

SYBASE®

Guide de l'utilisateur

Sybase Mobile Sales for SAP®

CRM 1.0

iPhone

ID DU DOCUMENT : DC01249-01-0100-01

DERNIERE REVISION : Mars 2010

Copyright © 2010 Sybase, Inc. Tous droits réservés.

Cette publication concerne le logiciel Sybase et toutes les versions ultérieures qui ne feraient pas l'objet d'une réédition de la documentation ou de la publication de notes de mise à jour. Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis. Le logiciel décrit est fourni sous contrat de licence et il ne peut être utilisé ou copié que conformément aux termes de ce contrat.

Pour commander des ouvrages supplémentaires ou acquérir des droits de reproduction, si vous habitez aux Etats-Unis ou au Canada, appelez notre Service Clients au (800) 685-8225, télécopie (617) 229-9845.

Les clients ne résidant pas aux Etats-Unis ou au Canada et qui disposent d'un contrat de licence pour les U.S.A. peuvent joindre notre Service Clients par télécopie. Ceux qui ne bénéficient pas de cette licence doivent s'adresser à leur revendeur Sybase ou au distributeur le plus proche. Les mises à jour du logiciel ne sont fournies qu'à des dates d'édition périodiques. Tout ou partie de cette publication ne peut être reproduit, transmis ou traduit, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, manuel, optique ou autre) sans l'accord écrit préalable de Sybase, Inc.

Les marques déposées Sybase peuvent être consultées sur la *page Sybase trademarks* (<http://www.sybase.com/detail?id=1011207>). Sybase et les marques mentionnées sont des marques de Sybase, Inc. ® indique le dépôt aux Etats-Unis d'Amérique.

Java et toutes les marques basées sur Java sont des marques ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc. aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Unicode et le logo Unicode sont des marques déposées d'Unicode, Inc.

Tous les autres noms d'entité et de produit utilisés peuvent être des marques ou des marques déposées de leur propriétaire respectif.

Use, duplication, or disclosure by the government is subject to the restrictions set forth in subparagraph (c)(1)(ii) of DFARS 52.227-7013 for the DOD and as set forth in FAR 52.227-19(a)-(d) for civilian agencies.

Sybase, Inc., One Sybase Drive, Dublin, CA 94568

Table des matières

Chapitre 1 : Sybase Mobile Sales pour SAP CRM	1
Appareils pris en charge	3
Configuration minimale pour l'installation	4
Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone	4
Installer Mobile Sales à partir d'App Store	5
Installer Mobile Sales à l'aide d'iTunes	5
Paramètres de connexion	6
Lancer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM	7
Mobile Sales : désinscription et réinscription	8
Personnalisation	9
Paramètres généraux	9
Paramètres de la page d'accueil	11
Paramètres des éléments récents	11
Paramètres des comptes	12
Paramètres des contacts	12
Paramètres des activités	13
Paramètres des clients potentiels	14
Paramètres des opportunités	15
Notifications	16
Afficher les notifications	16
Supprimer et effacer des notifications	16
Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications	17
Chapitre 2 : Gestion des comptes	19
Rechercher des comptes	19
Afficher l'adresse d'un compte sur une carte	19
Afficher les itinéraires dans un compte	20

Rechercher les comptes situés à proximité de l'emplacement actuel	20
Afficher des comptes	21
Afficher les rapports d'un compte	21
Afficher les activités d'un compte	22
Afficher les clients potentiels d'un compte	22
Afficher les opportunités d'un compte	23
Afficher l'historique des interactions dans un compte	23
Afficher la page Web d'un compte	24
Appeler le numéro de téléphone du compte	24
Envoyer un courrier électronique à un compte	24
Mettre à jour les informations des comptes	25
Créer ou modifier la note d'un compte	25
Chapitre 3 : Gestion des contacts	27
Rechercher des contacts	27
Afficher l'adresse d'un contact sur une carte	28
Afficher les itinéraires menant à un contact	28
Rechercher les contacts situés à proximité de l'emplacement actuel	28
Afficher des contacts	28
Afficher et modifier les autres coordonnées	29
Afficher les rapports d'un contact	30
Afficher les activités d'un contact	30
Afficher les clients potentiels d'un contact	30
Afficher les opportunités d'un contact	31
Afficher l'historique des interactions d'un contact	31
Appeler un contact	32
Envoyer un courrier électronique à un contact	32
Mettre à jour les informations des contacts	33
Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel	34
Créer ou modifier les notes d'un contact	34

Chapitre 4 : Gestion des activités	37
Rechercher et afficher des activités	37
Ajouter une nouvelle activité à un compte ou un contact	38
Ajouter une activité existante à un compte ou un contact	39
Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité ...	39
Consigner un courrier électronique en tant qu'activité .	40
Mettre à jour une activité	41
Chapitre 5 : Gestion des clients potentiels	43
Rechercher et afficher des clients potentiels	43
Mettre à jour les informations des clients potentiels	44
Créer ou modifier les notes d'un client potentiel	44
Chapitre 6 : Gestion des opportunités	45
Rechercher et afficher des opportunités	45
Mettre à jour les informations des opportunités	46
Chapitre 7 : Analytique	47
Types de rapport	47
Afficher les rapports et modifier les critères de rapport	47
Créer un rapport Pipeline	48
Créer un rapport sur les meilleures opportunités	49
Créer un rapport sur les meilleures opportunités à risques	50
Chapitre 8 : Désinstallation de l'application Mobile Sales	51

Chapitre 9 : Dépannage53

Index57

Chapitre 1 Sybase Mobile Sales pour SAP CRM

Sybase Mobile Sales pour SAP® CRM (Mobile Sales) vous permet d'accéder à vos données de vente SAP importantes et de gérer les comptes, les contacts et les activités avec les clients et les prospects depuis votre appareil mobile.

Le système SAP effectue le téléchargement des données CRM pertinentes sur votre appareil. La plupart des fonctions de votre appareil sont compatibles avec Mobile Sales. Vous pouvez travailler en étant connecté au serveur SAP. Si vous ne disposez pas de connexion Internet, vous pouvez quand même travailler hors ligne.

Avec Mobile Sales, vous pouvez :

- afficher toutes les informations nécessaires à la gestion de vos comptes de vente ; obtenir et effectuer un suivi des informations essentielles à propos des prospects, des clients et des partenaires ;
- afficher et contrôler l'état et la progression de vos opérations ;
- effectuer un suivi et identifier des clients potentiels ;
- effectuer un suivi et gérer les opportunités ;
- accéder à des rapports en temps réel proposant des prévisions visuelles, des données « pipeline » précises et les opportunités et opportunités à risque.

Écran d'accueil

L'écran d'accueil de Mobile Sales vous permet d'accéder aux principales fonctions de l'application. Votre administrateur système détermine les composants (facettes) qui s'afficheront sur votre écran. Ces composants sont les suivants :

- Comptes
- Contacts
- Activités
- Prospects
- Opportunités
- Analytique
- Les plus récentes : affiche les fiches de renseignements consultées récemment (la fiche la plus récente apparaît en première position).
- Notifications : affiche les nouvelles activités et opportunités, ainsi que les nouveaux clients potentiels, attribués à l'utilisateur. Les notifications affichent également les messages d'échec de connexion au serveur SAP, ainsi que les messages relatifs aux mises à jour, aux créations de nouvelles activités et aux demandes de rapports lors de la synchronisation avec le serveur SAP.
- Activités aujourd'hui : répertorie les activités du jour. Sélectionnez une activité dans cette vue pour consulter sa fiche de renseignements. Par défaut, cette fonction est désactivée.



Pour consulter les activités du jour, activez la fonction **Activités aujourd'hui** dans les *paramètres de la page d'accueil* à la page 11.


Indicateurs d'état des données

Lorsque vous créez ou modifiez des informations CRM (objets), l'application affiche des icônes pour indiquer les informations importantes. Les objets récemment créés ou modifiés sont mis en attente pendant que le serveur SAP accepte ou non les modifications. Pendant ce temps, les modifications sont uniquement stockées dans la base de données de l'appareil. Une fois les données analysées, il existe trois possibilités de réponse :

- Le serveur SAP accepte les modifications. L'icône de mise en attente disparaît.
- L'icône de mise en attente est remplacée par un triangle jaune. Vous pouvez choisir d'ignorer (supprimer l'avertissement) ou de corriger les problèmes.
- L'icône de mise en attente est remplacée par une icône d'erreur rouge. Vous devez corriger ou annuler les modifications.

Table 1 : Icônes d'état des données

Icône	Description
	Modifications en cours. Si vous travaillez hors ligne, les informations récentes ou mises à jour sont mises en attente jusqu'à ce que l'appareil soit connecté. L'application Mobile Sales identifie les informations en attente avec une icône de modifications en cours. Lorsque cette icône est définie sur un objet, vous ne pouvez pas le modifier.
	Triangle jaune. Le serveur SAP indique des messages d'avertissement associés aux données. Vous pouvez ignorer ces messages ou corriger les problèmes. Si vous n'apportez aucune modification pour corriger le problème, l'avertissement ne disparaît pas. Pour effacer les avertissements, ouvrez la fiche de renseignements, puis sélectionnez Supprimer les messages . Si vous souhaitez corriger les problèmes signalés par les avertissements, sélectionnez Corriger . L'objet apparaît dans une nouvelle fenêtre afin de le modifier. Effectuez les modifications nécessaires, puis sélectionnez Terminer . Si vous corrigez les problèmes, l'objet est mis en attente jusqu'à ce qu'il soit synchronisé avec le serveur SAP.

