



**Guide de l'utilisateur**

---

**Sybase Mobile Sales for SAP®**

**CRM 1.2**

BlackBerry

ID DU DOCUMENT : DC01401-01-0120-01

DERNIERE REVISION : Août 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.

SAP et d'autres produits et services SAP ici mentionnés, et les logos correspondants, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays à travers le monde.

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

<b>Chapitre 1 : Sybase Mobile Sales pour SAP CRM .....</b>	<b>1</b>
Configuration requise de l'appareil .....	1
Langues prises en charge .....	2
Configuration minimale pour l'installation .....	2
<b>Chapitre 2 : Installer Mobile Sales sur votre appareil</b>	
<b>BlackBerry .....</b>	<b>5</b>
Installer Mobile Sales avec Desktop Manager .....	6
Activer le cryptage de la base de données Sybase	
Mobile .....	6
<b>Chapitre 3 : Paramètres de connexion .....</b>	<b>9</b>
<b>Chapitre 4 : Lancer Sybase Mobile Sales .....</b>	<b>11</b>
Exécuter Mobile Sales en mode Démo .....	12
Passer du mode Démo au mode Réel .....	13
<b>Chapitre 5 : Mise en route de Mobile Sales .....</b>	<b>15</b>
<b>Écran d'accueil de Mobile Sales .....</b>	<b>15</b>
Menu de l'écran d'accueil .....	16
Options de la page d'accueil .....	18
<b>Indicateurs d'état des données .....</b>	<b>20</b>
<b>Synchronisation de Mobile Sales .....</b>	<b>21</b>
<b>Désinscription de Mobile Sales .....</b>	<b>21</b>
<b>Modifier votre mot de passe .....</b>	<b>22</b>
<b>Notifications .....</b>	<b>22</b>
Afficher les notifications .....	23

Supprimer et effacer des notifications .....	23
Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications .....	24
<b>Chapitre 6 : Recherche .....</b>	<b>25</b>
<b>Chapitre 7 : Cartes .....</b>	<b>27</b>
Afficher un adresse sur une carte .....	27
Afficher un itinéraire pour se rendre chez un compte ou un contact .....	27
<b>Chapitre 8 : Gestion des comptes .....</b>	<b>29</b>
Afficher des comptes .....	29
Options de la liste des comptes .....	30
Créer un compte .....	30
Vérifier les informations détaillées sur un compte .....	31
Options détaillées du compte .....	31
Modifier les informations détaillées sur un compte .....	32
Menus des comptes .....	32
<b>Chapitre 9 : Gestion des contacts .....</b>	<b>35</b>
Afficher les contacts .....	35
Options de la liste des contacts .....	36
Créer un contact .....	36
Vérifier les informations détaillées sur un contact .....	37
Options détaillées du contact .....	37
Modifier les informations détaillées sur un contact .....	38
Menus des contacts .....	38
<b>Chapitre 10 : Gestion des activités .....</b>	<b>41</b>
Afficher les activités .....	41
Options de la liste des activités .....	42

<b>Créer une activité .....</b>	<b>42</b>
<b>Vérifier les informations détaillées d'une activité .....</b>	<b>42</b>
Options détaillées de l'activité .....	43
<b>Modifier les informations détaillées d'une activité .....</b>	<b>43</b>
<b>Menus des activités .....</b>	<b>43</b>
<b>Chapitre 11 : Gestion des clients potentiels .....</b>	<b>47</b>
<b>Afficher les clients potentiels .....</b>	<b>47</b>
Options de la liste des clients potentiels .....	47
<b>Créer un client potentiel .....</b>	<b>48</b>
<b>Vérifier les informations détaillées sur un client potentiel .....</b>	<b>48</b>
Options détaillées des clients potentiels .....	48
<b>Modifier les informations détaillées sur un client potentiel .....</b>	<b>49</b>
<b>Menus des clients potentiels .....</b>	<b>49</b>
<b>Chapitre 12 : Gestion des opportunités .....</b>	<b>51</b>
<b>Afficher les opportunités .....</b>	<b>51</b>
Options de la liste des opportunités .....	51
<b>Créer une opportunité .....</b>	<b>52</b>
<b>Vérifier les informations d'une opportunité .....</b>	<b>52</b>
Options détaillées des opportunités .....	52
<b>Modifier les informations de l'opportunité .....</b>	<b>53</b>
<b>Menus des opportunités .....</b>	<b>53</b>
<b>Chapitre 13 : Analytique .....</b>	<b>55</b>
<b>Rapport Pipeline .....</b>	<b>56</b>
<b>Rapport sur les meilleures opportunités .....</b>	<b>56</b>
<b>Rapport sur les meilleures opportunités à risques .....</b>	<b>58</b>
<b>Menu Analytique .....</b>	<b>58</b>

