rendez-vous, un appel, une tâche, un publipostage, un courrier électronique ou toute autre action devant être créée ou exécutée par un utilisateur enregistré dans Infor LN. Il peut s'agir d'appels téléphoniques, de publipostages, de visites et d'enquêtes. En cas de besoin, les tâches, les rendez-vous et les appels peuvent être synchronisés avec Microsoft Exchange.

La session Activités (tccom6100m000) permet de créer des activités et de les lier à des objets de gestion. Les activités peuvent être créées manuellement ou générées automatiquement.

Création manuelle d'activités

La session Activités (tccom6100m000) vous permet de créer ces activités manuellement :

- **Rendez-vous**
  Cliquez sur **Nouveau rendez-vous** pour saisir un rendez-vous dans la session Rendez-vous (tccom6600m100).
- **Appels**
  Cliquez sur **Nouvel appel** pour saisir un appel dans la session Appel (tccom6600m200).
- **Tâches**
  Cliquez sur **Nouvelle tâche** pour saisir une tâche dans la session Tâche (tccom6600m300).
- **Emails**
  Cliquez sur **Email nouveau** pour saisir un email dans la session E-mail (tccom6600m500).

Remarque

La session Activités (tccom6100m000) peut être lancée de manière autonome mais apparaît également sous forme d'onglet dans les sessions suivantes :

- Tiers (tccom4100s000)
- Opportunité (tdsmi1610m000)
- Contact (tccom1640m000)
- Activités (tccom6100m000)

Activités de suivi

Une activité peut aussi résulter d'une autre activité. A partir d'un rendez-vous, d'un appel, d'une tâche, d'un publipostage ou d'un email, il est donc possible de créer des activités de suivi de type **Appel**, **Tâche**, **Rendez-vous** ou **Email**.

Vous pouvez créer celles-ci manuellement dans l'une des sessions d'activité.

- **Rendez-vous de suivi**
  Cliquez sur **Rendez-vous lié** pour saisir un rendez-vous de suivi dans la session Rendez-vous (tccom6600m100).
- **Appel de suivi**
  Cliquez sur **Appel lié** pour saisir un appel de suivi dans la session Appel (tccom6600m200).
- **Tâche de suivi**
  Cliquez sur **Tâche liée** pour saisir une tâche de suivi dans la session Tâche (tccom6600m300).
- **Email de suivi**
  Cliquez sur **Email de suivi** pour saisir un email de suivi dans la session E-mail (tccom6600m500).

Remarque

Si une activité est générée à partir d'une autre activité :

- Les références **Contact**, **Tiers** et **Objet de gestion** sont copiées dans la nouvelle activité.
- une référence à l'activité d'origine est indiquée dans la nouvelle activité ; vous pouvez mettre à jour toutes les références dans l'activité de suivi, à l'exception de la référence à l'activité d'origine ;
- les participants à l'activité d'origine ou ses destinataires sont copiés dans la nouvelle activité.

Génération automatique d'activités

Dans la session Ajout global des activités (tdsmi2210m100), vous pouvez globalement ajouter des activités à plusieurs tiers, opportunités, etc., en une seule opération.

Vous pouvez générer ces activités automatiquement à partir d'un modèle d'activité que vous définissez dans la session Modèles d'activités (tdsmi0155m000):

- les tâches depuis la session Ajout global des activités (tdsmi2210m100);
- Publipostages de la session Publipostage par lettre standard (tdsmi2410m000). Le publipostage généré peut être affiché dans la session Publipostage (tccom6600m400).

Liaison avec des activités

Les éléments suivants peuvent être liés à une activité :

- **Attributs**
  Vous pouvez lier des attributs à une activité dans la session Attributs par activité (tdsmi2101m000), qui s'affiche en tant qu'onglet dans la plupart des sessions d'activité. Par exemple, l'activité est une enquête et les questions à poser au tiers sont créées en tant

qu'attributs et liées à cette activité. Lorsque les employés se livrent à cette activité, ils ouvrent les champs d'attributs et y saisissent les réponses à l'enquête obtenues par téléphone.

- **Notes**
  Vous pouvez lier des notes à une activité dans la session Remarques (tcstl1550m000), qui s'affiche en tant qu'onglet dans toutes les sessions d'activité.
- **Références**
  Vous pouvez lier des notes à une activité dans la session Références par activité (tccom6115m000) qui s'affiche en tant qu'onglet dans toutes les sessions d'activité.
- **Participants**
  Vous pouvez inviter des participants à un appel ou à un rendez-vous dans la session Participant (tccom6105m000), qui s'affiche en tant qu'onglet dans les sessions Appel (tccom6600m200) et Rendez-vous (tccom6600m100). Si la case **Synchroniser** est cochée dans ces sessions, les appels et les rendez-vous sont synchronisés avec les événements d'un calendrier des participants de Microsoft Exchange.
- **Destinataires**
  Vous pouvez sélectionner les destinataires d'un email dans la session Destinataires (tccom6600m900), qui peut être lancée depuis la session E-mail (tccom6600m500).
- **Pièces jointes**
  Vous pouvez lier des pièces jointes à un email dans la session Pièces jointes (tccom6110m000), qui peut être lancée depuis la session E-mail (tccom6600m500).

Lettres

Les lettres adressées aux tiers et les publipostages sont des activités de marketing courantes. L'application Relation client vous permet de créer, d'enregistrer et de modifier des lettres. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de publipostage pour imprimer une lettre standard intégrant des informations propres aux tiers. Vous pouvez exporter des lettres vers d'autres programmes de traitement de texte pour utiliser des fonctionnalités telles que la vérification orthographique.