Icône	Description
	<p data-bbox="458 218 1180 340">Icône d'erreur rouge. Le serveur SAP a refusé l'objet récent ou mis à jour. Pour rectifier l'erreur, vous devez corriger ou annuler les modifications. Consultez les messages d'erreur disponibles dans la fiche de renseignements de l'objet. Sélectionnez le message pour consulter ses informations.</p> <p data-bbox="458 362 1180 513">Si un enregistrement est refusé en raison de données de connexion erronées, l'application affiche une fenêtre vous permettant d'entrer le mot de passe exact. Une fois les données de connexion correctes saisies, vous devez de nouveau modifier manuellement l'enregistrement concerné, puis l'enregistrer.</p>

Synchronisation

Si vous vous êtes connecté une première fois au serveur SAP et que vous avez téléchargé les données CRM, vous pouvez travailler en ligne ou hors ligne. Pour pouvoir utiliser Mobile Sales, vous devez d'abord vous connecter au serveur SAP et télécharger les données Mobile Sales. Si vous ne disposez d'aucune connexion réseau, vous pouvez travailler hors ligne. Cependant, vous ne pouvez recevoir aucune nouvelle donnée du système SAP et votre appareil ne peut enregistrer les modifications sur le serveur SAP. Une fois connecté, lorsque vous créez ou mettez à jour des informations, celles-ci sont synchronisées avec le serveur SAP. Une fois connecté au serveur, les données sont automatiquement actualisées.

Appareils pris en charge

Sybase Mobile Sales pour SAP CRM peut être utilisé sur les appareils suivants.

- Apple iPhone 3G, version 3.1.x
- Apple iPhone 3GS, version 3.1.x
- Apple iPod Touch 3G, version 3.1.x

Remarque : Pour obtenir de meilleures performances, Sybase vous recommande d'utiliser l'appareil Apple iPhone 3GS.

Liens connexes

- *Configuration minimale pour l'installation* à la page 4
- *Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone* à la page 4
- *Chapitre 8, Désinstallation de l'application Mobile Sales* à la page 51
- *Chapitre 9, Dépannage* à la page 53

Configuration minimale pour l'installation

Avant d'installer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM, vérifiez que vous disposez de la configuration minimale requise.

Consultez votre administrateur système afin de vous assurer que vous possédez un compte SAP ainsi qu'un compte Unwired Server. Pour Unwired Server, veillez à noter votre nom d'utilisateur, le nom Unwired Server, le numéro de port Unwired Server, le code d'activation ainsi que l'identifiant de société. Si l'application Mobile Sales est exécutée en mode démo (hors ligne), il est inutile de vous connecter avec les données de connexion SAP ou Unwired Server.

Remarque : Avant d'installer Sybase Mobile Sales, assurez-vous que vous disposez d'un espace disque d'au moins 5 Mo sur votre appareil. L'espace disque nécessaire dépend de la taille des données à stocker sur votre appareil.

Liens connexes

- *Appareils pris en charge* à la page 3
- *Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone* à la page 4
- *Chapitre 8, Désinstallation de l'application Mobile Sales* à la page 51
- *Chapitre 9, Dépannage* à la page 53

Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone

La procédure d'installation de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM sur votre iPhone dépend de la procédure d'installation de l'application dans votre entreprise.

Votre entreprise choisira une méthode pour l'installation de l'application. Votre administrateur système détermine donc de quelle manière vous obtenez et installez l'application Mobile Sales. Voici quelques-unes des méthodes possibles :

- Téléchargez et installez l'application depuis l'App Store.
- Obtenez une copie de l'application sur le réseau de votre entreprise ou via un lien reçu dans un courrier électronique, puis utilisez iTunes pour l'installer et la synchroniser avec votre appareil.

Liens connexes

- *Paramètres de connexion* à la page 6
- *Appareils pris en charge* à la page 3
- *Configuration minimale pour l'installation* à la page 4
- *Chapitre 8, Désinstallation de l'application Mobile Sales* à la page 51
- *Chapitre 9, Dépannage* à la page 53

Installer Mobile Sales à partir d'App Store

Si vous utilisez une application non personnalisée, utilisez l'App Store pour installer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM.

Prérequis

Vérifiez la configuration minimale pour l'installation.

1. Depuis la page d'accueil de l'iPhone, cliquez sur **App Store**.
2. Recherchez **Sybase**.
3. Lorsque les résultats obtenus pour Sybase Mobile Sales s'affichent, cliquez sur **Libre**.
4. Sur la page d'information de Mobile Sales, cliquez de nouveau sur **Libre**.
5. Cliquez sur **Installer** pour télécharger l'application.

Suivant

Lancez l'application Mobile Sales. L'application peut être exécutée dans deux modes : données de démo ou de vente réelles de l'entreprise.

- Si vous testez l'application Mobile Sales, utilisez le mode démo, qui contient des exemples de données. Vous n'avez pas besoin de vous connecter au système SAP ou Unwired Server.
- Connectez-vous au système SAP et téléchargez les données Mobile Sales sur votre appareil.

Reportez-vous à la section *Lancer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM* à la page 7.

Installer Mobile Sales à l'aide d'iTunes

Si votre entreprise a procédé à la personnalisation de l'application, utilisez iTunes pour installer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM.

Prérequis

Vérifiez la configuration minimale pour l'installation.

1. Lancez iTunes.
2. À partir de votre réseau d'entreprise, téléchargez l'application dans votre bibliothèque d'applications.
3. Synchronisez l'application Mobile Sales avec votre iPhone.

Suivant

Lancez l'application Mobile Sales. L'application peut être exécutée dans deux modes : données de démo ou de vente réelles de l'entreprise.

- Si vous testez l'application Mobile Sales, utilisez le mode démo, qui contient des exemples de données. Vous n'avez pas besoin de vous connecter au système SAP ou Unwired Server.
- Connectez-vous au système SAP et téléchargez les données Mobile Sales sur votre appareil.

Reportez-vous à la section *Lancer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM* à la page 7.

Paramètres de connexion

Affichez ou modifiez les paramètres de connexion et de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM. Vous devez définir ces paramètres avant de lancer l'application.

Les paramètres Sybase vous permettent de définir les données de connexion Unwired Server. Si l'application Mobile Sales est exécutée en mode démo, il est inutile de définir les paramètres de connexion. Depuis la page d'accueil de l'iPhone, sélectionnez **Paramètres > Sybase** . Contactez votre administrateur système pour obtenir ces informations, puis mettez-les à jour avant le lancement de l'application.

Table 2 : Données de connexion

Option	Description
Nom du serveur	Nom d'hôte ou adresse IP Unwired Server.
Port du serveur	Numéro de port de messagerie Unwired Server.
Identifiant de société	Identifiant de société du serveur de relais pour l'installation Unwired Server.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur pour l'enregistrement de votre appareil de messagerie. Votre administrateur système utilise Sybase Control Center pour enregistrer votre appareil.
Code d'activation	Code créé par votre administrateur système pour l'enregistrement de cet appareil de messagerie.
Préfixe URL	(Facultatif) Si votre entreprise utilise un serveur de relais avec une configuration personnalisée, saisissez l'URL de ce serveur.

Table 3 : Fonctions Sybase

Option	Description
Mobile Sales	Active l'application Mobile Sales. La valeur par défaut est ACTIVÉ .

Option	Description
Mobile Workflow	Active la fonctionnalité Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite. Si Mobile Sales est activé , la fonctionnalité Workflow est disponible dans l'application Mobile Sales. Si Mobile Sales est désactivé , Sybase Mobile Workflow est exécuté en tant qu'application autonome.

Table 4 : Général

Option	Description
À propos de	Affiche les informations de droit d'auteur Sybase et les informations relatives à l'application Mobile Sales.

Liens connexes

- *Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone* à la page 4

Lancer Sybase Mobile Sales pour SAP CRM

Une fois l'application Sybase Mobile Sales pour SAP CRM installée sur votre appareil, vous pouvez la lancer.

Prérequis

Vérifiez la configuration minimale pour l'installation. Avant de lancer l'application, n'oubliez pas d'indiquer les paramètres de connexion Unwired Server (à moins que vous ne l'exécutez en mode démo).

1. Accédez à la page contenant l'icône **Sybase**, puis lancez l'application.

- Sélectionnez **Application démo** si vous souhaitez évaluer l'application. Mobile Sales prépare les données d'évaluation. Redémarrez l'application pour commencer, puis sélectionnez de nouveau **Application démo**. Ignorez les autres étapes.
- Sélectionnez **Configuration de la connexion** pour saisir les données de connexion Unwired Server. Appuyez sur **OK** pour accepter le message contextuel indiquant que vous saisissez les données de connexion depuis la page Sybase de l'application des paramètres de l'iPhone. Depuis l'écran d'accueil de l'iPhone, sélectionnez **Paramètres > Sybase**. Saisissez les données de connexion, puis redémarrez l'application. Passez à l'étape suivante.
- Si vous souhaitez activer l'application Sybase Mobile Workflow for SAP® Business Suite dans Mobile Sales, sélectionnez **Paramètres > Sybase**, puis **Activé pour Mobile Workflow**. Pour afficher les workflows, sélectionnez **Workflow** dans la barre

d'onglets. Reportez-vous au *Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite User Guide for iPhone (Guide de l'utilisateur de l'application Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite pour iPhone)*.

2. Saisissez le compte et le mot de passe SAP.
3. Sélectionnez **Langue**, puis cliquez sur **Continuer**.

L'application Mobile Sales lance la synchronisation des données avec le système SAP. La page d'accueil de l'application apparaît à l'issue de la synchronisation. La première synchronisation avec le système SAP peut nécessiter jusqu'à 30 minutes ou plus. Pour obtenir de meilleurs résultats, n'essayez pas de lancer ou d'utiliser l'application Mobile Sales avant que les données initiales soient intégralement téléchargées. Sélectionnez **Notifications** dans la barre d'onglets pour afficher l'arrivée de nouvelles activités et opportunités ou de nouveaux clients potentiels.

Si aucune donnée n'est téléchargée depuis le serveur SAP, sélectionnez **Notifications** sur la page d'accueil de l'application, pour vérifier que vous recevez de nouvelles notifications du serveur SAP. Si vous saisissez des données de connexion incorrectes, le système crée une notification d'authentification non valide. Si cette notification apparaît, sélectionnez-la. L'application vous invite à vous connecter de nouveau avec les identifiants corrects. Si vous ne recevez aucune nouvelle notification, vérifiez que vos données de connexion sont correctes et que vous êtes connecté au système SAP. Reportez-vous à la section *Paramètres de connexion* à la page 6.