<b>Chapitre 14 : Intégration des données de l'appareil avec Mobile Sales .....</b>	<b>61</b>
Intégration de la liste des messages .....	61
Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel .....	62
Enregistrer une activité CRM dans votre calendrier personnel .....	62
 <b>Chapitre 15 : Désinstaller Mobile Sales .....</b>	<b>65</b>
 <b>Chapitre 16 : Dépannage .....</b>	<b>67</b>
 Index .....	69

# Sybase Mobile Sales pour SAP CRM

Sybase® Mobile Sales pour SAP® CRM (Mobile Sales) vous permet d'accéder en permanence et où que vous soyez au logiciel de gestion de la relation client CRM SAP® depuis votre smartphone. Que vous soyez chez un client ou dans un avion, vous disposez toujours d'un accès rapide et fiable à vos données CRM depuis votre mobile, ce qui vous permet d'optimiser votre productivité et votre efficacité.

Mobile Sales vous permet d'accéder sans limite à toutes les données SAP CRM dont vous avez besoin : comptes, contacts, clients potentiels, opportunités, activités et données analytiques. La plupart des fonctions de votre appareil sont compatibles avec Mobile Sales. Vous pouvez soit travailler en étant connecté au serveur SAP, soit travailler hors ligne lorsque vous ne disposez pas d'un accès à Internet.

Avec Mobile Sales, vous pouvez :

- Gérer vos comptes et vos contacts – accédez rapidement à toutes les informations nécessaires à la gestion des comptes commerciaux à partir d'une seule vue très complète. Collectez et conservez des informations critiques relatives aux prospects, clients et autres partenaires.
- Gérer vos clients potentiels et vos opportunités – suivez et qualifiez vos clients potentiels. Vos nouveaux clients potentiels et vos nouvelles opportunités sont disponibles dès leur affectation dans le système SAP CRM.
- Gérer vos activités de vente - vous pouvez accéder rapidement aux activités programmées, les modifier ou en créer de nouvelles dans l'application Mobile Sales ou dans le calendrier natif.
- Afficher toutes les nouvelles activités, les nouvelles opportunités ou les nouveaux clients potentiels dans la liste de messages de votre BlackBerry.
- Afficher toutes les informations nécessaires pour gérer vos comptes commerciaux.
- Afficher et contrôler l'état et la progression de vos interactions.
- Accéder aux rapports en temps réel – consultez les graphiques et les rapports clé afin de définir les niveaux de priorité de vos actions et atteindre vos objectifs de vente de la façon la plus efficace.

## **Configuration requise de l'appareil**

---

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

### *Appareils pris en charge*

Mobile Sales prend en charge la version 5.x de BlackBerry Device Software.

- BlackBerry Bold 9700
- BlackBerry Curve 8900
- BlackBerry Tour 9630

#### *Configuration requise de l'appareil*

Assurez-vous que votre smartphone dispose de l'espace disque minimum requis.

Mobile Sales nécessite une carte mémoire (SD) avec 100 Mo d'espace disque disponible pour l'application prête à l'emploi (non personnalisée). L'application Mobile Sales stocke la base de données Mobile Sales et le fichier journal sur la carte mémoire.

## **Langues prises en charge**

---

Mobile Sales prend en charge plusieurs langues pour l'affichage des libellés et des messages.

- Anglais
- Français
- Allemand
- Espagnol

#### *Mode Réel*

Si la langue configurée sur votre appareil est prise en charge par Mobile Sales, les libellés et messages de l'application sont automatiquement affichés dans cette langue. Si la langue configurée sur votre appareil n'est pas prise en charge, vous pouvez sélectionner la langue d'affichage Mobile Sales au moment de la connexion.

#### *Mode Démo*

Si vous utilisez Mobile Sales en mode Démo, les données sont affichées en anglais et les libellés de l'application sont affichés dans la langue sélectionnée si elle est prise en charge.