La procédure de création et d’impression des lettres comprend les étapes suivantes :

Etape 1: Création de lettres

Dans la session Lettres (tdsmi1150m000), il est possible de créer des lettres destinées à des tiers. Vous pouvez créer les lettres dans un format standard. Vous y intégrerez les informations propres aux tiers ultérieurement.

Vous pouvez utiliser un éditeur de texte pour définir le corps de la lettre. Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – Editeur de texte (p. 31)*.

Etape 2: Utilisation du publipostage

Dans la session Publipostage par lettre standard (tdsmi2410m000), vous pouvez imprimer ou traiter des lettres pour des tiers (prospects ou clients), des opportunités, des contacts ou des activités. Vous pouvez indiquer une plage de données à imprimer dans le publipostage.

Expressions de sélection

Une expression de sélection permet à un utilisateur de définir des critères de recherche afin de créer un groupe cible. Ce groupe cible peut servir à spécifier qui inclure dans une action particulière. Les expressions de sélection permettent de créer des plages cibles pour des opportunités, d'ajouter des attributs et des activités de manière globale, de réaliser des courriers (publipostages) et de créer des états. Les expressions de sélection sont similaires aux critères utilisés dans les tableurs et les bases de données, tels que Microsoft Excel.

Elles sont créées dans la session Sélections (tdsmi0170m000) et peuvent servir pour des lettres, des états, etc. Elles peuvent être simples ou complexes selon les critères utilisés. Vous pouvez utiliser un éditeur de texte pour définir les expressions. Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – Editeur de texte (p. 31)*

Exemple

Une entreprise a créé un attribut pour le lier à ses tiers, afin d'indiquer à quelle date ceux-ci sont devenus des tiers. Il est possible de créer une expression de sélection pour rechercher les tiers qui sont devenus des tiers durant les 45 derniers jours. L'expression de sélection peut utiliser l'attribut pour localiser ce groupe cible. L'entreprise utilise également des phases pour suivre son avancement lié aux tiers. Une phase indique que le tiers requiert des informations supplémentaires. L'expression de sélection peut utiliser cette phase pour cibler les tiers que l'entreprise doit appeler ou auxquels elle doit envoyer des informations.

La session Sélections (tdsmi0170m000) dresse la liste des codes et descriptions des sélections définies par les utilisateurs. Les cases à cocher indiquent s'il existe un texte pour une sélection ou si une expression est définie pour une sélection. Les textes et expressions sont créés à l'aide de la fonctionnalité de texte, dans le menu **Modifier**. Dans le menu Vues, Actions ou Références, vous pouvez sélectionner **Compiler expression** pour vérifier la syntaxe de l'expression de sélection. Ce n'est pas obligatoire mais vous pouvez utiliser cette option en guise de précaution.

Etats

Vous pouvez définir des états dans le but de consulter les données définies par l'utilisateur. Les informations d'un état dépendent de différents critères. Dans l'application Gestion de la relation client, vous pouvez créer des états en vue d'afficher les données selon vos besoins.

La procédure de définition des états comprend les étapes suivantes :

Etape 1: Définition d'un état

Pour créer un état, vous devez d'abord définir un code, une description, un en-tête et un pied de page dans la session Etats (tdsmi0180s000).

Etape 2: Création de mises en page d’états

Les définitions de colonnes, qui précisent les informations qui doivent être mentionnées dans les colonnes des états, sont créées dans la session Présentation des états (tdsmi0181s000). Ces informations peuvent inclure des champs de table ou des attributs.

Etape 3: Impression d’états

La session Impression paramétrable (tdsmi2410m100) permet d'imprimer et de traiter les états définis dans l'application Gestion de la relation client.

Client 360

Dans une société, les responsables de comptes sont chargés de gérer les relations avec les tiers acheteurs, également appelés comptes ou relations commerciales. Ils passent beaucoup de temps à traiter les demandes et proposition des tiers. Ils doivent donc disposer d'une bonne vision de la situation des tiers acheteurs dont ils sont responsables.

La session Etat 360 - Client (tdsmi1500m000) fournit une vue générale des informations relatives au tiers acheteur et permet à un responsable de compte d'effectuer facilement diverses tâches liées à ce tiers. Cette session permet aux responsables de compte d'être pris en charge dans leur tâches quotidiennes de gestion des demandes et propositions de tiers avec souplesse et précision.

Remarque

Si vous cliquez sur le bouton **Appliquer le filtre**, seuls les tiers ayant un rapport avec le responsable de compte sont affichés.

Chapitre 4
Editeur de texte

4

Gestion de la relation client – Editeur de texte

Si vous créez un courrier ou une expression de sélection, vous pouvez utiliser l'éditeur de texte pour spécifier la véritable mise en page du courrier ou pour spécifier une expression.

Remarque

- Vous pouvez spécifier les courriers dans la session Lettres (tdsmi1150m000).
- Vous pouvez spécifier l'expression de sélection dans la session Sélections (tdsmi0170m000).