Mobile Sales : désinscription et réinscription

Votre administrateur système peut vous demander de vous désinscrire puis de vous réinscrire au système SAP à partir de votre appareil.

Par exemple, vous devez vous désinscrire à partir de votre appareil avant de pouvoir vous réinscrire sous un autre nom d'utilisateur, ou votre administrateur système peut vous demander de vous désinscrire avant de désinstaller et de mettre à niveau vers une nouvelle version de Mobile Sales. La désinscription entraîne la suppression de l'ensemble des données Mobile Sales se trouvant sur votre appareil.

Pour la désinscription :

- Vous devez disposer d'une connectivité réseau. Si vous vous trouvez hors ligne pendant l'opération de désinscription, cette dernière est réalisée une fois que vous disposez d'une connectivité réseau.
- Toutes les mises à jours en attente sont transmises au serveur SAP.
- Les modifications en attente qui n'ont pas été synchronisées avec le serveur SAP sont annulées.
- Toutes les modifications en attente par le serveur SAP à votre appareil sont ignorées.

1. Depuis la page d'Accueil de Mobile Sales, sélectionnez **Paramètres > Général > Données de connexion** .
2. Cliquez sur **Désinscription**.
3. Pour confirmer votre désinscription, sélectionnez **OK** .
4. Quittez l'application Mobile Sales, relancez-la puis réinscrivez-vous en utilisant vos nouvelles données de connexion.

Personnalisation

Personnalisez Sybase Mobile Sales pour SAP CRM en modifiant les paramètres par défaut.

Avant de pouvoir modifier les paramètres, vous devez vérifier que vous disposez de la configuration minimale requise pour l'installation, installer l'application Mobile Sales, vous connecter au module Unwired Server et effectuer le téléchargement des données Mobile Sales depuis le système SAP.

Vous pouvez accéder aux paramètres Mobile Sales depuis l'application Mobile Sales. Sélectionnez **Paramètres** dans la barre d'onglets située en bas de l'écran.

Paramètres généraux

Affichez ou modifiez les paramètres généraux de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de modifier les paramètres généraux de l'application. Sélectionnez **Paramètres > Général** pour les afficher ou les modifier.

Table 5 : Paramètres généraux

Option	Description
Données de connexion	Affiche les états de connexion et d'inscription. Sélectionnez Désinscription pour vous déconnecter du serveur SAP et supprimer toutes les données stockées localement sur votre appareil.
Modifier le mot de passe	Saisissez ou modifiez le mot de passe permettant d'accéder au serveur SAP. Avant de le modifier, contactez votre administrateur système.
Se déconnecter au moment de quitter	Cela signifie que vous devez saisir un mot de passe Mobile Sales au lancement de l'application. Si vous avez sélectionné cette option, Mobile Sales vous invite à définir un mot de passe lors du premier lancement de l'application. Celui-ci doit contenir au moins quatre chiffres.

Option	Description
Clé d'enregistrement de données géographiques	(Facultatif) Saisissez la clé des cartes NAVTEQ afin d'afficher les adresses des comptes et des contacts sur une carte depuis l'application Mobile Sales. Votre entreprise doit souscrire à ce service directement auprès de NAVTEQ.
Serveur d'enregistrement de données géographiques	(Facultatif) Saisissez le nom du serveur NAVTEQ.
Paramètres du niveau de journal	<p>Ces paramètres indiquent le niveau de détails à préciser dans le journal des erreurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactivé : aucune information ou message d'erreur n'est affiché dans le journal des erreurs. • Fatal : fournit des informations sur les erreurs critiques pouvant entraîner l'interruption de l'application. • Erreur : fournit des informations sur les erreurs internes ou inattendues pouvant empêcher l'application de fonctionner. • Avertissement : fournit des informations sur des situations potentiellement critiques. • Info : fournit des messages d'informations indiquant l'état d'avancement d'une opération. • Débogage : fournit des informations utiles permettant de déboguer l'application (pour les administrateurs système ou les développeurs).
À propos de	Affiche les informations juridiques ou sur la version de l'application Mobile Sales.

Liens connexes

- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11
- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des contacts* à la page 12
- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres de la page d'accueil

Affichez ou modifiez les paramètres de la page d'accueil de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

La définition de ces paramètres vous permet de personnaliser votre page d'accueil. Vous pouvez, par exemple, choisir d'afficher la date, les activités du jour, ainsi que leur type et leur état. Sélectionnez **Paramètres > Page d'accueil** pour les afficher ou les modifier.

Table 6 : Paramètres de la page d'accueil

Option	Description
Date	Permet d'afficher la date sur la page d'accueil.
Activités aujourd'hui	Permet d'afficher les activités du jour sur la page d'accueil.
Type	Permet d'afficher le type d'activité.
État	Permet d'afficher l'état de l'activité.

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des contacts* à la page 12
- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres des éléments récents

Affichez ou modifiez les paramètres des éléments récents de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de déterminer le nombre d'éléments récents à afficher pour les comptes, les contacts, les activités, les clients potentiels et les opportunités. Vous pouvez également définir le nombre d'éléments **les plus récents** à afficher dans la barre d'onglets. Sélectionnez **Paramètres > Éléments récents** pour les afficher ou les modifier.

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des contacts* à la page 12

- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres des comptes

Affichez ou modifiez les paramètres des comptes de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de définir les informations disponibles dans la liste des comptes. Sélectionnez **Paramètres > Comptes** pour les afficher ou les modifier.

Table 7 : Paramètres des comptes

Option	Description
Ville	Permet d'afficher la ville dans la liste des comptes.
Région	Permet d'afficher la région dans la liste des comptes.
Pays	Permet d'afficher le pays dans la liste des comptes.
Identifiant du compte	Permet d'afficher l'identifiant du compte dans la liste des comptes.
Rayon standard de la carte	Indique le rayon lorsque vous affichez tous les comptes situés à proximité de votre emplacement actuel. Par défaut, il est de 8 kilomètres (5 miles).

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11
- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des contacts* à la page 12
- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres des contacts

Affichez ou modifiez les paramètres des contacts de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de définir les informations disponibles dans la liste et les détails des contacts. Sélectionnez **Paramètres > Contacts** pour les afficher ou les modifier.

Table 8 : Paramètres de la liste des contacts

Option	Description
Nom de compte	Permet d'afficher le nom de compte du contact dans la liste des contacts.
Afficher le contact personnel	Permet d'afficher les contacts personnels dans la liste des contacts.
Ordre de triage	Indique l'ordre de triage par nom dans la liste des contacts : Nom, prénom ou Prénom, Nom .
Ordre d'affichage	Affiche les contacts par ordre alphabétique en fonction de l'ordre de triage sélectionné : Nom, prénom ou Prénom, Nom.
Rayon standard de la carte	Indique le rayon lorsque vous affichez tous les contacts situés à proximité de votre emplacement actuel. Par défaut, il est de 8 kilomètres (5 miles).

Table 9 : Paramètres des détails des contacts

Option	Description
Afficher à l'écran	Permet d'afficher les données sur les travaux ou les informations sur l'adresse et la communication (autres coordonnées) du contact dans sa fiche de renseignements.

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11
- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres des activités

Affichez ou modifiez les paramètres des activités de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de définir les informations disponibles dans la liste des activités. Sélectionnez **Paramètres > Activités** pour les afficher ou les modifier.

Table 10 : Paramètres des activités

Option	Description
État	Permet d'afficher l'état de l'activité dans la liste des activités.
Date	Permet d'afficher la date dans la liste des activités. Il s'agit de la date et de l'heure de création de l'activité sur l'appareil.
Heure	Permet d'afficher l'heure dans la liste des activités.

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11
- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des contacts* à la page 12
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres des clients potentiels

Affichez ou modifiez les paramètres des clients potentiels de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de définir les informations disponibles dans la liste des clients potentiels. Sélectionnez **Paramètres > Prospects** pour les afficher ou les modifier.

Table 11 : Paramètres des clients potentiels

Option	Description
État	Permet d'afficher l'état dans la liste des clients potentiels.
Date de début	Permet d'afficher la date de début dans la liste des clients potentiels.
Date de fin	Permet d'afficher la date de fin dans la liste des clients potentiels.

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11

- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des contacts* à la page 12
- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des opportunités* à la page 15

Paramètres des opportunités

Affichez ou modifiez les paramètres des opportunités de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM.

Ces paramètres vous permettent de définir les informations disponibles dans la liste des opportunités. Sélectionnez **Paramètres > Opportunités** pour les afficher ou les modifier.

Table 12 : Paramètres des opportunités

Option	Description
Chance de réussite	Permet d'afficher les informations relatives à la chance de réussite de l'opportunité dans la liste des opportunités.
État	Permet d'afficher l'état de l'opportunité dans la liste des opportunités.
Nom de compte	Permet d'afficher le nom de compte associé à l'opportunité dans la liste des opportunités.
Date de début	Permet d'afficher la date de début de l'opportunité dans la liste des opportunités.
Date de clôture	Permet d'afficher la date de clôture de l'opportunité dans la liste des opportunités.
Étape de vente	Permet d'afficher l'étape de vente de l'opportunité dans la liste des opportunités.

Liens connexes

- *Paramètres généraux* à la page 9
- *Paramètres de la page d'accueil* à la page 11
- *Paramètres des éléments récents* à la page 11
- *Paramètres des comptes* à la page 12
- *Paramètres des contacts* à la page 12
- *Paramètres des activités* à la page 13
- *Paramètres des clients potentiels* à la page 14

Notifications

Affiche les nouvelles activités et opportunités, ainsi que les nouveaux clients potentiels, attribués à l'utilisateur. Les notifications affichent également les messages d'échec de connexion au serveur SAP ou de synchronisation avec le serveur SAP, ainsi que les messages relatifs aux mises à jour, aux créations de nouvelles activités et aux demandes de rapports.