#### *Messages du système SAP*

Les messages du système SAP sont affichés dans la langue définie pour ce système. Si le système est configuré en anglais, certains noms de champs et messages d'avertissement sont affichés en anglais, par exemple lorsque vous créez ou mettez à jour un compte, un contact ou une activité, ou bien ou lorsque vous affichez et modifiez les options des rapports analytiques.

## **Configuration minimale pour l'installation**

---

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

- Associez votre appareil au serveur d'entreprise BlackBerry. Obtenez les informations d'activation auprès de votre administrateur système et entrez-les dans les options. Dans Options, sélectionnez **Options avancées > Activation Entreprise**. Pour plus

d'informations sur l'activation d'entreprise, voir <http://na.blackberry.com/eng/support/enterpriseactivation/>.

- Supprimez les éventuelles versions de Mobile Sales présentes sur votre appareil.
- Pour plus d'informations sur les appareils pris en charge et l'espace disponible requis, voir *Configuration requise pour l'appareil*.
- (Ignorez l'étape ci-dessous si vous prévoyez d'utiliser Mobile Sales en mode Démo.) Consultez votre administrateur système pour obtenir les données de connexion à votre compte SAP et à Sybase Unwired Platform.

Munissez-vous de votre nom d'utilisateur ainsi que du nom et du numéro de port de votre serveur Unwired Server ou Relay Server, du code d'activation et de l'identifiant de société. Saisissez les informations dans les paramètres Sybase avant de démarrer l'application Mobile Sales.



# Installer Mobile Sales sur votre appareil BlackBerry

La procédure d'installation de l'application Sybase Mobiles Sales pour SAP CRM sur votre BlackBerry dépend de la façon dont votre entreprise met à disposition l'application.

Par défaut, Mobile Sales est copié dans Eléments téléchargés. Une fois l'application installée, vous pouvez la transférer à un autre emplacement. Si vous réinstallez Mobile Sales à partir d'un lien ou d'une URL ou en utilisant Desktop Manager, votre appareil BlackBerry garde en mémoire l'emplacement d'installation.

### *BlackBerry Enterprise Server Over-the-Air*

L'installation de BlackBerry Enterprise Server Over-the-Air ne nécessite aucune intervention de votre part. Votre administrateur système envoie l'application Mobile Sales directement à votre appareil. Pour BlackBerry Device Software 5.0 ou version ultérieure, votre administrateur système peut spécifier l'emplacement d'installation de Mobile Sales.

### *Installation OTA (Over-the-Air)*

Votre administrateur système copie les fichiers Mobile Sales à un emplacement accessible par le Web. Votre administrateur peut vous envoyer :

- Un message contenant lien vers le fichier d'installation de Mobile Sales (CRMUI . jad). Il vous suffit alors de sélectionner le lien pour lancer le processus d'installation.
- L'URL du fichier d'installation de Mobile Sales que vous copiez dans le Navigateur BlackBerry, puis vous sélectionnez **Télécharger** pour lancer le processus d'installation.

### *Installation à l'aide de BlackBerry Desktop Manager*

Votre administrateur système peut vous demander d'installer manuellement Mobile Sales sur votre appareil en utilisant BlackBerry Desktop Manager. Il met alors les fichiers d'installation de Mobile Sales à votre disposition sur le réseau.

Une fois l'application installée, les étapes suivantes dépendent du mode d'exécution de Mobile Sales.

- Redémarrez votre appareil en appuyant sur Alt+Maj. droite, puis sur Supprimer.
- Si vous utilisez Mobile Sales en mode Réel, indiquez les paramètres de connexion dans Paramètres Sybase avant de lancer l'application.
- Si vous testez l'application Mobile Sales, utilisez le mode Démo, qui contient des exemples de données. Vous n'aurez pas à vous connecter au système SAP.
- Si votre administrateur système le demande, activez le cryptage de la base de données (protection du contenu).

### Liens connexes

- *Options de la page d'accueil* à la page 18
- *Activer le cryptage de la base de données Sybase Mobile* à la page 6

## Installer Mobile Sales avec Desktop Manager

Vous pouvez installer Mobile Sales manuellement sur votre appareil BlackBerry en utilisant BlackBerry Desktop Manager.

### Prérequis

Installez Desktop desktop Software, qui inclut Desktop Manager.