Utilisation de l'éditeur de texte

La mise en page d'une lettre ou une expression de sélection peut être très simple ou très complexe. Les données suivantes peuvent être utilisées :

- **Texte normal**
  Par exemple, « Nous sommes heureux... ». Il est possible d'utiliser des caractères spéciaux tels que ô ou é mais il est impossible d'utiliser des attributs spéciaux tels que les caractères gras, soulignés ou des polices spécifiques.
- **Champs de table**
  Il est possible d'utiliser tous les champs de table enregistrés dans la session Tables à afficher dans CRM (tdsmi0182m000) tels que tccom100.nama (nom du tiers).
- **Attributs**
  I est possible d'utiliser touts les attributs enregistrées Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à dans la session Attributs (tdsmi0550m000). Attributs (tdsmi0550m000)
- **Variables prédéfinies**
  Par exemple, @aujourd'hui (indique la date actuelle). Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – Variables prédéfinies de l'éditeur de texte (p. 38)*.

Nous vous recommandons de zoomer et de sélectionner les champs de table et les attributs plutôt que de les saisir, car le risque d'erreur sera moins grand. Dans le menu **Options** de l'éditeur de texte, cliquez sur **Lancer session Zoom** pour extraire des champs de table requis ou des attributs.

Remarque

Le texte inséré après le symbole de redirection (|) ne sert pas de code de programmation mais plutôt d’informations supplémentaires pour l’utilisateur.

Opérateurs dans l’éditeur de texte

Vous pouvez utiliser des opérateurs arithmétiques, logiques ou relationnels dans l’éditeur de texte.

Opérateurs arithmétiques

*	multiplication
/	division
+	addition
-	soustraction
¥	reste après division
&	liaison de chaînes (tableaux alphanumériques)

Opérateurs logiques

ou
et
not (négation)

Opérateurs relationnels

=	égal à
<>	différent de
>	supérieur à
<	inférieur à
>=	supérieur ou égal à
<=	inférieur ou égal à

Fonctions dans l’éditeur de texte

Vous pouvez utiliser les fonctions suivantes dans l’éditeur de texte :

- arithmétiques,
- trigonométriques,
- logarithmiques,
- chaînes,
- Date

Fonctions arithmétiques		Exemple
round (X,Y,Z)	produit la valeur arrondie de X Y est le nombre de décimales Z est la méthode d'arrondi (0 = vers le bas, 1 = normale, 2 = vers le haut)	-
val (A)	produit la valeur numérique de la chaîne A	val ("8,7") = 8,7
abs (X)	produit la valeur absolue de X	abs (-10,3) = 10,3
int (X)	produit la valeur entière de X	int (11,6) = 11
pow (X, Y)	élève X à la puissance de Y	pow (10,2) = 100
sqrt (X)	produit la racine carrée de X	sqrt (16) = 4
min (X, Y)	produit la valeur la plus petite entre X et Y	min (6, 10) = 6
max (X, Y)	produit la valeur la plus grande entre X et Y	max (6, 10) = 10
pi	constante ayant la valeur pi (3,1415926)	-

Fonctions trigonométriques	
sin (X), cos (X), tan (X)	produit le sinus, le cosinus ou la tangente de X
asin (X), acos (X), atan (X)	produit l'arc sinus, l'arc cosinus ou l'arc tangente de X
hsin (X), hcos (X), htan (X)	produit le sinus, le cosinus ou la tangente hyperbolique de X

Fonctions logarithmiques

exp (X)	élève e à la puissance de X
log (X)	produit le logarithme naturel de X sur la base de e
log10 (X)	produit la valeur logarithmique de X sur la base de puissances de 10

Fonctions de chaîne		**Exemple**
modifier (X,Y)	met en forme la valeur numérique X selon le format Y	modifier (10.3, "ZZZ9V,99") = " 10,30"
str (X)	place une valeur numérique dans la chaîne	str (10,3) = "10,3"
len (X)	produit la longueur de la chaîne X	len ("abc") = 3
strip (X)	supprime les espaces après le dernier caractère	strip ("A ") = "A"
pos (X,Y)	produit la position de la chaîne Y dans la chaîne X à partir de la gauche	-
rpos (X,Y)	produit la position de la chaîne Y dans la chaîne X à partir de la droite	-

Fonctions de date		**Exemple**
date ()	produit la date du jour	-
date (AAAA, MM, JJ)	produit la date selon l'année (AAAA), le mois (MM) et le jour (JJ) indiqués	date (2008, 5, 1) = 1 mai 2008

Gestion de la relation client – Attributs dans l'éditeur de texte

Si vous utilisez l'éditeur de texte pour définir la présentation d'une lettre ou créer une expression de sélection, vous pouvez extraire des attributs. Pour sélectionner un attribut, cliquez sur **Lancer session Zoom** dans le menu **Options** de l'éditeur de texte.

Notation générale d’un attribut

Types d’attributs

- **R**
  Attribut associé à un client ou à un prospect.
- **P**
  Attribut associé à une opportunité.
- **C**
  Attribut associé à un contact.
- **A**
  Fonction associée à une activité.

La notation générale d’un attribut prend la forme suivante : [X, attribut],

où X est égal à (R, P, C ou A). L’attribut extrait est toujours l’attribut d’une relation (R). Si vous souhaitez affecter un attribut à un contact, vous devez remplacer le "R" par un "C", et ainsi de suite.

Variables d’attribut

Si vous souhaitez utiliser des attributs dans un rapport prédéfini, vous pouvez utiliser les variables suivantes (tableaux) :

- **label.data**
  Tous les libellés (descriptions) de l’attribut sont stockés dans ce tableau. La longueur d’un libellé est de 40 caractères et il peut y avoir jusqu’à 25 libellés.
- **attribute.data**
  Toutes les valeurs (alphanumériques) sont stockées dans ce tableau (jusqu’à 25).
- **attribute.text**
  Tous les numéros de texte sont enregistrés dans ce tableau (jusqu’à 10). Ils peuvent maintenant être imprimés.