Vous pouvez afficher vos notifications, supprimer une seule notification ou en effacer la totalité. Vous pouvez également réinitialiser votre mot de passe à partir de la notification indiquant l'échec de la connexion. Les notifications sont classées de la plus récente à la plus ancienne, la plus récente figurant en haut de la liste.

Afficher les notifications

Affichez vos notifications, qui répertorient l'ensemble des nouveaux clients potentiels ainsi que des nouvelles activités et opportunités qui vous sont attribués. Vous ne pouvez recevoir de notifications que lorsque l'application Mobile Sales est en cours d'exécution.

1. Depuis l'écran d'accueil, cliquez sur **Notifications**.
2. Cliquez sur une notification pour en afficher le contenu détaillé.

Liens connexes

- *Supprimer et effacer des notifications* à la page 16
- *Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications* à la page 17

Supprimer et effacer des notifications

Supprimez une notification ou effacez la totalité des notifications.

1. Depuis l'écran d'accueil, cliquez sur **Notifications**.
2. Supprimez une notification ou effacez la totalité des notifications.

Pour	Procédez comme suit
Supprimer une notification	Sélectionnez la notification, puis cliquez sur Supprimer .
Effacer l'ensemble des notifications	Cliquez sur Effacer .

Liens connexes

- *Afficher les notifications* à la page 16
- *Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications* à la page 17

Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications

Si vous avez saisi un mot de passe erroné lors de la connexion au serveur SAP, vous pouvez réinitialiser votre mot de passe à partir de la notification d'échec de connexion.

1. Depuis l'écran d'accueil, cliquez sur **Notifications**.
2. Trouvez la notification relative à l'échec de connexion, puis cliquez dessus pour en afficher le contenu détaillé.
3. Cliquez sur **Réinitialiser** pour modifier votre mot de passe.

Liens connexes

- *Afficher les notifications* à la page 16
- *Supprimer et effacer des notifications* à la page 16

Chapitre 2 **Gestion des comptes**

Gérez les informations des comptes. Vous pouvez rechercher, modifier et afficher des comptes, ainsi que les activités, les clients potentiels et les opportunités qui y sont associés.

Liens connexes

- *Chapitre 3, Gestion des contacts* à la page 27
- *Chapitre 4, Gestion des activités* à la page 37
- *Chapitre 5, Gestion des clients potentiels* à la page 43
- *Chapitre 6, Gestion des opportunités* à la page 45
- *Chapitre 7, Analytique* à la page 47

Rechercher des comptes

Affinez les résultats pour trouver un compte.

Pour trouver un compte rapidement, vous pouvez saisir une chaîne de texte pour affiner la liste des comptes.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez la zone de **recherche**, puis saisissez une chaîne de texte pour affiner les résultats.

Par défaut, **Tous** les comptes sont affichés. Vous pouvez affiner plus précisément les paramètres de recherche en sélectionnant **Nom**, **Ville** ou **État**.

3. Sélectionnez le compte à afficher.

Liens connexes

- *Afficher des comptes* à la page 21
- *Appeler le numéro de téléphone du compte* à la page 24
- *Envoyer un courrier électronique à un compte* à la page 24
- *Mettre à jour les informations des comptes* à la page 25

Afficher l'adresse d'un compte sur une carte

Affichez l'adresse d'un compte sur une carte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.

3. Saisissez l'adresse pour déterminer son emplacement sur une carte.

La carte apparaît dans l'application Mobile Sales (service NAVTEQ). Dans un navigateur, l'emplacement est indiqué dans Google Maps.

4. (Facultatif) Appuyez deux fois pour effectuer un zoom avant.

Liens connexes

- *Afficher les itinéraires dans un compte* à la page 20
- *Rechercher les comptes situés à proximité de l'emplacement actuel* à la page 20

Afficher les itinéraires dans un compte

Affichez les itinéraires dans un compte avec Google Maps.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Saisissez l'adresse pour déterminer son emplacement sur une carte.

La carte apparaît dans l'application Mobile Sales (service NAVTEQ). Dans un navigateur, l'emplacement est indiqué dans Google Maps.

4. Si vous consultez la carte dans l'application Mobile Sales, sélectionnez **Plan Google** pour lancer Google Maps dans un navigateur. De cette manière, vous disposerez des itinéraires dans le compte.

Liens connexes

- *Afficher l'adresse d'un compte sur une carte* à la page 19
- *Rechercher les comptes situés à proximité de l'emplacement actuel* à la page 20

Rechercher les comptes situés à proximité de l'emplacement actuel

Affichez sur une carte les comptes situés à proximité de votre emplacement actuel.

Cette fonction n'est disponible que si votre entreprise a souscrit au service cartographique NAVTEQ. Dans les paramètres des comptes Mobile Sales, vous pouvez indiquer le rayon de la recherche. Par défaut, il est de 8 kilomètres (5 miles).

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez **Carte**.

La carte indique les comptes situés à proximité de votre emplacement actuel.

Liens connexes

- *Afficher l'adresse d'un compte sur une carte* à la page 19
- *Afficher les itinéraires dans un compte* à la page 20

Afficher des comptes

Affichez les comptes existants.

Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.

Pour	Procédez comme suit
Afficher la fiche de renseignements du compte, qui contient les informations sur le compte.	Sélectionnez le compte.
Afficher les comptes commençant par une lettre présélectionnée.	Sur le côté droit de l'écran, saisissez la lettre souhaitée.
Afficher les comptes récemment consultés.	Sélectionnez Récent . L'écran Comptes récents affiche les fiches de renseignements des comptes consultés récemment (la fiche la plus récente apparaît en première position).

Liens connexes

- *Rechercher des comptes* à la page 19
- *Appeler le numéro de téléphone du compte* à la page 24
- *Envoyer un courrier électronique à un compte* à la page 24
- *Mettre à jour les informations des comptes* à la page 25

Afficher les rapports d'un compte

Affichez les contacts ayant un lien avec un compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Rapports**.
4. Sélectionnez le rapport pour consulter ses informations.

Liens connexes

- *Afficher les activités d'un compte* à la page 22
- *Afficher les clients potentiels d'un compte* à la page 22
- *Afficher les opportunités d'un compte* à la page 23
- *Afficher l'historique des interactions dans un compte* à la page 23
- *Afficher la page Web d'un compte* à la page 24

Afficher les activités d'un compte

Affichez les activités associés à un compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Activités**.
4. (Facultatif) Sélectionnez **Récent** ou **Aujourd'hui** pour affiner la liste.
5. Sélectionnez une activité pour afficher sa fiche de renseignements ou pour ajouter ou modifier ses notes.

Liens connexes

- *Afficher les rapports d'un compte* à la page 21
- *Afficher les clients potentiels d'un compte* à la page 22
- *Afficher les opportunités d'un compte* à la page 23
- *Afficher l'historique des interactions dans un compte* à la page 23
- *Afficher la page Web d'un compte* à la page 24

Afficher les clients potentiels d'un compte

Affichez les clients potentiels d'un compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Prospects**.
4. (Facultatif) Sélectionnez **Récent** ou **Actuel**.

L'option Récent répertorie les éléments consultés récemment. L'option Actuel répertorie les clients potentiels disposant de l'état Actuel.

5. Sélectionnez un client potentiel pour consulter sa fiche de renseignements.

Liens connexes

- *Afficher les rapports d'un compte* à la page 21
- *Afficher les activités d'un compte* à la page 22
- *Afficher les opportunités d'un compte* à la page 23
- *Afficher l'historique des interactions dans un compte* à la page 23
- *Afficher la page Web d'un compte* à la page 24

Afficher les opportunités d'un compte

Affichez les opportunités d'un compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Opportunités**.
4. (Facultatif) Sélectionnez **Récent** ou **Actuel**.

L'option Récent répertorie les opportunités consultées récemment. Les opportunités actuelles sont des opportunités dont l'état n'est pas défini sur Fermé. Il peut également s'agir d'opportunités dont la date de fin n'est pas passée.

5. Sélectionnez une opportunité pour consulter sa fiche de renseignements.
 - a) Sélectionnez **Éléments** pour afficher les bons de commande potentiels.
 - b) Sélectionnez **Notes** pour ajouter ou modifier les notes de l'opportunité sélectionnée.

Liens connexes

- *Afficher les rapports d'un compte* à la page 21
- *Afficher les activités d'un compte* à la page 22
- *Afficher les clients potentiels d'un compte* à la page 22
- *Afficher l'historique des interactions dans un compte* à la page 23
- *Afficher la page Web d'un compte* à la page 24

Afficher l'historique des interactions dans un compte

Affichez l'historique des interactions effectuées dans un compte.

L'historique des interactions effectuées dans un compte indique le type d'interaction pour les activités, les clients potentiels ou les opportunités, l'état de chacune des interactions et leur période (passée, actuelle, à venir).

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Interactions**.
4. Sélectionnez l'affichage des données : **Période**, **État** ou **Type**.
5. Sélectionnez l'interaction pour consulter ses informations.

Liens connexes

- *Afficher les rapports d'un compte* à la page 21
- *Afficher les activités d'un compte* à la page 22
- *Afficher les clients potentiels d'un compte* à la page 22
- *Afficher les opportunités d'un compte* à la page 23

- *Afficher la page Web d'un compte* à la page 24

Afficher la page Web d'un compte

Ouvrez la page Web associée à un compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez l'URL du **site Web** pour l'ouvrir dans un navigateur.

Liens connexes

- *Afficher les rapports d'un compte* à la page 21
- *Afficher les activités d'un compte* à la page 22
- *Afficher les clients potentiels d'un compte* à la page 22
- *Afficher les opportunités d'un compte* à la page 23
- *Afficher l'historique des interactions dans un compte* à la page 23

Appeler le numéro de téléphone du compte

Appelez le compte depuis son l'écran d'informations Compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez le numéro de téléphone à appeler.