### Procédure

1. Connectez votre appareil BlackBerry à votre ordinateur à l'aide d'un câble USB.
2. Lancez Desktop Manager.
3. Cliquez sur **Chargeur d'application**.
4. Dans Ajouter/supprimer des applications, cliquez sur **Démarrer**.
5. Affichez le dossier de votre machine ou de votre réseau contenant le fichier de chargement de l'application Mobile Sales, `crmui.alx`.
6. Sélectionnez `crmui.alx`, puis cliquez sur **Ouvrir**.
7. Assurez-vous que CRMUI et tous ses composants enfants sont bien sélectionnés, puis cliquez sur **Suivant**.
8. Cliquez sur **Terminer** pour installer Mobile Sales sur votre appareil.

### Suivant

- Redémarrez votre appareil en appuyant sur Alt+Maj. droite, puis sur Supprimer.
- Si vous utilisez Mobile Sales en mode Réel, indiquez les paramètres de connexion dans Paramètres Sybase avant de lancer l'application.
- Si vous testez l'application Mobile Sales, utilisez le mode Démo, qui contient des exemples de données. Vous n'aurez pas à vous connecter au système SAP.
- Si votre administrateur système le demande, activez le cryptage de la base de données (protection du contenu).

## Activer le cryptage de la base de données Sybase Mobile

Le cryptage des données (protection du contenu) protège les données sensibles sur votre appareil, notamment les données CRM de votre entreprise, dans le cas où le smartphone

BlackBerry est perdu ou volé. Vous devez entrer un mot de passe pour accéder aux données de votre appareil lorsque la protection du contenu est activée.

Vous encrypter la base de données Mobile Sales, vous devez activer la protection/le cryptage du contenu avant l'inscription (la connexion) à Mobile Sales. Vous pouvez activer la protection du contenu sur votre appareil ou l'administrateur BES peut le définir pour les appareils de votre entreprise.

---

**Astuce :** Pour éviter que la performance soit affectée lors de l'accès aux données Mobile Sales, Sybase vous recommande de désactiver le cryptage sur la carte (SD) si vous activez la protection du contenu.

---

Si l'application Mobile Sales détecte que la protection du contenu est activée, elle encrypte la base de données Mobile Sales. Si la protection du contenu est désactivée lors de l'inscription, la base de données Mobile Sales n'est pas cryptée. Pour crypter la base de données après l'inscription, désinscrivez-vous afin de supprimer la base de données Mobile Sales existante, activez la protection du contenu et réinscrivez-vous à Mobile Sales.

1. Aller à **Paramètres > Options > Options de sécurité > Cryptage**
2. Sélectionnez **Activer**.  
Vérifiez que le cryptage de la carte mémoire (SD) est désactivé.
3. Enregistrez les modifications.
4. Définissez et validez le mot de passe.



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

#### *Indiquer les paramètres Sybase*

**Remarque :** Si l'application Mobile Sales est exécutée en mode démo, il est inutile de définir les paramètres de connexion.

Les paramètres Sybase vous permettent de définir les données de connexion à Unwired Server ou à Sybase Relay Server. Contactez votre administrateur système pour obtenir ces informations, puis saisissez-les avant de démarrer l'application.

Affichez la catégorie **Options**, puis sélectionnez **Paramètres Sybase**.

**Table 1 : Données de connexion**

Option	Description
Nom du serveur	Nom d'hôte ou adresse IP de Relay Server ou Unwired Server.
Port du serveur	Numéro de port de Relay Server ou Unwired Server.
ID de la société	Identifiant de société du Relay Server 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 l'utilisateur de cet appareil de messagerie.

#### *Vérifier la connexion au serveur*

Le journal des paramètres Sybase indique si vous êtes bien connecté au serveur. Recherchez le message **Connecté au serveur**. Si ce message ne s'affiche pas dans les 5 minutes, redémarrez le client dans Paramètres Sybase.

Pour afficher le journal :

Affichez la catégorie **Options**, puis sélectionnez **Paramètres Sybase**. Dans le menu de la trackball, sélectionnez **Afficher le journal**.

#### **Liens connexes**

- *Chapitre 4, Lancer Sybase Mobile Sales* à la page 11

Une fois que vous avez installé l'application Sybase Mobile Sales pour SAP CRM sur votre appareil et que vous vous êtes connectée au système SAP, vous pouvez démarrer l'application.

## Prérequis

---

**Remarque :** Si vous prévoyez d'évaluer Mobile Sales en mode Démo, passez directement à la section *Exécuter Mobile Sales en mode Démo*.

---

- Installez Mobile Sales.
- Entrez les données de connexion dans les paramètres de Sybase.
- Avant de lancer Mobile Sales et de vous connecter pour la première fois, fermez tous les programmes ou applications ouverts sur l'appareil.

