



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

© Copyright 2021 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	10.7 (10.7)
Publié le	8 août 2022

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Relation client.....	9
Relation client - Vue générale.....	9
Relation Client - Données de base.....	9
Relation Client – Fonctionnalité.....	9
Relation client - Éditeur de texte.....	10
Synchronisation des contacts et des activités de avec Microsoft Exchange.....	10
Chapitre 2 Données de base.....	11
Adresses.....	14
Utilisation des adresses.....	14
Définition des formats d'adresse.....	15
Utilisation des formats d'adresses.....	18
Tiers.....	19
Définition des tiers.....	19
Contacts.....	21
Contacts du tiers.....	21
Attributs.....	22
Gestion de la relation client – attributs.....	22
Chapitre 3 Marketing, Vente et Utilitaires.....	25
Relation Client – Fonctionnalité.....	25
Opportunités dans CRM.....	25
Devis en fonction d'une opportunité.....	26
Activités dans CRM.....	26
Création manuelle d'activités.....	27
Génération automatique d'activités.....	27
Activités de suivi.....	28
Fonctionnalité supplémentaire.....	28
Lettres, expressions de sélection et états dans CRM.....	29

Lettres.....	29
Expressions de sélection.....	29
Etats.....	30
Chapitre 4 Editeur de texte.....	31
Relation client - Éditeur de texte.....	31
Utilisation de l'éditeur de texte.....	31
Opérateurs dans l'éditeur de texte.....	32
Fonctions dans l'éditeur de texte.....	33
Relation client – attributs dans l'éditeur de texte.....	36
Notation générale d'un attribut.....	37
Variables d'attribut.....	37
Relation client - variables prédéfinies de l'éditeur de texte.....	38
Variables générales prédéfinies pour les tiers, les opportunités, les contacts et les activités.....	38
Variables prédéfinies pour les tiers.....	40
Variables prédéfinies pour les opportunités.....	40
Variables prédéfinies pour les contacts.....	41
Variables prédéfinies pour les activités.....	42
Variable prédéfinie pour les expressions de sélection.....	42
Relation client - exemples d'expressions de sélection.....	43
Exemples d'expressions alphanumériques.....	43
Exemples d'expressions de chaîne.....	44
Priorité dans les expressions.....	44
Chapitre 5 Microsoft Exchange.....	45
Synchronisation des contacts et des activités CRM avec Microsoft Exchange.....	45
Paramètres de synchronisation et données de base.....	45
Exchange Synchronizer.....	46
Synchronisation des contacts.....	46
Synchronisation des calendriers.....	46
L'événement du calendrier provient de LN.....	47
L'événement du calendrier provient de Microsoft Exchange.....	47

Annexe A Graphiques	49
Graphiques client.....	49
Performance de livraison.....	49
Chiffre d'affaires.....	49
Facture en souffrance.....	50
Annexe B Glossaire	51

Index

A propos de ce document

Ce document décrit le processus de configuration et d'utilisation de l'application Customer Relationship Management (Relation Client) dans le cadre des activités de marketing et de vente d'un produit.

Prérequis

Il n'est pas nécessaire d'avoir une connaissance approfondie des logiciels LN pour lire ce document. La connaissance générale de la fonctionnalité Infor LN suffit.

Sommaire du document

Utiliser ce guide à titre de référence principale pour la relation client. Utiliser les éditions en cours de ces références rattachées pour rechercher des informations qui ne sont pas présentées dans ce guide :

- *Guide de l'utilisateur - Devis U9841 FR*
- *Guide de l'utilisateur - Commandes clients U9845 FR*

Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne. Texte en italiques suivi d'un numéro de page représentant un hyperlien vers une autre section de ce 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.

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

Contacteur 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.

Relation client - Vue générale

Pour rester compétitive et rentable, une entreprise doit identifier, communiquer et suivre les besoins des tiers. Le module de gestion de la relation client (CRM) vous permet de créer, d'enregistrer et de suivre les données de vente et de marketing avec plus de souplesse. Via le module Relation client, vous pouvez gérer les informations relatives aux tiers potentiels ainsi que des informations supplémentaires sur les tiers actuels. Les utilisateurs peuvent également créer, programmer et créer des états sur différentes activités commerciales et de marketing. Les contacts et activités peuvent être synchronisés entre Relation client et Microsoft Exchange.