Liens connexes

- *Rechercher des comptes* à la page 19
- *Afficher des comptes* à la page 21
- *Envoyer un courrier électronique à un compte* à la page 24
- *Mettre à jour les informations des comptes* à la page 25
- *Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité* à la page 39

Envoyer un courrier électronique à un compte

Envoyez un courrier électronique à un compte depuis l'écran d'informations Compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez l'adresse de **courrier électronique**.
4. Saisissez le texte du courrier électronique, puis sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans l'écran **Nouvelle activité**, sélectionnez **Annuler** si vous ne souhaitez pas consigner le courrier électronique en tant qu'activité Mobile Sales.

Si vous souhaitez le consigner en tant qu'activité Mobile Sales, saisissez une **description**, puis sélectionnez **Terminer**. Une fois cela accompli, sélectionnez de nouveau **Terminer**.

Liens connexes

- *Rechercher des comptes* à la page 19
- *Afficher des comptes* à la page 21
- *Appeler le numéro de téléphone du compte* à la page 24
- *Mettre à jour les informations des comptes* à la page 25
- *Consigner un courrier électronique en tant qu'activité* à la page 40

Mettre à jour les informations des comptes

Mettez à jour les informations des comptes, telles que les adresses, les numéros de téléphone et de télécopie, les courriers électroniques ou les informations des sites Web.

Vous ne pouvez pas mettre à jour les comptes présentant des modifications en cours.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Mettez à jour les informations dans les champs appropriés.
5. Mettez à jour les informations, puis appuyez sur **Terminer**. Une fois cela accompli, appuyez de nouveau sur **Terminer**.

Jusqu'à ce que les données de l'appareil soient synchronisées avec le système SAP, le compte présente des modifications en cours. Si le système SAP rejette les modifications, un message d'avertissement vous est envoyé. Vous devez corriger ou annuler les modifications.

Liens connexes

- *Rechercher des comptes* à la page 19
- *Afficher des comptes* à la page 21
- *Appeler le numéro de téléphone du compte* à la page 24
- *Envoyer un courrier électronique à un compte* à la page 24

Créer ou modifier la note d'un compte

Créez ou modifiez la note d'un compte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes**.
2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.

3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Notes**.
4. Sélectionnez la zone de saisie, ajoutez ou modifiez une note, puis sélectionnez **Terminer**.

Chapitre 3 Gestion des contacts

Gérez vos contacts Sybase Mobile Sales pour SAP CRM. Vous pouvez rechercher, modifier et afficher des contacts, ainsi que les activités, les clients potentiels et les opportunités qui y sont associés.

Liens connexes

- *Chapitre 2, Gestion des comptes* à la page 19
- *Chapitre 4, Gestion des activités* à la page 37
- *Chapitre 5, Gestion des clients potentiels* à la page 43
- *Chapitre 6, Gestion des opportunités* à la page 45
- *Chapitre 7, Analytique* à la page 47

Rechercher des contacts

Lancez une recherche pour retrouver un contact.

Pour trouver un contact rapidement, vous pouvez saisir une chaîne de texte pour affiner la liste des contacts.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez les champs pour la recherche : **Tous, Prénom, Nom de famille** ou **Entreprise**.
3. Sélectionnez la zone de **recherche**, saisissez une chaîne de texte pour affiner les résultats, puis sélectionnez **Rechercher**.
4. Sélectionnez le contact à afficher.

Liens connexes

- *Afficher des contacts* à la page 28
- *Mettre à jour les informations des contacts* à la page 33
- *Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel* à la page 34
- *Créer ou modifier les notes d'un contact* à la page 34
- *Appeler un contact* à la page 32
- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32

Afficher l'adresse d'un contact sur une carte

Affichez l'adresse d'un compte sur une carte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez l'adresse pour indiquer son emplacement sur une carte.
4. (Facultatif) Appuyez deux fois pour effectuer un zoom avant.

Afficher les itinéraires menant à un contact

Utilisez Google Maps pour afficher les itinéraires menant à un contact.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.

Vous pouvez sélectionner l'adresse professionnelle ou personnelle. Sélectionnez **Informations sur l'adresse & la communication** pour obtenir les coordonnées personnelles d'un contact.

3. Saisissez l'adresse pour déterminer son emplacement sur une carte.

La carte apparaît dans l'application Mobile Sales (service NAVTEQ). Dans un navigateur, l'emplacement est indiqué dans Google Maps.

4. Si vous consultez la carte dans l'application Mobile Sales, sélectionnez **Plan Google** pour obtenir les itinéraires menant à un contact.

Rechercher les contacts situés à proximité de l'emplacement actuel

Affichez sur une carte les contacts situés à proximité de votre emplacement actuel.

Cette fonction n'est disponible que si votre entreprise a souscrit au service cartographique NAVTEQ. Dans les paramètres des comptes Mobile Sales, vous pouvez indiquer le rayon de la recherche. Par défaut, il est de 8 kilomètres (5 miles).

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez **Carte**.

La carte indique les contacts situés à proximité de votre emplacement actuel.

Afficher des contacts

Affichez des contacts existants.

Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.

Pour	Procédez comme suit
Afficher les détails du contact	Sélectionnez le contact.
Rechercher un contact commençant par une lettre présélectionnée	Sur le côté droit de l'écran, saisissez la lettre souhaitée.
Afficher les contacts récemment consultés	Sélectionnez Récent . L'écran Contacts récents affiche les fiches de renseignements des contacts consultés récemment (la fiche la plus récente apparaît en première position).

Liens connexes

- *Rechercher des contacts* à la page 27
- *Mettre à jour les informations des contacts* à la page 33
- *Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel* à la page 34
- *Créer ou modifier les notes d'un contact* à la page 34
- *Appeler un contact* à la page 32
- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32

Afficher et modifier les autres coordonnées

Affichez les autres coordonnées (personnelles).

Si vous avez converti le contact CRM en contact personnel, ces informations correspondent aux autres coordonnées du contact ou à ses informations personnelles. Si vous modifiez ces informations, l'application Mobile Sales les synchronise dans l'application et dans la liste des contacts natifs.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Informations sur l'adresse & la communication**.
4. (Facultatif) Sélectionnez **Modifier** pour modifier les informations, puis **Terminer**. Quand vous aurez terminé, sélectionnez de nouveau **Terminer**.

Liens connexes

- *Afficher les rapports d'un contact* à la page 30
- *Afficher les activités d'un contact* à la page 30
- *Afficher les clients potentiels d'un contact* à la page 30
- *Afficher les opportunités d'un contact* à la page 31
- *Afficher l'historique des interactions d'un contact* à la page 31

Afficher les rapports d'un contact

Affichez les détails relatifs aux rapports d'un contact.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez **Rapports**.
4. Sélectionnez le rapport pour consulter des informations supplémentaires.

Liens connexes

- *Afficher et modifier les autres coordonnées* à la page 29
- *Afficher les activités d'un contact* à la page 30
- *Afficher les clients potentiels d'un contact* à la page 30
- *Afficher les opportunités d'un contact* à la page 31
- *Afficher l'historique des interactions d'un contact* à la page 31

Afficher les activités d'un contact

Affichez les activités associées à un contact.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Activités**.
4. (Facultatif) Cliquez sur **Récent** ou **Aujourd'hui** pour affiner la liste.
5. Sélectionnez une activité pour afficher sa fiche de renseignements ou pour ajouter ou modifier ses notes.

Liens connexes

- *Afficher et modifier les autres coordonnées* à la page 29
- *Afficher les rapports d'un contact* à la page 30
- *Afficher les clients potentiels d'un contact* à la page 30
- *Afficher les opportunités d'un contact* à la page 31
- *Afficher l'historique des interactions d'un contact* à la page 31

Afficher les clients potentiels d'un contact

Affichez les clients potentiels d'un contact.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Prospects**.

4. (Facultatif) Sélectionnez **Récent** ou **Actuel**.
5. Sélectionnez un client potentiel pour consulter sa fiche de renseignements.

Liens connexes

- *Afficher et modifier les autres coordonnées* à la page 29
- *Afficher les rapports d'un contact* à la page 30
- *Afficher les activités d'un contact* à la page 30
- *Afficher les opportunités d'un contact* à la page 31
- *Afficher l'historique des interactions d'un contact* à la page 31

Afficher les opportunités d'un contact

Affichez les opportunités d'un contact.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter ses détails.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Opportunités**.
4. (Facultatif) Sélectionnez **Récent** ou **Actuel**.
5. Sélectionnez une opportunité pour consulter sa fiche de renseignements.
 - a) Sélectionnez **Éléments** pour afficher les bons de commande potentiels et les quantités.
 - b) Sélectionnez **Notes** pour afficher ou modifier les notes de cette opportunité.

Liens connexes

- *Afficher et modifier les autres coordonnées* à la page 29
- *Afficher les rapports d'un contact* à la page 30
- *Afficher les activités d'un contact* à la page 30
- *Afficher les clients potentiels d'un contact* à la page 30
- *Afficher l'historique des interactions d'un contact* à la page 31

Afficher l'historique des interactions d'un contact

Affichez l'historique des interactions effectuées d'un compte.

L'historique des interactions effectuées dans un compte indique le type d'interaction (activités, clients potentiels ou opportunités), l'état de chacune d'entre elles et leur période (passée, actuelle, à venir).

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Interactions**.
4. Sélectionnez l'affichage des données : **Période**, **État** ou **Type**.

5. Sélectionnez un élément pour consulter le détail des interactions.
6. (Facultatif) Sélectionnez **Notes** pour afficher ou modifier une note, puis appuyez sur **Terminer**.

Liens connexes

- *Afficher et modifier les autres coordonnées* à la page 29
- *Afficher les rapports d'un contact* à la page 30
- *Afficher les activités d'un contact* à la page 30
- *Afficher les clients potentiels d'un contact* à la page 30
- *Afficher les opportunités d'un contact* à la page 31

Appeler un contact

Appelez un contact à partir de l'application Mobile Sales.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez le numéro de téléphone à appeler.