Exemple

L’activité ’Visite’ comporte trois attributs:

Type d’ambiance	amicale, normale, hostile
Début du rendez-vous	en avance, à l’heure, en retard
Fin du rendez-vous	en avance, à l’heure, en retard

Un texte est associé à l’attribut deux.

Les éléments suivants peuvent être imprimés :

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca
label.data (1) : attribute.data (1)
label.data (2) : attribute.data (2)
label.data (3) : attribute.data (3)

Texte label.data (2)
attribute.text (2)

Gestion de la relation client – Variables prédéfinies de l’éditeur de texte

Si vous utilisez l’éditeur de texte pour définir la présentation d’une lettre ou créer une expression de sélection, vous pouvez faire appel à des variables prédéfinies.

Variables prédéfinies générales pour les tiers/opportunités/contacts/activités

Dans les documents de commande, les champs non renseignés sont éliminés des adresses. Une adresse dépouillée de ce type peut être créée à l’aide des champs suivants :

cor.nama	Premier champ de l’adresse postale
cor.namb	Deuxième champ de l’adresse postale
cor.namc	Troisième champ de l’adresse postale
cor.namd	Quatrième champ de l’adresse postale
cor.name	Cinquième champ de l’adresse postale
cor.namf	Sixième champ de l’adresse postale
cor.ccty.dsca	Description du pays de l’adresse postale
del.nama	Premier champ de l’adresse de livraison
del.namb	Deuxième champ de l’adresse de livraison
del.namc	Troisième champ de l’adresse de livraison
del.namd	Quatrième champ de l’adresse de livraison
del.name	Cinquième champ de l’adresse de livraison
del.namf	Sixième champ de l’adresse de livraison
del.ccty.dsca	Description du pays de l’adresse de livraison
pad.nama	Premier champ de l’adresse personnelle
pad.namb	Deuxième champ de l’adresse personnelle
pad.namc	Troisième champ de l’adresse personnelle
pad.namd	Quatrième champ de l’adresse personnelle
pad.name	Cinquième champ de l’adresse personnelle
pad.namf	Sixième champ de l’adresse personnelle

pad.ccty.dsca	Description du pays de l’adresse personnelle

Variables prédéfinies pour les tiers

pldd_mcs034.dsca	Description du tarif
pcpr_com010.nama	Nom du client père pour les prix/remises
pctx_com010.nama	Nom du client père pour les textes
pctf_com010.nama	Nom du client père pour les données financières
ccus_com010.nama	Nom du client père pour la mise à jour des statistiques
iscn_com000.nama	Nom 1 de la société liée
iscn_com000.namb	Nom 2 de la société liée
iscn_com000.namc	Adresse 1 de la société liée
iscn_com000.namd	Adresse 2 de la société liée
iscn_com000.name	Ville 1 de la société liée
iscn_com000.namf	Ville 2 de la société liée
iscn_com000.pstc	Code postal de la société liée

Variables prédéfinies pour les opportunités

mprj_com001.nama	Nom de la personne affectée
mprj_com012.nama	Nom A de l’adresse postale
mprj_com012.namb	Nom B de l’adresse postale
mprj_com012.namc	Adresse A de l’adresse postale

mprj_com012.namd	Adresse B de l’adresse postale
mprj_com012.name	Ville A de l’adresse postale
mprj_com012.namf	Ville B de l’adresse postale
mprj_com012.pstc	Code postal de l’adresse postale

Variables prédéfinies pour les contacts

cper_mcs122.dsca	Description de l’avertissement
cper_mcs046.dsca	Description de la langue
cper_mcs019.dsca	Description de la fonction
wadr_com012.nama	Nom A de l’adresse professionnelle
wadr_com012.namb	Nom B de l’adresse professionnelle
wadr_com012.namc	Adresse A de l’adresse professionnelle
wadr_com012.namd	Adresse B de l’adresse professionnelle
wadr_com012.name	Ville A de l’adresse professionnelle
wadr_com012.namf	Ville B de l’adresse professionnelle
wadr_com012.pstc	Code postal de l’adresse professionnelle
padr_com012.nama	Nom A de l’adresse personnelle
padr_com012.namb	Nom B de l’adresse personnelle
padr_com012.namc	Adresse A de l’adresse personnelle
padr_com012.namd	Adresse B de l’adresse personnelle
padr_com012.name	Ville A de l’adresse personnelle

padr_com012.namf	Ville B de l’adresse personnelle
padr_com012.pstc	Code postal de l’adresse personnelle

Variables prédéfinies pour les activités

acti_smi002.dsca	Description de la source
acti_smi003.dsca	Description de la phase
acti_smi004.dsca	Description de la fonction
acti_smi006.dsca	Description de l’avertissement
empl_com001.nama	Nom de l’employé
crep_com001.nama	Nom du représentant

Variable prédéfinie pour les expressions de sélection

bp.turnover.previous.year	Chiffre d’affaires provenant de la session Soldes tiers facturé (tccom4513s000). Cette valeur représente le chiffre d’affaires de l’année précédente pour tous les services qui appartiennent à la société financière : ■ du service des achats lié au tiers ; ■ de la société logistique actuelle s’il s’agit également d’une société financière et si aucun service des achats n’est lié au tiers.