Il n'est pas nécessaire de suivre une série d'étapes obligatoires pour utiliser Relation client. Toutes les informations gérées par cette application sont facultatives et permettent d'utiliser les données librement.

Relation Client - Données de base

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

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Gestion de la relation client – données de base (p. 11)*.

Relation Client – Fonctionnalité

La fonction Relation client permet d'effectuer les tâches suivantes :

- suivre des opportunités ;
- définir des activités ;
- créer des lettres ;
- créer des expressions de sélection ;
- créer des états ;

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Relation Client – Fonctionnalité (p. 25)*.

Relation client - Éditeur de texte

Si vous créez des lettres, utilisez l'éditeur de texte pour gérer la mise en page des lettres standard.

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

Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Relation client - Éditeur de texte (p. 31)*.

Synchronisation des contacts et des activités de avec Microsoft Exchange

Les contacts d'LN doivent être synchronisés avec Microsoft Exchange.

Les activités des type **Appel** et **Rendez-vous** peuvent être synchronisées en tant qu'événements de calendrier entre 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 CRM avec Microsoft Exchange (p. 45)*.

Gestion de la relation client – données de base

Définissez les données de base suivantes de l'application de gestion de la relation client (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 facultatives**
Sessions contenant des données élémentaires de gestion de la relation client.
- **Gestion de la relation client – attributs (p. 22)**
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 d'attributs 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 d'attributs par défaut pour 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 Relation client 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 et remplacent ceux spécifiés dans la session Paramètres CRM (tdsmi0100m000).

Paramètres COM (tccom0000s000)

Vous pouvez définir les paramètres 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 contacts**;
- 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 Relation client, vous devez définir :

- Des adresses dans la session Adresses (tccom4530m000).
- Des Formats d'adresse 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 Relation client t, 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)

Sessions facultatives

Les sessions ci-après sont facultatives. Chaque session permet de gérer des informations de base de l'application Relation client:

- **Salutations (tcmcs1120m000)**
Cette session permet de définir les civilités utilisables 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.

Adresses

Utilisation des adresses

Les adresses 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 lequel(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'abrégier le nom des départements ou des régions quand l'adresse est imprimée. Si vous indiquez cette abréviation dans la session Départements/régions (tcmcs1143m000), LN l'imprime. Si vous n'indiquez pas d'abréviation, LN imprime le texte de la description du département ou de la région. Quand vous définissez une société dans 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 :

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

Code postal

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

Vous pouvez définir des formats d'adresses dans 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, 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 le **Nom 2** est imprimé sur la deuxième ligne suivi d'un texte libre, la ligne entière 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 :	B.P. (espace) Numéro de B.P.
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
<i>N° boîte post.</i>	3	1	1	1
,	4	2	1	2

où :

- La *boîte postale* (B.P.) 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 imprimé uniquement si 5 lignes sont disponibles dans l'ordre ou l'état. Dans le cas contraire, seul le **Nom** est imprimé ; le **Numéro de boîte postale** est alors imprimé sur la deuxième 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 les documents.

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 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 à partir de 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, 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, LN ne peut pas imprimer une adresse dont le format est introuvable. vous devez préciser un format par défaut.

Pour utiliser le format par défaut, indiquez un format d'adresse pour l'adresse de la société dans laquelle vous travaillez. Dans la session de détails Données générales société (tcom0502m000), vous pouvez spécifier une adresse pour l'entreprise. Dans le champ **Code Adresse** de la session Données générales société (tcom0102s000), vous pouvez accéder aux Adresses (tcom4530m000) dans lesquelles vous pouvez afficher le format d'adresse liée (par défaut).

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

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

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 des tiers

Les méthodes suivantes permettent de définir des tiers :

- Spécifiez tous les détails du tiers dans la session Tiers (tcom4100s000).
- Sélectionnez les détails de tiers par défaut dans la session Saisie simplifiée des tiers (tcom4201m000).

Dans la session Paramètres COM (tcom0000s000), vous pouvez assigner un groupe de séries par défaut pour les tiers. Si un groupe de séries par défaut n'est pas spécifié, vous pouvez spécifier manuellement votre propre code.