Liens connexes

- *Rechercher des contacts* à la page 27
- *Afficher des contacts* à la page 28
- *Mettre à jour les informations des contacts* à la page 33
- *Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel* à la page 34
- *Créer ou modifier les notes d'un contact* à la page 34
- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32
- *Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité* à la page 39

Envoyer un courrier électronique à un contact

Envoyez un courrier électronique à un contact depuis son écran d'informations.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact.
3. Saisissez l'adresse de **courrier électronique**.
4. Saisissez le texte du courrier électronique, puis sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans l'écran **Nouvelle activité**, sélectionnez **Annuler** si vous ne souhaitez pas consigner le courrier électronique en tant qu'activité CRM.

Si vous souhaitez consigner le courrier électronique en tant qu'activité CRM, saisissez une **description**, modifiez les informations dans les autres champs appropriés, puis sélectionnez **Terminer**.

Liens connexes

- *Rechercher des contacts* à la page 27
- *Afficher des contacts* à la page 28
- *Mettre à jour les informations des contacts* à la page 33
- *Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel* à la page 34
- *Créer ou modifier les notes d'un contact* à la page 34
- *Appeler un contact* à la page 32
- *Consigner un courrier électronique en tant qu'activité* à la page 40

Mettre à jour les informations des contacts

Mettez à jour les informations des contacts, telles que les adresses, les numéros de téléphone, les courriers électroniques ou les informations des sites Web.

Vous ne pouvez pas mettre à jour les contacts présentant des modifications en cours.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez le champ à mettre à jour.

Si vous modifiez les autres coordonnées du contact et qu'il s'agit également d'un contact personnel, l'application Mobile Sales synchronise les modifications dans le répertoire natif.

5. Mettez à jour les informations, puis appuyez sur **Terminer**. Une fois cela accompli, appuyez de nouveau sur **Terminer**.

Une icône indiquant les modifications en cours apparaît en haut de la fiche de renseignements et dans la liste des contacts. Jusqu'à ce que les données de l'appareil soient synchronisées avec le système SAP, le contact présente des modifications en cours. Si le système SAP rejette les modifications, un message d'avertissement vous est envoyé. Vous devez corriger ou annuler les modifications.

Liens connexes

- *Rechercher des contacts* à la page 27
- *Afficher des contacts* à la page 28
- *Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel* à la page 34
- *Créer ou modifier les notes d'un contact* à la page 34
- *Appeler un contact* à la page 32
- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32

Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel

Enregistrez un contact professionnel CRM en tant que contact personnel.

Si le contact CRM est également un contact personnel, l'application Mobile Sales effectue une synchronisation des autres coordonnées entre celles de l'application Mobile Sales et le répertoire de l'appareil. Cependant, en essayant de mettre à jour un contact CRM, le serveur SAP peut refuser les modifications en raison d'erreurs. Dans ce cas, Mobile Sales ne synchronise pas les données mises à jour avec le contact natif jusqu'à ce que vous corrigiez les erreurs et que le système SAP accepte les modifications.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez **Convertir en contact personnel**, puis **OK**.

Liens connexes

- *Rechercher des contacts* à la page 27
- *Afficher des contacts* à la page 28
- *Mettre à jour les informations des contacts* à la page 33
- *Créer ou modifier les notes d'un contact* à la page 34
- *Appeler un contact* à la page 32
- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32

Créer ou modifier les notes d'un contact

Créez ou modifiez les notes d'un contact.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez **Notes**.
4. Sélectionnez la zone de saisie, ajoutez ou modifiez une note, puis sélectionnez **Terminer**.

Liens connexes

- *Rechercher des contacts* à la page 27
- *Afficher des contacts* à la page 28
- *Mettre à jour les informations des contacts* à la page 33
- *Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel* à la page 34
- *Appeler un contact* à la page 32

- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32

Chapitre 4 Gestion des activités

Gérez vos activités Sybase Mobile Sales pour SAP CRM. Vous pouvez rechercher, consulter et créer des activités, ainsi que les comptes et les contacts qui y sont associés. Vous pouvez enregistrer les courriers électroniques et les appels téléphoniques en tant qu'activités.

Liens connexes

- *Chapitre 2, Gestion des comptes* à la page 19
- *Chapitre 3, Gestion des contacts* à la page 27
- *Chapitre 5, Gestion des clients potentiels* à la page 43
- *Chapitre 6, Gestion des opportunités* à la page 45
- *Chapitre 7, Analytique* à la page 47

Rechercher et afficher des activités

Lancez une recherche pour trouver une activité.

Pour trouver une activité rapidement, vous pouvez saisir une chaîne de texte pour affiner la liste des activités.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Activités**.
2. Affichez ou recherchez des activités.

Pour	Procédez comme suit
Afficher les activités récentes	Sélectionnez Récent . La liste Activités récentes affiche les activités les plus récentes (l'activité la plus récente apparaît en première position).
Rechercher des activités	Sélectionnez la zone de recherche. Saisissez une chaîne de texte pour affiner les résultats ou sélectionnez les champs pour la recherche : Tous, Titre, Type ou État .

3. Sélectionnez une activité pour consulter sa fiche de renseignements.


Liens connexes

- *Ajouter une nouvelle activité à un compte ou un contact* à la page 38
- *Ajouter une activité existante à un compte ou un contact* à la page 39
- *Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité* à la page 39

- *Consigner un courrier électronique en tant qu'activité* à la page 40


Ajouter une nouvelle activité à un compte ou un contact

Ajoutez une nouvelle activité à un compte, un contact ou les deux.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Activités**.
2. Appuyez sur  Ajouter une nouvelle activité Sélectionnez .
3. Dans l'écran **Nouvelle activité** , sélectionnez un des types d'activité ci-dessous.
 - Rendez-vous
 - Appel entrant
 - Courrier électronique entrant
 - Réunion
 - Courrier électronique sortant
 - Appel sortant
 - Tâche

Le système SAP peut disposer d'autres choix.

4. Ajoutez une **description** de la nouvelle activité, puis sélectionnez **Terminer** .
5. (Facultatif) Modifiez les horaires de début ou de fin de l'activité.
6. (Facultatif) Ajoutez des **notes** à cette activité.
7. Indiquez le compte ou les contacts associés à cette activité.

Le partenaire d'activité principal est situé en première position. Les choix qui vous sont proposés dépendent des possibilités offertes dans le système SAP. Sélectionnez et faites glisser l'  icône de réorganisation pour modifier la position d'un partenaire.

Option	Description
Partenaire d'activité	Sélectionnez un ou plusieurs comptes ou en tant que partenaire d'activité.
Personne à contacter	Sélectionnez un ou plusieurs contacts.
Participant	Sélectionnez un ou plusieurs comptes ou à associer à cette activité.
Propriétaire	Sélectionnez un ou plusieurs contacts.

8. Sélectionnez **Terminer**.

Suivant

Une fois l'activité enregistrée dans le système SAP, vous pouvez modifier son état à partir du paramètre par défaut **Ouvert**.


Liens connexes

- *Rechercher et afficher des activités* à la page 37
- *Ajouter une activité existante à un compte ou un contact* à la page 39
- *Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité* à la page 39
- *Consigner un courrier électronique en tant qu'activité* à la page 40

Ajouter une activité existante à un compte ou un contact

Ajoutez une activité existante à un compte, un contact ou les deux.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Activités**.
2. Mettez en surbrillance l'activité à modifier.
3. Dans l'écran **Activité**, cliquez sur **Modifier**.
4. Modifiez les informations existantes ou ajoutez de nouveaux partenaires, contacts, propriétaires ou participants d'activités.

Le partenaire d'activité principal est situé en première position. Sélectionnez et faites glisser l'  icône de réorganisation pour modifier la position d'un partenaire.


5. Sélectionnez **Terminer**.

Liens connexes

- *Rechercher et afficher des activités* à la page 37
- *Ajouter une nouvelle activité à un compte ou un contact* à la page 38
- *Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité* à la page 39
- *Consigner un courrier électronique en tant qu'activité* à la page 40

Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité

Consignez un appel téléphonique entrant ou sortant en tant qu'activité Mobile Sales.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Activités**.
2. Sélectionnez  Ajouter une nouvelle activité.
3. Dans l'écran **Nouvelle activité**, sélectionnez **Appel entrant** ou **Appel sortant**, puis **Suivant**.
4. Ajoutez une **description** de la nouvelle activité, puis sélectionnez **Terminer**.
5. (Facultatif) Modifiez les horaires de début ou de fin de l'activité.
6. Indiquez le compte ou les contacts associés à cette activité.
7. Sélectionnez **Terminer**.

Suivant


Une fois l'activité enregistrée dans le système SAP, vous pouvez modifier son état à partir du paramètre par défaut **Ouvert**.

Liens connexes

- *Rechercher et afficher des activités* à la page 37
- *Ajouter une nouvelle activité à un compte ou un contact* à la page 38
- *Ajouter une activité existante à un compte ou un contact* à la page 39
- *Consigner un courrier électronique en tant qu'activité* à la page 40
- *Appeler le numéro de téléphone du compte* à la page 24
- *Appeler un contact* à la page 32

Consigner un courrier électronique en tant qu'activité

Consignez un courrier électronique entrant ou sortant en tant qu'activité Mobile Sales.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Activités**.
2. Sélectionnez  Ajouter une nouvelle activité.
3. Dans l'écran **Nouvelle activité**, sélectionnez **Courrier électronique entrant** ou **Courrier électronique sortant**, puis **Suivant**.
4. Ajoutez une **description** de la nouvelle activité, puis sélectionnez **Terminer**.
5. (Facultatif) Modifiez les horaires de début ou de fin de l'activité.
6. Indiquez le compte ou les contacts associés à cette activité.
7. Sélectionnez **Terminer**.

Par défaut, l'état de l'activité est défini sur Terminer.