Exemple

bp.turnover.previous.year < 15000,00 and bp.turnover.previous.year > 0,0

Selon l’expression de sélection, les tiers qui répondent aux critères du chiffre d’affaires peuvent être extraits dans les sessions Publipostage par lettre standard (tdsmi2410m000) et Impression paramétrable (tdsmi2410m100). Vous pouvez, par exemple, envoyer une lettre à tous les tiers dont le chiffre d’affaires est inférieur à 15000 et supérieur à 0.

Les restrictions suivantes s'appliquent au chiffre d'affaires :

- le chiffre d'une seule société financière est calculé ; les chiffres de plusieurs sociétés financières ne sont pas totalisés ;
- seul un enregistrement peut être extrait de la session Soldes tiers facturé (tccom4513s000) pour un tiers.

Gestion de la relation client – Exemples d'expressions de sélection

Si vous créez une expression de sélection dans la session Sélections (tdsmi0170m000), vous utilisez l'éditeur de texte.

Exemples d'expressions alphanumériques

(R, couleur) = "rouge"	l'attribut est alphanumérique
tccom100.bpid = "DUPONT"	le champ de table est alphanumérique

(R, contenu) = 1	l'attribut est numérique
tccom110.umsp = 2	le champ de table est numérique

(R, contenu) IN (10,100) (110,200)

La valeur de l'attribut doit être supérieure ou égale à 10 et inférieure ou égale à 100, OU supérieure et égale à 110 et inférieure ou égale à 200.

Exemples d’expressions de chaîne

^	début de la chaîne
$	fin de la chaîne
.	tout caractère
*	0 ou plus fois le caractère précédent
()	l’un des caractères entre (), par exemple (abcd123) ou (a-z)
(^)	tout signe autre que, par exemple (^XYZ0-9)
""	guillemets dans une chaîne

Exemples

- "abcdefg" IN "def" = TRUE
- "abcdefg" IN "^def$" = FALSE
- "abcdefg" IN "^a" = TRUE
- "abcdefg" IN "^b" = FALSE
- "abcdefg" IN "g$" = TRUE

Autre possibilité : (R,...) IN "abcde"

Signification : la présence de la chaîne "abcde" est vérifiée dans toutes les attributs

Priorité dans les expressions

Les opérateurs arithmétiques ont une priorité plus élevée que les opérateurs relationnels. Ces derniers ont une priorité plus élevée que les opérateurs logiques.

La séquence de priorité des opérateurs arithmétiques est la suivante : * / ¥ + -

La séquence de priorité des opérateurs logiques est la suivante : not and or

Les parenthèses ("()") peuvent servir à modifier la séquence de priorité des opérateurs arithmétiques et logiques. Par exemple, 3 + 4 * 5 = 23 et (3 + 4) * 5 = 35

Chapitre 5
Microsoft Exchange

5

Synchronisation des contacts et des activités Gestion de la relation client avec Microsoft Exchange

Gestion de la relation client offre la fonctionnalité de synchronisation suivante :

- Les contacts d'Infor LN doivent être synchronisés avec Microsoft Exchange.
- Les activités de type **Appel** ou **Rendez-vous** peuvent être synchronisées en tant qu'événements de calendrier entre Infor LN et Microsoft Exchange. Les calendriers sont synchronisés dans les deux sens.

Paramètres de synchronisation et données de base

Avant de synchroniser les contacts et les activités, vous devez d'abord définir les paramètres et les données de base suivants :

- Cochez la case **Synchroniser les contacs** dans la session Paramètres COM (tccom0000s000) si vous souhaitez autoriser la synchronisation des contacts. Si cette case est cochée, vous devez aussi spécifier des codes ISO dans les sessions Pays (tcmcs0510m000) et Langues (tcmcs0146m000).
- Cochez la case **Synchroniser les activités** dans la session Paramètres COM (tccom0000s000) si vous souhaitez autoriser la synchronisation du calendrier.
- Configurez Exchange Synchronizer dans la session Paramètres de synchronisation MS Exchange (ttaad2140m000).
- Spécifiez les utilisateurs qui exigent une synchronisation de leurs contacts et de leur calendrier dans la session Utilisateurs synchronisation MS Exchange (ttaad2141m000).

Remarque

Pour synchroniser les activités des participants de type **Employé** spécifiés dans la session Participant (tccom6105m000), les points suivants doivent s'appliquer à l'employé :

- Le champ **Utilisateur** est spécifié dans la session Employés - Caractéristiques générales (tccom0101m000).

- Le champ **E-Mail** est spécifié dans la session Employés - Données du personnel (BP) (bpmdm0101m000). L'adresse électronique doit être identique, y compris les majuscules et minuscules, à l'adresse électronique définie dans le domaine Windows.
- L'**Adresse e-mail** dans la session Utilisateurs synchronisation MS Exchange (ttaad2141m000) correspond au champ **E-Mail** dans la session Employés - Données du personnel (BP) (bpmdm0101m000). L'adresse électronique doit être identique, y compris les majuscules et minuscules, à l'adresse électronique définie dans le domaine Windows.

Les invitations à une activité ne peuvent être envoyées sur les calendriers des participants que si l'activité d'**Organisateur de réunion**, spécifiée dans la session Participant (tccom6105m000), est également définie dans la session Utilisateurs synchronisation MS Exchange (ttaad2141m000). Cela provient du fait que MS Exchange génère les invitations pour l'organisateur.

Synchronisation des contacts et activités

Dans l'application Web d'administration de l'interface utilisateur, Exchange Synchronizer peut être lancé et arrêté par un environnement de gestion de la relation client Infor LN.