Pour configurer et utiliser les données par défaut d'un tiers, procédez comme suit :

Etape 1:

Définissez des détails par défaut pour les tiers dans la session Tiers par défaut (tcom4101m000).

Si vous souhaitez vérifier les détails dans la session Tiers (tcom4100s000), vous pouvez cocher la case **A vérifier**. Une fois les détails vérifiés ou complétés, vous pouvez décocher cette case.

Si vous créez un nouveau jeu de données par défaut, 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 (tcomm1170m000).

Etape 2:

Indiquez le code et le nom du tiers dans la Saisie simplifiée des tiers (tccom4201m000) session.

Dans le champ **Tiers par défaut**, sélectionnez le jeu de données par défaut du tiers.

Dans le champ **Rôle du tiers**, le type de rôle de tiers du jeu de données par défaut sélectionné est indiqué par défaut. Le cas échéant, il est possible de remplacer la valeur par défaut.

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

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

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

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

Il s'agit des rôles financiers suivants :

- **Tiers facturé**
- **Tiers payeur**
- **Tiers facturant**
- **Tiers payé**

Vous pouvez uniquement sélectionner les rôles financiers si les conditions suivantes s'appliquent :

- La case **Rôles financiers** est cochée pour le fournisseur dans la session Tiers par défaut (tccom4101m000)
- Vous travaillez dans une société de type **Financière** ou **Les deux**. Voir Données des tiers par société financière Données financières des tiers.

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

Etape 3:

Sélectionnez une adresse et un contact dans la session Saisie simplifiée des tiers (tccom4201m000).

Si vous appuyez sur la touche de tabulation, LN affiche les détails d'adresse ou de contact dans les champs correspondants.

Etape 4:

Cliquez sur **Créer** dans la session Saisie simplifiée des tiers (tccom4201m000). 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.

Remarque

L'ensemble par défaut pour lequel le champ **N°** est un (1) dans la session Tiers par défaut (tccom4101m000) doit avoir le champ **Rôle du tiers** défini sur **Client et fournisseur** et ne peut jamais être supprimé. La raison en est que cet ensemble est utilisé comme solution de repli si l'ensemble par défaut sélectionné dans la session Saisie simplifiée des tiers (tccom4201m000) inclut des données non valides et ne peut pas être utilisé pour générer des données de tiers.

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 contacts**

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, il 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)

Attributs

Gestion de la relation client – attributs

Les attributs permettent 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.

Vous pouvez lier des attributs aux objets de gestion suivants :

- Tiers
- Contacts
- Opportunités
- Activités

Pour spécifier des attributs et des groupes d'attributs :

Etape 1: Création d'attributs

Créez des attributs dans la session Attributs (tdsmi0550m000).

Notes

- Les champs de l'onglet **Référence** sont facultatifs.
- Les champs d'attributs sont semblables aux champs standard d'LN. Par exemple, comme dans les champs numériques standard d'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 l'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

Liez des attributs à un groupe d'attributs dans la session Attributs par groupe d'attributs (tdsmi0153m000). Un même attribut peut être lié à plusieurs groupes d'attributs.

Des groupes d'attributs peuvent être ajoutés aux 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., dans la session Ajout global des attributs (tdsmi2210m000);
- en ajoutant globalement des activités à plusieurs tiers, opportunités, etc., dans la session Ajout global des activités (tdsmi2210m100). L'ajout d'activités dans cette session doit s'effectuer en fonction d'un modèle d'activité lié à un ensemble d'attributs dans la session Modèles d'activités (tdsmi0155m000).
- en ajoutant manuellement des attributs à des objets de gestion spécifiques.
Vous pouvez ajouter les attributs soit un par un, soit 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 de valeurs pour des attributs

Vous pouvez saisir des valeurs d'attribut 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, l'indication d'une valeur est obligatoire.

Exemple

- **Attribut lié à un tiers**
Une société décide de vérifier si ses fournisseurs sont certifiés ISO 9000. En créant un attribut nommé ISO 9000? et en le liant à chacun de ses fournisseurs, elle peut assurer le suivi de cette information. 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.

Relation Client – Fonctionnalité

Relation client vous pouvez tirer parti des fonctionnalités suivantes :

- *Opportunities (p. 25)*
- *Activities (p. 26)*
- *Letters, selection expressions, and reports (p. 29)*

Remarque

La session Etat 360 - Client (tdsmi1500m000) fournit aux responsables de comptes une vue générale des informations relatives aux tiers et leur permet d'effectuer facilement toutes sortes de tâches liées à ces derniers.