Suivant

Une fois l'activité enregistrée dans le système SAP, vous pouvez modifier son état à partir du paramètre par défaut **Ouvert**.

Liens connexes

- *Rechercher et afficher des activités* à la page 37
- *Ajouter une nouvelle activité à un compte ou un contact* à la page 38
- *Ajouter une activité existante à un compte ou un contact* à la page 39
- *Enregistrer un appel téléphonique en tant qu'activité* à la page 39
- *Envoyer un courrier électronique à un compte* à la page 24
- *Envoyer un courrier électronique à un contact* à la page 32

Mettre à jour une activité

Modifiez les informations relatives à une activité.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Activités**.
2. Cliquez sur l'activité, puis sur **Modifier**.
3. Effectuez les modifications appropriées.
4. Sélectionnez **Terminer**.

Chapitre 5 Gestion des clients potentiels

Gérez vos clients potentiels afin de déterminer leur capacité à devenir des opportunités.

Vous pouvez afficher les clients potentiels existants mais également ajouter ou modifier les notes de chaque client potentiel.

Liens connexes

- *Chapitre 2, Gestion des comptes* à la page 19
- *Chapitre 3, Gestion des contacts* à la page 27
- *Chapitre 4, Gestion des activités* à la page 37
- *Chapitre 6, Gestion des opportunités* à la page 45
- *Chapitre 7, Analytique* à la page 47

Rechercher et afficher des clients potentiels

Lancez une recherche pour retrouver un client potentiel.

Pour trouver un client potentiel rapidement, vous pouvez saisir une chaîne de texte pour affiner la liste des clients potentiels.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Prospects**.
2. Affichez ou recherchez des clients potentiels.

Pour	Procédez comme suit
Afficher des clients potentiels récents	Sélectionnez Récent . L'écran Clients potentiels récents affiche les fiches de renseignements des clients potentiels consultés récemment (la fiche la plus récente apparaît en première position).
Rechercher des activités	Sélectionnez la zone de recherche. Saisissez une chaîne de texte pour affiner les résultats ou sélectionnez les champs pour la recherche : Tous , Description ou État .

3. Sélectionnez le client potentiel à afficher.

Liens connexes

- *Mettre à jour les informations des clients potentiels* à la page 44

Mettre à jour les informations des clients potentiels

Mettez à jour les informations des clients potentiels, telles que la description, l'état, les dates de début et de fin et les notes.

Vous ne pouvez pas mettre à jour les clients potentiels présentant des modifications en cours.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Prospects**.
2. Sélectionnez un client potentiel pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Saisissez les informations dans les champs à mettre à jour.
5. Sélectionnez **Terminer**.

Jusqu'à ce que les données de l'appareil soient synchronisées avec le système SAP, le client potentiel présente des modifications en cours. Si le système SAP rejette les modifications, un message d'avertissement vous est envoyé. Vous devez corriger ou annuler les modifications.

Liens connexes

- *Rechercher et afficher des clients potentiels* à la page 43

Créer ou modifier les notes d'un client potentiel

Créez ou modifiez les notes d'un client potentiel.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Prospects**.
2. Sélectionnez un client potentiel pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Faites défiler la liste pour sélectionner **Notes**.
4. Dans cette zone, ajoutez ou modifiez le texte.
5. Sélectionnez **Terminer**.

Chapitre 6 Gestion des opportunités

Gérez vos opportunités Sybase Mobile Sales pour SAP CRM. Vous pouvez rechercher, modifier et afficher des opportunités et y associer des comptes, des contacts, ainsi que des commandes et des ventes potentielles.

Liens connexes

- *Chapitre 2, Gestion des comptes* à la page 19
- *Chapitre 3, Gestion des contacts* à la page 27
- *Chapitre 4, Gestion des activités* à la page 37
- *Chapitre 5, Gestion des clients potentiels* à la page 43
- *Chapitre 7, Analytique* à la page 47

Rechercher et afficher des opportunités

Lancez une recherche pour trouver une opportunité.

Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Opportunités**.

Pour	Procédez comme suit
Rechercher des opportunités	Par défaut, la recherche inclut toutes les opportunités. Sélectionnez la zone de recherche, puis saisissez une chaîne de texte pour affiner les résultats. Vous pouvez également effectuer une recherche sur les champs Description ou État .
Afficher les opportunités ajoutées récemment	Sélectionnez Récent . L'écran Opportunités récentes affiche les fiches de renseignements des opportunités consultées récemment (la fiche la plus récente apparaît en première position).
Afficher les opportunités actuelles	Sélectionnez Actuel .
Afficher les informations de l'opportunité	Sélectionnez l'opportunité. Sélectionnez un champ pour explorer en détail les informations du compte et du contact.

Liens connexes

- *Mettre à jour les informations des opportunités* à la page 46

Mettre à jour les informations des opportunités

Mettez à jour les informations des opportunités, telles que la description, l'état, les dates de début et de fin et les notes.

Vous ne pouvez pas mettre à jour les opportunités présentant des modifications en cours.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Opportunités**.
2. Sélectionnez une opportunité pour consulter ses informations.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Cliquez sur un champ pour mettre à jour ses informations.
5. Mettez à jour les informations.
6. Sélectionnez **Terminer**.

Jusqu'à ce que les données de l'appareil soient synchronisées avec le système SAP, l'opportunité présente des modifications en cours. Si le système SAP rejette les modifications, un message d'avertissement vous est envoyé. Vous devez corriger ou annuler les modifications.

Liens connexes

- *Rechercher et afficher des opportunités* à la page 45

Chapitre 7 Analytique



Affichez des rapports à partir d'informations en temps réel. Pour cela, vous devez disposer d'une connexion réseau.

Liens connexes

- *Chapitre 2, Gestion des comptes* à la page 19
- *Chapitre 3, Gestion des contacts* à la page 27
- *Chapitre 4, Gestion des activités* à la page 37
- *Chapitre 5, Gestion des clients potentiels* à la page 43
- *Chapitre 6, Gestion des opportunités* à la page 45

Types de rapport

Sybase Mobile Sales pour SAP CRM inclut des rapports prédéfinis.

Vous pouvez passer de l'affichage en graphique  à l'affichage en tableau  en sélectionnant l'icône appropriée en haut du rapport.

Type de rapport	Description
Analyse du pipeline	Affiche les opportunités dans le pipeline.
Meilleures opportunités	Affiche les meilleures opportunités dans le pipeline en fonction du volume de ventes prévues.
Meilleures opportunités à risques	Affiche les opportunités à risques dans le pipeline.

Liens connexes

- *Afficher les rapports et modifier les critères de rapport* à la page 47

Afficher les rapports et modifier les critères de rapport

Affichez les rapports disponibles et modifiez les critères de rapport. Pour cela, vous devez disposer d'une connexion réseau.

Pour mettre à jour les rapports et afficher les données actuelles, vous pouvez cliquer sur l'icône d'actualisation. Cliquez sur l'icône d'affichage des listes pour visualiser le rapport sous forme de texte.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Analytique**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez afficher ou modifier.
3. (Facultatif) Sélectionnez **Modifier** pour modifier les critères de rapport.
 - a) Sélectionnez un champ pour en modifier les informations.
 - b) Enregistrez les modifications.

Liens connexes

- *Types de rapport* à la page 47

Créer un rapport Pipeline

Créez un rapport Pipeline.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Analytique**.
2. Sélectionnez **Analyse du pipeline**, puis **Modifier**.
3. Indiquez les détails du rapport.

Table 13 : Détails du rapport Pipeline

Option	Description
Période	Sélectionnez la période : Mensuel ou Trimestriel .
Pondération	Permet de pondérer les opportunités en fonction de leur chance de réussite. Sélectionnez Activé ou Désactivé .
Fonction de l'utilisateur	Si la fonction sélectionnée est responsable des ventes, les deux champs suivants sont disponibles.
Équipes de vente	Si vous occupez un poste de responsable et que votre fonction d'utilisateur est responsable des ventes, vous pouvez désigner les équipes de vente.
Représentant commercial	Si vous occupez un poste de responsable et que votre fonction d'utilisateur est responsable des ventes, vous pouvez désigner les représentants commerciaux.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer ces options en tant que rapport par défaut ou **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport sous un nouveau nom.

Si vous enregistrez le rapport sous un nouveau nom, vous pouvez y accéder dans **Mes rapports**.

Créer un rapport sur les meilleures opportunités

Créez un rapport sur les opportunités.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Analytique**.
2. Sélectionnez **Meilleures opportunités**, puis **Modifier**.
3. Indiquez les détails du rapport.

Table 14 : Détails du rapport sur les meilleures opportunités

Option	Description
État	Sélectionnez l'état du bon de commande.
Nombre d'opportunités	Sélectionnez le nombre d'opportunités à afficher.
Trier par	Sélectionnez Date de clôture ou Volume de vente prévu .
Ordre de triage	Sélectionnez Croissant ou Décroissant .
Représentant commercial	Si vous occupez un poste de responsable, vous pouvez désigner un représentant commercial ou tous les représentants.
Date de clôture	Permet d'afficher la date de clôture des opportunités à définir dans le rapport. Sélectionnez une date sur le calendrier ou Aucune . Si vous sélectionnez une date de clôture, les champs Période et Intervalle de temps ne sont plus disponibles.
Période	Sélectionnez la période : Aucun, Suivant, Actuel ou Précédent .
Intervalle de temps	Sélectionnez l'intervalle de temps : Mensuel, Trimestriel ou Aucun .

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer ces options en tant que rapport par défaut ou **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport sous un nouveau nom.

Si vous enregistrez le rapport sous un nouveau nom, vous pouvez y accéder dans **Mes rapports**.

Créer un rapport sur les meilleures opportunités à risques

Créez un rapport sur les opportunités à risques.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Analytique**.
2. Sélectionnez **Meilleures opportunités à risques**, puis **Modifier**.
3. Indiquez les détails du rapport.