## Procédure

1. À partir de l'écran principal du BlackBerry, appuyez sur la touche Menu, puis affichez le dossier contenant l'application Mobile Sales.

Par défaut, Mobile Sales est copié dans Eléments téléchargés. Une fois l'application installée, vous pouvez la transférer à un autre emplacement. Si vous réinstallez Mobile Sales à partir d'un lien ou d'une URL ou en utilisant Desktop Manager, votre appareil BlackBerry garde en mémoire l'emplacement d'installation.

2. Saisissez le compte et le mot de passe SAP.
3. Appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Connexion**.

L'application Mobile Sales lance la synchronisation des données avec le système SAP. La première synchronisation avec le système SAP peut demander jusqu'à 30 minutes, selon la quantité de données nécessaires à votre inscription. Une barre de progression s'affiche. Vous ne pouvez pas utiliser l'application durant la première synchronisation. Une fois la première inscription terminée et l'écran de progression fermé, la page d'accueil Mobile Sales devient active et vous pouvez utiliser l'application.

Si vous ne voyez pas les données se télécharger depuis le serveur SAP, affichez les paramètres de Sybase pour vérifier que vos données de connexion sont correctes et que vous êtes connecté au système SAP.

Si vous avez vérifié que vous êtes connecté au système SAP, il se peut que l'inscription ait expiré ou échoué :

- Si l'inscription a expiré car le serveur ne répondait pas, l'application Mobile Sales se déconnecte et se ferme. Ouvrez l'application Mobile Sales et reconnectez-vous.

- Si l'inscription a échoué, recherchez le message d'échec dans Notifications. Vous pouvez alors lancer l'écran de connexion et vous réinscrire à partir de la notification.

### Liens connexes

- *Exécuter Mobile Sales en mode Démo* à la page 12
- *Passer du mode Démo au mode Réel* à la page 13
- *Chapitre 3, Paramètres de connexion* à la page 9

## Exécuter Mobile Sales en mode Démo

---

Vous pouvez exécuter Mobile Sales en mode Démo à des fins d'évaluation. Il n'est pas nécessaire pour utiliser ce mode d'être en ligne ou connecté au système SAP.

Lorsque vous exécutez Mobile Sales en mode Démo, l'application crée des données de test. Si vous mettez à jour les données existantes ou créez de nouvelles données, ces modifications sont marquées comme étant en cours. Etant donné que vous n'êtes pas connecté au système SAP, les contacts CRM ou les activités de rendez-vous que vous sélectionnez en vue de les intégrer aux contacts natifs ou au calendrier ne sont pas mis à jour automatiquement au moment où vous effectuez les modifications. En mode Démo, les données Mobile Sales s'affichent en anglais, tandis que les libellés et les messages de l'application s'affichent dans la langue sélectionnée, si elle est prise en charge.

1. Appuyez sur la touche Menu pour accéder au dossier contenant l'application Mobile Sales.

Par défaut, Mobile Sales est copié dans Eléments téléchargés. Une fois l'application installée, vous pouvez la transférer à un autre emplacement. Si vous réinstallez Mobile Sales à partir d'un lien ou d'une URL ou en utilisant Desktop Manager, votre appareil BlackBerry garde en mémoire l'emplacement d'installation.

2. Sur l'écran de connexion, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Exécuter en mode Démo**.

Vous n'avez pas besoin d'entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe.

### Liens connexes

- *Chapitre 4, Lancer Sybase Mobile Sales* à la page 11
- *Passer du mode Démo au mode Réel* à la page 13

## Passer du mode Démo au mode Réel

---

Une fois que vous avez terminé d'évaluer Mobile Sales en mode Démo, vous pouvez passer en mode Réel pour exécuter l'application et télécharger les données depuis le système SAP.

### Prérequis

- Indiquez les données de connexion dans les paramètres de Sybase.
- Affichez le journal des paramètres de Sybase pour vous assurer que Mobile Sales est bien connectée au système SAP.

### Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Options**.
2. Sur l'écran Options de la page d'accueil, appuyez sur la touche Menu, sélectionnez **Désinscription**, puis **OK**.
3. Redémarrez Mobile Sales, puis connectez-vous avec votre compte SAP et votre mot de passe.