Opportunités dans CRM

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).

Cette session permet de :

- d'affecter et de réaffecter une opportunité à un commercial;
- de gérer l'avancement dans l'exploitation d'une opportunité. Vous pouvez mettre à jour la phase du processus de vente et affecter un pourcentage de probabilité d'obtention de 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 la personne à contacter chez le tiers pour cette opportunité ;
- 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).
- 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.

Devis en fonction d'une opportunité

En générant un devis à partir d'une opportunité, vous pourrez utiliser cette dernière comme base de votre offre de produits à un tiers. Une fois les articles ajoutés à une opportunité, créez des lignes de devis pour ces derniers.

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). Seuls les articles pour lesquels la case **Sélectionner** est cochée sont insérés en tant que lignes dans le devis.
- générer un devis et des lignes de devis à partir de l'opportunité en cliquant sur l'option **Générer le devis** du menu Vues, Références, Actions.

Une fois le devis généré :

- Le numéro de l'opportunité est indiqué comme référence numérique dans le champ **Opportunité** de la session Devis (tdsls1600m000). 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).
- 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 sur la ligne de devis générée.

Remarque

- Si aucun article n'est lié à une opportunité, vous pouvez vous contenter de générer un en-tête de devis, sans lignes de devis.
- Il n'est pas possible de générer un devis depuis une opportunité dont le **Statut** est **Abandonné**, **Gagné**, **Perdu** ou **Annulé**.

Activités dans CRM

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 e-mail ou toute autre action devant être créée ou exécutée par un utilisateur enregistré dans 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).
- **E-mails**
Cliquez sur **Email nouveau** pour saisir un e-mail 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)

Génération automatique d'activités

Dans la session Ajout global des activités (tdsmi2210m100), vous pouvez ajouter globalement 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).

Remarque

Les rendez-vous peuvent également être générés à partir d'affectations dans Service et de lignes d'ordre de contrôle qualité, ou bien de tâches liées aux matières non conformes et au Plan d'action correctif dans l'application Qualité.

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 e-mail, 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 ces 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).
- **E-mail de suivi**
Cliquez sur **Email de suivi** pour saisir une mail 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.

Fonctionnalité supplémentaire

- **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**
Invitez des participants à un appel ou à un rendez-vous au moyen de 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 e-mail 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 e-mail dans la session Pièces jointes (tccom6110m000), qui peut être lancée depuis la session E-mail (tccom6600m500).

Lettres, expressions de sélection et états dans CRM

Lettres

Les lettres adressées aux tiers et les publipostages sont des activités de marketing courantes. Dans Relation client, vous pouvez créer, enregistrer et 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.

Pour créer et imprimer des lettres :

1. Dans la session Lettres (tdsmi1150m000), créez des lettres destinées à des tiers. Vous pouvez créer les lettres dans un format standard. Vous y intégrez les informations propres aux tiers ultérieurement.
Vous pouvez utiliser un éditeur de texte pour définir le corps de la lettre.
2. Dans la session Publipostage par lettre standard (tdsmi2410m000), imprimez ou traitez 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 vous permet 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.

Créées dans la session Sélections (tdsmi0170m000), elles 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.

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 cette dernière. Les textes et expressions sont créés à l'aide de la fonctionnalité de texte, dans le menu **Modifier**. Dans le menu Vues, Références, Actions, vous pouvez sélectionner **Compiler expression** pour vérifier la syntaxe de l'expression de sélection. Cette tâche n'est pas obligatoire mais cette option peut être employée à titre de précaution.

Exemple

Une entreprise a créé un attribut qui, une fois lié à des tiers, indique 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.

Etats

Vous pouvez définir des états dans le but de consulter les données définies par l'utilisateur. Les informations incluses dans un état dépendent de différents critères. Relation client permet de créer des états en vue de consulter les données correspondant à vos critères.

Pour spécifier des états :

1. Saisissez un code, une description, ainsi que des informations générales d'en-tête et de pied de page dans la session Etats (tdsmi0180s000).
2. Spécifiez les définitions de colonnes précisant les informations qui doivent être mentionnées dans les colonnes des états, dans la session Présentation des états (tdsmi0181s000). Ces informations peuvent inclure des champs de table ou des attributs.
3. Imprimez et traitez les états dans la session Impression paramétrable (tdsmi2410m100).