Lorsque Exchange Synchronizer est lancé, ces étapes sont effectuées :

1. Synchronizer se connecte à Infor LN.
2. Les paramètres définis dans les sessions Paramètres de synchronisation MS Exchange (ttaad2140m000) et Utilisateurs synchronisation MS Exchange (ttaad2141m000) sont envoyés vers Synchronizer.
3. Synchronizer lance la synchronisation des contacts et des activités.

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Guide d'administration de l'interface utilisateur d'Infor LN*

Synchronisation des contacts

Les contacts de Infor LN sont synchronisés vers Microsoft Exchange par un mécanisme de déclenchement. Synchronizer est déclenché à un intervalle de déclenchement donné. Cet intervalle consiste en un nombre et une unité de temps comme 1 heure ou 7 jours. Lors de son déclenchement, Synchronizer récupère, pour chaque utilisateur nécessitant une synchronisation, les contacts de Infor LN dont la case **Synchroniser** est cochée dans la session Contact (tccom1640m000) et qui ont fait l'objet d'une modification depuis le dernier processus de synchronisation. Ces contacts sont synchronisés vers Microsoft Exchange.

Synchronisation des calendriers

Les calendriers sont également synchronisés à l'aide d'un système de déclenchement basé sur un intervalle de déclenchement. Lors de son déclenchement, Synchronizer récupère, pour chaque utilisateur nécessitant une synchronisation, tous les événements, présents ou futurs, du calendrier à la fois sur Infor LN et Microsoft Exchange. Synchronizer n'utilisera pas de mécanisme de déclenchement pour synchroniser les événements qui sont passés.

L'événement du calendrier provient de Infor LN

Pour les activités qui sont créées dans Infor LN et qui doivent être synchronisées, les cases suivantes sont cochées dans la session Activités (tccom6100m000):

- **Créé par Infor LN**
- **Synchroniser**

Lors du déclenchement, Synchronizer synchronise les calendriers des participants qui son liés à l'activité et dont la case **Invitation** est cochée dans la session Participant (tccom6105m000).

Remarque

Si l'événement du calendrier n'existe pas encore dans Microsoft Exchange, la case **Synchronisé(e)** est décochée tandis que la case **Envoyé au synchronisateur** est cochée dans la session Participant (tccom6105m000).

Lorsque l'événement du calendrier est créé pour le participant dans Microsoft Exchange, la case **Synchronisé(e)** est cochée dans la session Participant (tccom6105m000).

L'événement du calendrier provient de Microsoft Exchange

Les événements du calendrier qui sont créés dans Microsoft Exchange et qui doivent être synchronisés vers Infor LN, mais qui n'existent pas encore dans Infor LN, doivent aussi être créés dans Infor LN. Dans la session Rendez-vous (tccom6600m100), l'événement du calendrier est donc créé en tant qu'activité de type **Rendez-vous** auquel les participants sont liés.

Les conditions suivantes s'appliquent à la génération du rendez-vous :

- Dans la session Activités (tccom6100m000), la case **Créé par Infor LN** est décochée tandis que la case **Synchroniser** est cochée.
- L'adresse e-mail d'un utilisateur ayant besoin d'une synchronisation, détermine si un participant est défini comme **Employé**, **Contact** ou **Autre** dans la session Participant (tccom6105m000).
- La case **Synchronisé(e)** est cochée tandis que la case **Envoyé au synchronisateur** est décochée dans la session Participant (tccom6105m000).

Remarque

Hormis le mécanisme de déclenchement, la synchronisation du calendrier prend également en charge le mécanisme de notification du déclenchement. Si la case **Activer synchronisation flux poussé (Push)** est cochée dans la session Paramètres de synchronisation MS Exchange (ttaad2140m000), lorsqu'un calendrier est créé, modifié ou supprimé dans Microsoft Exchange ou Infor LN, une notification Push est envoyée à Synchronizer. Cette notification déclenche la synchronisation de l'événement du calendrier en question.

Annexe A
Glossaire

A

activité

Rendez-vous, appel, tâche, publipostage ou email qui est enregistré(e) dans Infor LN et peut être lié(e) à un contact, un tiers, une opportunité, etc. Si nécessaire, les tâches, les rendez-vous et les appels peuvent être synchronisés avec des applications de bureau.

adresse

Ensemble complet de détails concernant l'adresse, notamment l'adresse postale, les numéros de téléphone, de fax et de télex, l'e-mail, l'adresse Internet, l'identification à des fins de taxation, et les informations concernant l'acheminement.

appel

Type d'activité qui désigne un appel programmé pour un contact, un tiers, une opportunité ou une activité que vous souhaitez suivre jusqu'à son achèvement. Un appel comporte des participants invités.

attribut

Permet d'enregistrer des données distinctives concernant les tiers (potentiels, les contacts, les opportunités ou les activités, et de segmenter les données lors de la spécification d'une sélection globale en vue de générer des activités, des publipostages (lettres) ou des états flexibles.

