

Trucs & Astuces pour la CRM

Changer de serveur

Il peut nous arriver (très rarement) de changer de serveur, de le déplacer ou de changer de Box internet.

Dans ce cas vous recevez un message vous donnant la nouvelle IP (numéro d'identification de chaque appareil connecté à un réseau utilisant le protocole Internet).

Pour changer l'adresse allez dans l'onglet " **Administrateur** ".

Cliquez sur le bouton " **Changer de serveur** "

Une boîte à dialogue s'ouvre pour que vous saisissiez la nouvelle adresse en mettant les points entre les grappes de chiffre (exemple : 192.168.300.201).

Attention : Cette opération est exécutée sur instructions du service microinformatique.

Mettre des commentaires

Il est possible de mettre des commentaires dans les propositions de la CRM.

=> Au niveau de la ligne produit d'une proposition : en cliquant sur le libellé une fenêtre pop-up s'ouvre, vous pouvez y saisir un commentaire qui sera placé sous la ligne du produit (équivalent F11 IBM).

=> Au niveau de l'entête de document (haut de commande, offre...) en cliquant sur le bouton "**Commentaire** " de la fenêtre " récapépette " (nom donné à la fenêtre qui récapitule la proposition). La même fenêtre pop-up s'ouvre pour vous permettre de saisir le commentaire qui sera placé en entête des documents.

Installation de la dernière Mise à Jour

La dernière version de la CRM est disponible en permanence sur le serveur CRM

Pour l'installer allez à l'onglet " **Administrateur** " et cliquez sur le bouton " **Recherche des mises à jour** ".

La CRM charge la mise à jour et lance le programme d'installation. Il n'y a plus qu'à suivre les instructions à l'écran.

Rappel : => Dans le tableau de bord de la CRM, un widget vous prévient quand votre version ne correspond pas au numéro en haut à gauche de la même fenêtre.

=> Si une version importante est mise à disposition le message du tableau de bord est doublé par un mail du service micro-informatique.

=> Ne pas mettre à jour sa CRM peut entrainer des dysfonctionnements graves et des pertes de fonctionnalités intéressantes

Ouvrir une fiche client depuis Excel

Il est possible d'ouvrir une fiche client depuis un fichier Excel en utilisant la suite bureautique intégrée dans la CRM.

Votre fichier Excel doit contenir le code client ou sa raison sociale et être au format ".xlsx" (dernières versions d'Excel).

Pour cela

1. Ouvrir la CRM
2. Onglet "**Bureautique**" cliquez sur le bouton "**Tableur**"
3. Charger le fichier Excel. Vous remarquez que le tableur de la CRM ressemble à celui des dernières versions de Microsoft Office
4. Sélectionnez la cellule contenant le code client ou sa raison sociale
5. Cliquez sur le bouton droit de la souris ou en tactile maintenez le doigt sur l'écran. Un menu contextuel s'ouvre et vous propose d'ouvrir la fiche client ou de lancer directement une recherche par code client ou raison sociale (si pas de code client) dans la liste des clients.

Rappel

Votre CRM ne contenant que votre portefeuille, la recherche est limitée à vos clients. Cette fonctionnalité est pratique quand vous exploitez un fichier interne contenant nos codes clients ou externe avec une raison sociale.

Où trouver de l'aide

L'aide de la CRM est de différents niveaux

Au niveau du champ

En le survolant avec la souris, une courte phrase vous indique son rôle. Si le champ est obligatoire, c'est précisé en toutes lettres

Au niveau de la fenêtre

Des boutons comme "**Légende**" ou "**Recherche**" placés en bas à gauche, vous aident.

Par exemple en cliquant sur " Légende " vous ouvrez une fenêtre d'aide qui vous explique le sens des icônes (par exemple dans la fenêtre de liste des clients). Le bouton " Recherche " est présent dans les fenêtres permettant les recherches fulltext. Il explique la syntaxe à saisir pour optimiser la recherche. - Un petit professeur apparaît montrant un texte souvent en bleu. Il vous aide dans l'action que vous menez dans la fenêtre

Au niveau du programme

Des tutoriels vidéos sont disponibles sur YouTube. Ils sont accessibles depuis votre CRM si vous êtes connecté internet dans l'onglet " Voir " puis bouton " Tutoriel vidéos ". Vous pouvez les consulter directement depuis Google en tapant " CRM BBA

rechercher un article dans la CRM

Pour trouver un article (ou un client) nous utilisons une recherche Fulltext ('plein texte' en Français)

La recherche est effectuée dans toutes les rubriques contenant du texte dans le fichier (article ou client).

Conseil :

Les recherches de moins de 2 caractères ne sont pas traitées pour éviter de gérer : le, la, de, et, ni...Je conseille de ne pas dépasser les 3 caractères précédés de '+' et terminés par '*' qui équivaut à \$ dans l'IBM. La saisie type serait : "+XXX*+YYY*" X et Y sont les lettres des deux mots recherchés dans le même enregistrement

Rappel

Quand il y a un champ de saisie fulltext dans une fenêtre pop-up d'aide donnant la syntaxe des saisies possibles

" ils apparaissent en première page de la recherche.

Faire une recherche Internet depuis la CRM

Cela est possible, mais uniquement sur les champs cliquables

Par exemple : vous êtes en train de créer ou de modifier une fiche client mais il vous manque certaines informations

1. [Ouvrez la fenêtre](#) : qui vous intéresse (fiche client, liste client...)
2. [Cliquez sur le champ](#) contenant le texte à rechercher (dans notre exemple la raison sociale).
3. [Cliquez sur le bouton droit](#) de la souris ou en tactile maintenez le doigt sur l'écran :

- Un menu contextuel apparaît. Sélectionnez **Rechercher ... sur Internet** votre navigateur s'ouvre et le texte est recherché par votre moteur de recherche
- Il ne reste plus qu'à copier-coller les informations

Faire une recherche Internet depuis la CRM

Régulièrement, le service informatique doit envoyer des tablettes, portables ou poste fixe en remplacement de matériels perdus, volés ou détruits.

Au moment du paramétrage du nouveau matériel, le technicien demande les sauvegardes aux utilisateurs. Force est de constater qu'elles sont rares.

Cela entraîne une perte de plusieurs années de travail. Pourtant l'opération est simple et rapide.

Pour sauvegarder vos données (RDV, CR, descriptifs...) :

- [Sélectionnez l'onglet "Fichier"](#)
- [Cliquez sur le bouton "Fichier de données"](#)
- Suivre les instructions

Astuce

: Ne pas stocker les sauvegardes dans les sacs des portables et tablettes. Si vous êtes en réseau vous pouvez sauvegarder sur le poste d'un(e) collègue, du serveur ou du NAS (quand il y en a un).