Relation client - Éditeur de texte

Si vous créez une lettre ou une expression de sélection, l'éditeur de texte vous permet de spécifier la mise en page réelle de cette lettre ou de saisir une expression.

Remarque

- Vous pouvez spécifier des lettres dans la session Lettres (tdsmi1150m000).
- Vous pouvez saisir 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 tcom100.nama (le nom du tiers).
- **Attributs**
Il est possible d'utiliser tous les attributs enregistrés dans la session Attributs (tdsmi0550m000). Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *Relation client – attributs dans l'éditeur de texte* (p. 36).
- **Variables prédéfinies**
Par exemple, @aujourd'hui (indique la date actuelle). Pour des informations supplémentaires, reportez-vous à *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

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 dans le menu **Options** de l'Editeur de texte, cliquez sur **Lancer Session Zoom**.

Notation générale d'un attribut

Types d'attributs

- **R**
L'attribut est associé à un client ou prospect.
- **P**
L'attribut est associé à une opportunité.
- **C**
L'attribut est associée à un contact.
- **A**
L'attribut est associé à une activité.

La notation générale d'un attribut est la suivante : [X, attribut].

Le X est remplacé par (R, P, C ou A). L'attribut extrait est toujours l'attribut pour une relation (R). Pour affecter l'attribut à un contact, remplacez le "R" par un "C", etc.

Variables d'attribut

Pour utiliser des attributs dans un état prédéfini, employez les variables (tableaux) suivantes :

- **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

L'attribut deux est lié à un texte.

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)

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 générales prédéfinies pour les tiers, les opportunités, les contacts et les activités

Dans les documents de commande, les champs non renseignés sont éliminés des adresses.

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 affecté à
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

Montant extrait de la session Soldes tiers facturé (tcom4513s000).

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.

Selon l'expression de sélection, les livraisons peuvent être affichées 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 ;
- Pour un tiers, un seul enregistrement peut être extrait de la session Soldes tiers facturé (tccom4513s000).

Exemple

bp.turnover.previous.year (CA tiers année précédente) < 15000,00 et bp.turnover.previous.year > 0,0.

Relation client - exemples d'expressions de sélection

Lorsque vous créez une expression de sélection dans la session Sélections (tdsmi0170m000), vous utilisez l'Editeur de texte pour créer une expression.

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 tous 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 $(3 + 4) * 5 = 35$

Synchronisation des contacts et des activités CRM avec Microsoft Exchange

Relation client offre la fonctionnalité de synchronisation suivante :

- Les contacts d'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 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 contacts** 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) (bpm0101m000). L'adresse e-mail doit être identique, y compris les majuscules et minuscules, à celle définie dans le domaine Windows.
- L'**Adresse e-mail** dans la session Utilisateurs synchronisation MS Exchange (ttaa2141m000) correspond au champ **E-Mail** dans la session Employés - Données du personnel (BP) (bpm0101m000). L'adresse e-mail doit être identique, y compris les majuscules et minuscules, à celle 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 (ttaa2141m000). Cela provient du fait que MS Exchange génère les invitations pour l'organisateur.

Exchange Synchronizer

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 LN.

Lorsque Exchange Synchronizer est lancé, ces étapes sont effectuées :

1. Synchronizer se connecte à LN.
2. Les paramètres définis dans les sessions Paramètres de synchronisation MS Exchange (ttaa2140m000) et Utilisateurs synchronisation MS Exchange (ttaa2141m000) 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 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 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 LN et Microsoft Exchange. Synchronizer n'utilisera pas de mécanisme de déclenchement pour synchroniser les événements qui sont passés.

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 LN, une notification Push est envoyée à Synchronizer. Cette notification déclenche la synchronisation de l'événement du calendrier en question.

L'événement du calendrier provient de LN

Pour les activités qui sont créées dans 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 sont 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 LN, mais qui n'existent pas encore dans LN, doivent aussi être créés dans 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 qui nécessite 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).

Graphiques client

Les graphiques affichent différents types d'informations sur un client.