Exemple

Attribut	Description	Type	Détails
af	La personne est-elle un amateur de football ?	Option	Les options sont Oui et Non ; la valeur par défaut est non
cf	Club de football favori	Alphanumérique	La réponse par défaut est un champ vide.
conv	Quelle valeur avez-vous accordé à cette conversation ?	Alphanumérique	Aucune valeur par défaut
rpl	Puis-je vous rappeler la semaine prochaine ?	Option	Les options sont Oui et Non ; la valeur par défaut est non
déj	Doit-on apporter son déjeuner ?	Option	Les options sont Oui et Non ; la valeur par défaut est non
cdevst	Quel est le code vestimentaire ?	Option	Les options sont Formel et Informer (valeur par défaut)
conc	Principal concurrent	Alphanumérique	Aucune valeur par défaut
terr	Territoire	Option	Les options sont Est et Ouest

Groupe d'attributs	Description	Attributs
CON	Groupe d'attributs par défaut pour les contacts	af, cf
Tiers	Groupe d’attributs pour les tiers	af, cf
APPEL	Groupe d'attributs par défaut pour les appels	conv, rpl
RDV	Groupe d'attributs par défaut pour les rendez-vous	déj, cdevst
OPP	Groupe d'attributs par défaut pour les opportunités	conc, terr

code Avertissement

Messages liés aux tiers, aux opportunités, etc., qui attirent votre attention sur des événements particuliers ou des circonstances exceptionnelles.

code Industrie

Codes définis selon la liste de codes établie par les autorités administratives, qui permettent de classer les tiers par secteur d'activité. Ces codes servent également à segmenter la clientèle à des fins de gestion des territoires et de campagnes promotionnelles. Les codes SIC (Standard Industrial Classification) et NAICS (North American Industry Classification System) en sont deux exemples.

Code ISO

Code issu d'une norme de codage mise en place par l'Organisation internationale de normalisation. Ces normes et codes sont reconnus au niveau mondial. Par exemple, les codes de représentation des noms de langues (ISO 639.2), les codes de représentation des noms de pays et leurs subdivisions (ISO 3166), etc.

contact

Personne avec laquelle vous effectuez des transactions commerciales. Par exemple vous adressez à ce contact les questions, devis, courriers, appels de suivi et cadeaux promotionnels. Les données du contact comprennent son nom, son numéro de téléphone, son adresse e-mail et d'autres détails.

devis

Indication du prix, des conditions de vente et description des marchandises ou services proposés par un fournisseur à un acheteur potentiel, appelée aussi offre. Les informations sur le client ainsi que les conditions de règlement et de livraison sont placés dans l'en-tête. Les données relatives aux articles sont saisies dans les lignes du devis. Lorsqu'un devis est envoyé en réponse à un appel d'offres, il est généralement considéré comme une offre de vente.

e-mail

Type d'activité qui désigne un email créé pour un contact, un tiers, une opportunité ou une activité que vous souhaitez enregistrer dans Infor LN. Il est possible de créer des emails pour les envoyer mais aussi d'enregistrer manuellement les emails reçus. Un email comporte des destinataires sélectionnés.

employé

Salarié des votre société qui a une fonction spécifique telle que commercial, responsable de la production, acheteur ou analyste crédit.

format d'adresse

Définition du mode d'impression des données d'adresse sur un état ou un document. Vous pouvez définir quelles données doivent être imprimées sur chaque ligne de l'adresse, et dans quel ordre ; vous pouvez aussi préciser quels champs doivent être sautés si l'espace est insuffisant.

groupe d'attributs

Groupe permettant de rassembler des attributs ayant un rapport les uns avec les autres.

Exemple

Attribut	Description	Type	Détails
af	La personne est-elle un amateur de football ?	Option	Les options sont Oui et Non ; la valeur par défaut est non
cf	Club de football favori	Alphanumérique	La réponse par défaut est un champ vide.
conv	Quelle valeur avez-vous accordé à cette conversation ?	Alphanumérique	Aucune valeur par défaut
rpl	Puis-je vous rappeler la semaine prochaine ?	Option	Les options sont Oui et Non ; la valeur par défaut est non
déj	Doit-on apporter son déjeuner ?	Option	Les options sont Oui et Non ; la valeur par défaut est non
cdevst	Quel est le code vestimentaire ?	Option	Les options sont Formel et Informer (valeur par défaut)
conc	Principal concurrent	Alphanumérique	Aucune valeur par défaut
terr	Territoire	Option	Les options sont Est et Ouest

Groupe d'attributs	Description	Attributs
CON	Groupe d'attributs par défaut pour les contacts	af, cf
Tiers	Groupe d’attributs pour les tiers	af, cf
APPEL	Groupe d'attributs par défaut pour les appels	conv, rpl
RDV	Groupe d'attributs par défaut pour les rendez-vous	déj, cdevst
OPP	Groupe d'attributs par défaut pour les opportunités	conc, terr

groupe de séries

Groupe de premières séries de numéros disponibles que vous pouvez affecter à telle ou telle utilisation.

Par exemple, vous pouvez affecter un groupe de séries aux entités suivantes :

- codes Tiers,
- Contrats d'achat
- commandes clients,
- ordres de fabrication,
- ordres de service,
- ordres magasin,
- ordres de transport.