### Liens connexes

- *Chapitre 4, Lancer Sybase Mobile Sales* à la page 11
- *Exécuter Mobile Sales en mode Démo* à la page 12



Découvrez l'écran d'accueil, apprenez comment l'application Mobile Sales se synchronise avec le système SAP, comment modifier les paramètres de l'application et où afficher les messages importants (notifications) envoyés par le système SAP CRM.

- Certaines fonctionnalités de l'application Mobile Sales sont déterminées par les paramètres régionaux et la langue du lieu où est installé le système SAP.
- Certains messages de l'appareil apparaissent dans la langue du système SAP plutôt que dans la langue de l'appareil.
- L'application Mobile Sales est stockée dans la mémoire interne alors que la base de données Mobile Sales et le fichier journal sont stockés sur la carte mémoire.

## Écran d'accueil de Mobile Sales

Accédez aux principales fonctions de l'application à partir de l'écran d'accueil de Mobile Sales.

### *Icônes de l'écran d'accueil*

Vous pouvez afficher ou cacher des composants (objets) dans les options de la page d'accueil.

**Table 2 : Icônes de l'écran d'accueil de Mobile Sales**

<b>Icône Mobile Sales</b>	<b>Description</b>
	Comptes. Affiche une liste de vos comptes Mobile Sales.
	Contacts. Affiche une liste de vos contacts Mobile Sales.
	Activités. Affiche une liste des activités du jour.
	Clients potentiels. Affiche une liste de vos clients potentiels Mobile Sales.
	Opportunités. Affiche une liste de vos opportunités Mobile Sales.
	Analytique. Affiche une liste des rapports que vous pouvez exécuter pour consulter en temps réel les données envoyées par le système SAP.

Icône Mobile Sales	Description
	Notifications. Affiche une liste de vos notifications Mobile Sales.
	Récents. Affiche les éléments consultés récemment dans les comptes, les contacts, les activités, les clients potentiels et les opportunités. Utilisez Options de la page d'accueil pour modifier le nombre d'éléments récents qui apparaissent pour chaque objet.

### *Activités d'aujourd'hui*

Activités d'aujourd'hui répertorie les activités du jour. Sélectionnez une activité dans cette vue pour consulter sa fiche de renseignements. Modifiez ce paramètre dans Options de la page d'accueil.

### *Revenir à l'écran d'accueil*

Appuyez sur la touche Menu à partir de l'écran d'affichage d'une liste ou d'une fiche de renseignements, puis sélectionnez **Aller à la page d'accueil**.

### *Version de Mobile Sales*

Sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **À propos de**.

### **Liens connexes**

- *Menu de l'écran d'accueil* à la page 16
- *Options de la page d'accueil* à la page 18
- *Notifications* à la page 22

## **Menu de l'écran d'accueil**

Le menu de l'écran d'accueil vous permet d'afficher rapidement vos données Mobile Sales.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

Table 3 : Menu de l'écran d'accueil

Option de menu	Description
Récents	Permet d'accéder à la fonction Récents, qui affiche les derniers comptes, contacts, activités, clients potentiels et opportunités que vous avez consultés, l'élément consulté le plus récemment figurant en haut de la liste. Utilisez les options de la page d'accueil pour modifier le nombre d'éléments récents à afficher pour chaque objet. La valeur par défaut est <b>5</b> .
Comptes	Permet d'accéder à la liste des comptes.
Contacts	Permet d'accéder à la liste des contacts.
Activités	Permet d'accéder aux activités du jour.
Clients potentiels	Permet d'accéder à la liste des clients potentiels.
Opportunités	Permet d'accéder à la liste des opportunités.
Analytique	Permet d'accéder à la fonction analytique.
Notifications	Permet d'accéder à la liste des notifications.
Afficher	Si vous mettez en surbrillance l'une des activités du jour, la fiche de renseignements correspondante s'affiche.
Options	Ouvre la fenêtre Options de la page d'accueil, où vous pouvez indiquer les éléments à afficher sur l'écran d'accueil, le nombre d'éléments récents à inclure et s'il faut intégrer certaines de vos données personnelles aux données Mobile Sales (intégration PIM).
À propos de	Affiche les informations concernant la version de Mobile Sales, l'ID de l'utilisateur, l'état d'inscription (connexion) et la mémoire disponible et allouée.

### Liens connexes

- *Écran d'accueil de Mobile Sales* à la page 15
- *Options de la page d'accueil* à la page 18

## Options de la page d'accueil

Les options de la page d'accueil indiquent ce qui doit apparaître sur l'écran d'accueil de Mobile Sales et s'il faut ajouter vos contacts Mobiles Sales et vos activités de rendez-vous à vos contacts et calendrier personnels (intégration PIM).