Dans la zone de groupe **Graphiques** de la session Etat 360 - Client (tdsmi1500m000), vous pouvez sélectionner les graphiques suivants :

- Performance de livraison
- Taux de rotation
- Facture en souffrance

Pour afficher des informations pour le graphique sélectionné, sélectionnez un tiers acheteur dans la liste de tiers dans la session Etat 360 - Client (tdsmi1500m000).

Remarque: Les administrateurs peuvent personnaliser les graphiques dans la session Personnalisation des graphiques dans les sessions (ttadv9130m100).

Performance de livraison

Le graphique affiche le pourcentage des lignes de commandes clients livrées dans les délais par rapport à la totalité des lignes de commandes clients livrées au tiers au cours des 12 derniers mois.

- Les lignes de commande client sont livrées en temps et en heure si la date de livraison planifiée est égale à la date de livraison réelle.
- Les lignes de commandes clients qui sont partiellement livrées sont considérées comme des lignes livrées dans ce graphique.

Les données mensuelles sont extraites des données des lignes de commande client (tdsls401).

Chiffre d'affaires

Ce graphique présente le chiffre d'affaires du tiers acheteur sélectionné.

Les informations qui s'affichent se basent sur les données suivantes :

- Les 5 dernières années.

- Le chiffre d'affaires de la session Soldes tiers facturé (tcom4513s000).

Facture en souffrance

Ce graphique présente le solde impayé (comptes clients) par rapport au montant des factures en souffrance du tiers acheteur.

- Le solde impayé est la somme des montants **Solde comptes clients** dans la session Soldes tiers facturé (tcom4513s000).
- Le montant de la facture en souffrance est extrait de la session Factures clients (tfacr2522m000).

Annexe B

Glossaire



B

activité

Rendez-vous, appel, tâche, publipostage ou email qui est enregistré(e) dans 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.

affectation

Message court que saisit un technicien sur site pour indiquer au planificateur ou au responsable de la répartition du travail s'il peut être appelé par pager.

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

facture échue

Facture qui demeure impayée.

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 Informel (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 af, cf les contacts	
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 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'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.

ordre de contrôle qualité

Ordre qui permet de structurer le contrôle qualité des produits achetés, fabriqués ou vendus.

phase

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

plan d'action correctif

Plan qui détaille les actions effectuées pour empêcher la récurrence de la non-conformité ou de l'échec. Le plan s'appuie sur le rapport de non-conformité (NCRM).

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.).

solde impayé

Solde de toutes les factures impayées relatives à un tiers particulier.

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.

taux de rotation

Volume annuel des ventes.

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, 51

Activités

Relation client, 26

adresse, 51

Adresses

vue générale, 14

affectation, 51

appel, 51

attribut, 52

Attributs

Relation client, 22

Client

graphiques, 49

code Avertissement, 53

code Industrie, 53

Code ISO, 53

contact, 53

Contacts

tiers., 21

Définir

formats d'adresses, 15

tiers., 19

devis, 54

e-mail, 54

employé, 54

Etats

Relation client, 29

Expressions de sélection

Relation client, 29

facture échue, 54

format d'adresse, 54

Formats d'adresses

définir, 15

utilisation, 18

Graphiques

client, 49

groupe d'attributs, 55

groupe de séries, 56

Lettres

Relation client, 29

lignes de devis, 56

menu approprié, 56

modèle d'activité, 57

opportunité, 57

Opportunités

Relation client, 25

ordre de contrôle qualité, 57

phase, 57

plan d'action correctif, 57

processus de vente, 57

promotion, 57

publipostage, 57

rattachement, 57

Relation client

activités, 26

attributs, 22

attributs de l'éditeur de texte, 36

données de base, 11

éditeur de texte, 31

exemples d'expressions de sélection, 43

fonctionnalité, 25

opportunités, 25

Relation client, 45

synchronisation des contacts et activités, 45

variables prédéfinies de l'éditeur de texte, 38

vue générale, 9

remarque, 58

rendez-vous, 58

représentant, 58

responsable de compte, 58

rôle d'acheteur, 58

rôle du tiers, 58

salutations, 58

série, 59

solde impayé, 59

source, 59

tâche, 59

taux de rotation, 59

tiers, 59

Tiers

contacts, 21

définir, 19

type d'opportunité, 59

Utilisation

formats d'adresses, 18