Dans chaque groupe de séries, vous pouvez définir plusieurs séries. Chaque série est identifiée par le code Série. Les numéros de série que Infor LN génère sont constitués du code série suivi des trois premiers numéros disponibles de la série. Les codes Série d'un même groupe de séries ont la même longueur.

lignes de devis

Lignes utilisées pour enregistrer les articles proposés, ainsi que les accords de prix et quantités associés. Un devis comprend une ou plusieurs lignes de devis.

menu approprié

Les commandes sont réparties dans les menus **Vues**, **Références** et **Actions** ou affichées sous la forme de boutons. Dans les versions précédentes d'Infor LN et Web UI, ces commandes sont accessibles depuis le menu *Spécifique*.

modèle d'activité

Définition d'une activité standard. Les données à enregistrer pouvant varier d'une activité à une autre, il est possible de lier un groupe d'attributs distincts à chaque modèle d'activité. Un modèle d'activité peut servir de base pour créer des tâches et des publipostages.

opportunité

Permet à un représentant d'enregistrer et de suivre les informations de vente relatives à un tiers en vue de vendre un produit ou un service auprès de ce tiers.

phase

Identification d'une étape ou d'une phase du processus de vente. Par exemple, une analyse, une proposition, une négociation, etc.

processus de vente

Méthodologie de vente standard qui doit être appliquée pour le traitement d'une opportunité. Un processus de vente est subdivisé en plusieurs phases.

promotion

Application d'une remise, d'une réduction en valeur ou d'articles gratuits à une commande client en fonction de niveaux de commande prédéfinis d'articles spécifiques. Il existe deux types principaux de promotions : au niveau commande et au niveau ligne.

publipostage

Type d'activité qui désigne une lettre standard imprimée pour un contact, un tiers, une opportunité ou une activité dans laquelle des informations relatives à des objets de gestion spécifiques sont fusionnées. Un mailing est toujours généré depuis un modèle d'activité.

rattachement

Combinaison d'un projet/budget, d'un élément et/ou d'une activité, qui est utilisée pour identifier des coûts, une demande et un approvisionnement pour un projet.

remarque

Texte de commentaire contenant des informations de journal qui peuvent être liées à un objet.

Plusieurs remarques peuvent être liées à un même objet.

rendez-vous

Type d'activité qui désigne un rendez-vous programmé pour un contact, un tiers, une opportunité ou une activité que vous souhaitez suivre jusqu'à son achèvement. Un rendez-vous comporte des participants invités.

représentant

Employé de votre société qui est en contact avec le tiers acheteur. Son numéro est également utilisé comme critère de tri dans les statistiques des ventes.

responsable de compte

Personne chargée des relations avec les comptes, ou tiers.

rôle d'acheteur

Classification d'un rôle de contact dans le processus de décision lié à une opportunité. Cette classification permet notamment à un commercial de savoir quelle est la meilleure manière d'approcher un contact pour réussir une vente.

Par exemple, acheteur économique, décideur et influenceur sont des rôles d'acheteur.

rôle du tiers

Indique les relations qui existent entre votre entreprise et le tiers. Ce rôle indique les types de transactions que vous pouvez effectuer avec le tiers. Les tiers possédant des rôles distincts sont liés par l'intermédiaire d'un tiers parent commun.

Exemples de rôles de tiers :

- Tiers acheteur
- tiers payeur.

salutations

Formule de politesse utilisée au début d'une lettre. Par exemple : Monsieur, Madame ou A l'attention du conseil d'administration.

série

Groupe de numéros d'ordre ou de numéros de document commençant par le même code Série.

Les séries identifient les ordres par rapport à certaines caractéristiques. Par exemple, les numéros de toutes les commandes clients gérées par le département Grands comptes commencent par GC (GC0000001, GC0000002, GC0000003, etc.).

source

Lieux, événements ou méthodes permettant à des tiers d'entrer en contact avec votre société (foires expositions ou publicités, par exemple).

tâche

Type d'activité qui désigne une action à exécuter pour un contact, un tiers, une opportunité ou une activité que vous souhaitez suivre jusqu'à son achèvement.

tiers

Personne avec qui vous effectuez des transactions commerciales, par exemple, un client ou un fournisseur. Vous pouvez aussi définir des départements de votre entreprise qui agiront en tant que tiers clients et tiers fournisseurs vis à vis de votre propre département.

La définition du tiers inclut :

- le nom et l'adresse principale de l'entreprise,
- la langue et la devise utilisées,
- les données de taxation et d'identification légales.

Vous vous adressez au tiers par l'intermédiaire du contact de l'entreprise concernée. Le statut du tiers détermine si vous pouvez ou non effectuer des transactions. Le type de transaction (commande client, paiement, expédition) est défini par le rôle du tiers.

type d'opportunité

Façon de classer les opportunités ayant des caractéristiques similaires à des fins de tri ou de sélection.

Index

activité, 49
adresse, 49
Adresses
    formatage, 18
    vue générale, 14
appel, 49
attribut, 50
code Avertissement, 51
code Industrie, 51
Code ISO, 51
contact, 51
Contacts
    tiers., 20
Définir
    formats d'adresses, 15
    tiers., 19
devis, 52
e-mail, 52
employé, 52
format d'adresse, 52
Formats d'adresses
    définir, 15
Gestion de la relation client
    attributs de l’éditeur de texte, 36
    données de base, 9
    éditeur de texte, 31
    exemples d’expressions de sélection, 43
    fonctionnalité, 23
    Gestion de la relation client, 45
    synchronisation des contacts et activités, 45
    variables prédéfinies de l’éditeur de texte, 38
    vue générale, 7
groupe d'attributs, 53
groupe de séries, 54
lignes de devis, 54
menu approprié, 54
modèle d'activité, 55
opportunité, 55
phase, 55
processus de vente, 55
promotion, 55
publipostage, 55
rattachement, 55
remarque, 55
rendez-vous, 55
représentant, 56
responsable de compte, 56
rôle d'acheteur, 56
rôle du tiers, 56
salutations, 56
série, 56
source, 56
tâche, 56
tiers, 57
Tiers
    contacts, 20
    définir, 19
type d'opportunité, 57