Table 15 : Détails du rapport sur les meilleures opportunités à risques

Option	Description
Étape de vente	Sélectionnez l'étape de vente.
Intervalle de temps	Sélectionnez l'intervalle de temps : 7 derniers jours, 30 derniers jours ou 90 derniers jours .
Nombre d'opportunités	Sélectionnez le nombre d'opportunités à afficher.
Ordre de triage	Sélectionnez Revenu, Étape de vente ou Date de clôture .
Représentant commercial	Si vous occupez un poste de responsable, vous pouvez désigner un représentant commercial ou tous les représentants.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer ces options en tant que rapport par défaut ou **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport sous un nouveau nom.

Si vous enregistrez le rapport sous un nouveau nom, vous pouvez y accéder dans **Mes rapports**.

Chapitre 8 **Désinstallation de l'application Mobile Sales**

Si cela est nécessaire, vous pouvez désinstaller l'application Sybase Mobile Sales pour SAP CRM de votre appareil. En désinstallant l'application, celle-ci est supprimée de votre appareil, ainsi que l'ensemble des données Mobile Sales.

Prérequis

Avant d'installer une version plus récente de l'application Mobile Sales, désinstallez la version antérieure. Si nécessaire, supprimez l'application dans votre compte iTunes.

1. Déconnectez-vous du système SAP.
 - a) Depuis l'écran d'accueil de l'application, sélectionnez **Paramètres > Général** .
 - b) Sélectionnez **Données de connexion**.
 - c) Cliquez sur **Désinscription**.
2. Depuis l'écran d'accueil de l'iPhone, maintenez votre doigt sur l'icône de l'application Sybase de manière à la faire bouger.
3. Sélectionnez le **X** situé dans le coin supérieur gauche de l'icône d'application.

Liens connexes

- *Appareils pris en charge* à la page 3
- *Configuration minimale pour l'installation* à la page 4
- *Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone* à la page 4
- *Chapitre 9, Dépannage* à la page 53

Chapitre 9 **Dépannage**

Déterminez la cause des problèmes et appliquez la solution recommandée.

Extensions de numéro de téléphone non synchronisées avec les contacts personnels

Problème : Si votre entreprise a configuré l'application pour synchroniser Mobile Sales et les contacts (natifs) personnels, les extensions de numéro de téléphone ne sont pas affichées dans les contacts personnels.

Solution de contournement : Aucune.

Les dernières modifications ont remplacé les modifications en cours

Problème : Si plusieurs personnes modifient le même enregistrement simultanément et que ces données n'ont pas été transmises au système SAP, les informations associées à la dernière sauvegarde remplace les modifications en attente.

Solution de contournement : Aucune.

Le rapport relatif aux meilleures opportunités ne peut pas être affiché en plein écran

Problème : Si le nom du prospect est trop long, vous risquez de ne pas pouvoir afficher le rapport relatif aux meilleures opportunités en plein écran.

Solution de contournement : Effectuez un zoom arrière jusqu'à ce que l'intégralité du rapport soit visible.

La première synchronisation des données échoue si l'espace de stockage est insuffisant sur l'appareil

Problème : Lorsque vous essayez de vous connecter au système SAP pour la première fois et que l'espace est insuffisant pour stocker les données Mobile Sales, un message d'erreur apparaît.

Solution de contournement : Déconnectez-vous de l'appareil. Demandez à votre administrateur système d'effacer la file d'attente pour cette inscription, puis connectez-vous de nouveau.

Le bouton Modifier n'apparaît pas dans les rapports en mode Paysage

Problème : Lorsque vous sélectionnez un type de rapport et que vous l'affichez en mode Paysage, le bouton Modifier n'apparaît plus.

Solution de contournement : Pour modifier le rapport, redéfinissez le mode Portrait.

Les activités du système SAP n'indiquent aucune date

Problème : Lorsque votre entreprise a configuré le système SAP, celle-ci a indiqué le type de données pouvant être transmis à l'appareil. Tous les autres types de données ne sont pas indiqués sur l'appareil.

Solution de contournement : Aucune.

L'indicatif téléphonique n'est pas transmis à l'appareil

Problème : Bien que l'indicatif soit indiqué dans le système SAP, il n'est pas transmis à l'appareil.

Solution de contournement : Aucune.

Le volume de ventes prévues/effectuées n'apparaît pas dans le rapport d'analyse du pipeline

Problème : Le volume de ventes prévues/effectuées n'apparaît pas dans l'analyse du pipeline si le rapport est trop faible.

Solution de contournement : Aucune.

Les éléments Mobile Sales utilisent le fuseau horaire du serveur SAP

Problème : Les objets créés dans le système SAP ou sur votre appareil sont enregistrés avec le fuseau horaire du serveur SAP.

Solution de contournement : Aucune.

Les données du rapport ne s'affichent pas (Analytique)

Problème : Lorsque vous essayez d'afficher un rapport, un message d'erreur apparaît et le rapport n'est pas affiché.

Solution de contournement :

Problème	Solution de contournement
Le système ne dispose pas d'informations suffisantes pour afficher le rapport	Réessayez ultérieurement afin que le système dispose de données suffisantes.
La fonction de l'utilisateur n'est pas définie correctement pour le rapport d'analyse du pipeline	Indiquez la fonction de l'utilisateur. Mobile Sales affiche l'écran des critères de rapport.

Problème	Solution de contournement
Lorsque vous essayez d'afficher un rapport, vous recevez un avertissement indiquant que votre appareil est hors ligne	Vérifiez que votre appareil est connecté et que vous êtes connecté au système SAP.
Aucun prospect de vente n'est indiqué dans le rapport relatif aux meilleures opportunités	Les données du système SAP ne contiennent aucun prospect de vente. Lorsque vous créez une opportunité, n'oubliez pas de définir un prospect de vente.

La valeur AM est remplacée par la valeur PM (et inversement) lorsque vous définissez une heure

Problème : Si vous saisissez un chiffre manuellement pour définir l'heure, la valeur AM est remplacée par la valeur PM (et inversement).

Solution de contournement : Saisissez deux chiffres pour définir l'heure (indiquez "01" plutôt que "1", par exemple).

Les opportunités relancées conservent une chance de réussite de 100 %

Problème : Si une opportunité est annulée puis relancée, elle conserve une chance de réussite de 100 % dans le système SAP.

Solution de contournement : Aucune.

Les données de l'appareil et du système SAP ne sont pas toujours identiques

Problème : Les données de l'appareil et du système SAP (interface Web) ne sont pas toujours identiques. Votre entreprise peut décider de ne transmettre qu'une partie des données à l'appareil. Par ailleurs, certains éléments risquent d'être nommés différemment dans chacun des systèmes. De plus, votre entreprise peut personnaliser vos données Mobile Sales sur le système SAP.

Solution de contournement : Aucune.

Liens connexes

- *Appareils pris en charge* à la page 3
- *Configuration minimale pour l'installation* à la page 4
- *Installer Mobile Sales sur votre appareil iPhone* à la page 4
- *Chapitre 8, Désinstallation de l'application Mobile Sales* à la page 51

Index

A

- activités 37
 - afficher 37
 - ajouter à un compte 38, 39
 - ajouter à un contact 38, 39
 - consigner des appels téléphoniques 39
 - consigner des courriers électroniques 40
 - modifier 41
 - rechercher 37
- analytique 47
 - modifier les critères de rapport 47
 - types de rapport 47
- appareils pris en charge 3

C

- carte
 - rechercher des comptes à proximité de l'emplacement actuel 20
 - rechercher des contacts à proximité de l'emplacement actuel 28
- clients potentiels
 - afficher 43
 - mettre à jour les informations 44
 - notes 44
 - rechercher 43
- Clients potentiels 43
- comptes 19
 - activité existante 39
 - activités 22
 - affichage 21
 - appeler 24
 - carte 19
 - clients potentiels 22
 - envoyer un courrier électronique 24
 - historique des interactions 23
 - itinéraires 20
 - mettre à jour les informations 25
 - notes 25
 - nouvelle activité 38
 - opportunités 23
 - rapports 21
 - rechercher 19

- rechercher à proximité de l'emplacement actuel 20
 - site Web 24
- configuration minimale pour l'installation 4
- configuration requise de l'appareil 3
- contacts 27
 - activité existante 39
 - activités 30
 - afficher 28
 - appeler 32
 - autres coordonnées 29
 - carte 28
 - clients potentiels 30
 - copier vers le PIM natif 34
 - envoyer un courrier électronique 32
 - historique des interactions 31
 - itinéraires 28
 - mettre à jour les informations 33
 - notes 34
 - nouvelle activité 38
 - opportunités 31
 - rapports 30
 - rechercher 27
 - rechercher à proximité de l'emplacement actuel 28

D

- dépannage 53
- désinscription de Mobile Sales 8
- désinstallation 51

N

- notifications 16
 - affichage 16
 - effacer 16
 - réinitialiser votre mot de passe 17
 - supprimer 16

O

- opportunités 45
 - afficher 45

mettre à jour les informations 46
rechercher 45

P

paramètres 9
 activités 13
 clients potentiels 14
 comptes 12
 connexion 6
 contacts 12
 éléments récents 11
 généraux 9
 opportunités 15
 page d'accueil 11
paramètres de connexion 6
Paramètres de la page d'accueil 11
Paramètres des activités 13
Paramètres des clients potentiels 14
Paramètres des comptes 12
Paramètres des contacts 12
Paramètres des éléments récents 11
Paramètres des opportunités 15
Paramètres généraux 9
Paramètres Sybase 6

personnalisation 9

R

rapport de l'analyse du pipeline 48
rapport sur les meilleures opportunités 49
rapport sur les meilleures opportunités à risques 50
rapports 47
 analyse du pipeline 48
 meilleure opportunité à risques 50
 meilleures opportunités 49

S

Service cartographique NAVTEQ 9
Sybase Mobile Sales pour SAP CRM
 introduction 1
 lancer 7
synchronisation avec le système SAP 1

T

types de rapport 47