### *Vues*

**Nombre maximum d'éléments récents** indique le nombre d'éléments récents à afficher pour chaque type d'objet : comptes, contacts, activités, clients potentiels et opportunités. La valeur par défaut est **5**.

### *Afficher/Masquer*

Sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, vous pouvez afficher ou masquer les champs ou facettes suivants :

- Activités d'aujourd'hui
- Date
- Objet Activité
- Objet Opportunité
- Objet Client potentiel
- Objet Analytique

### *Intégration*

Option	Description
Intégration de la boîte de messagerie	<p>Option désactivée par défaut.</p> <p>Après la première inscription, activez cette option pour indiquer que l'ensemble des nouveaux clients potentiels et des nouvelles activités et opportunités qui vous sont attribués doivent apparaître dans la liste des messages BlackBerry. Vous pouvez ensuite sélectionner un message pour ouvrir l'application Mobile Sales et afficher la fiche de renseignements de l'objet.</p> <hr/> <p><b>Astuce :</b> Si vous enregistrez et gardez de nombreux courriers électroniques, il se peut que la mémoire ne soit pas suffisante si l'intégration de la boîte de messagerie est activée. En effet, cela augmente le nombre de messages dans votre liste de messages.</p>

Option	Description
Mode automatique PIM	<p>Option désactivée par défaut.</p> <p>Après la première inscription, activez cette option pour indiquer que tous les nouveaux contacts Mobile Sales deviennent des contacts personnels et que toutes les nouvelles activités de rendez-vous deviennent des entrées de calendrier personnel. Si elle reste désactivée, vous devez indiquer quels sont les contacts Mobile Sales à ajouter à vos contacts personnels et quelles sont les activités de rendez-vous à ajouter à votre calendrier natif.</p> <p>Une fois les informations intégrées, si vous les modifiez à un endroit, Mobile Sales les synchronise automatiquement. La synchronisation des modifications entre Mobile Sales et les entrées natives s'effectue dès que le système SAP accepte les données.</p> <p>Si vous modifiez des données dans vos contacts natifs ou votre calendrier natif et que le système SAP rejette ces modifications, les données d'origine (avant modifications) sont restaurées.</p> <hr/> <p><b>Remarque :</b> En mode Démo, Mobile Sales ne peut pas synchroniser les mises à jour car l'appareil n'est pas connecté au système SAP.</p>

### Débogage

Le journal d'événement BlackBerry fournit des informations précieuses pour résoudre les problèmes de l'application. Votre administrateur système peut vous demander de consulter ou de copier le journal des événements (et de le coller dans un courrier électronique) pour évaluer les actions requises. Pour afficher le journal des événements, allez à l'écran d'accueil de BlackBerry et appuyez sur **alt + Iglg**.

Option	Description
Database Trace (suivi de la base de données)	Enregistre dans un journal chaque interaction avec la base de données de Mobile Sales.
Application Business Objects Logger (journal ABO)	Enregistre dans un journal toute les informations de débogage ABO de Mobile Sales.

### Liens connexes

- *Écran d'accueil de Mobile Sales* à la page 15
- *Menu de l'écran d'accueil* à la page 16
- *Chapitre 14, Intégration des données de l'appareil avec Mobile Sales* à la page 61
- *Intégration de la liste des messages* à la page 61

## Indicateurs d'état des données

Lorsque vous créez ou modifiez des informations CRM (objets), l'application affiche des icônes pour indiquer les informations importantes.

Pour chaque opportunité, le serveur SAP calcule une chance de réussite et affiche cette valeur en pourcentage dans une icône.

Lorsque vous créez ou modifiez un objet, les modifications sont placées en attente d'acceptation par le serveur SAP. Pendant ce temps, les modifications sont uniquement stockées dans la base de données de l'appareil. Le serveur SAP renvoie l'une des trois réponses suivantes :

- il accepte les modifications (l'icône de mise en attente disparaît) ;
- l'icône de mise en attente se transforme en triangle jaune : vous pouvez ignorer (supprimer l'avertissement) ou résoudre manuellement le problème ;
- l'icône de mise en attente se transforme en icône d'erreur rouge : vous devez corriger ou annuler les modifications.

Si plusieurs utilisateurs mettent à jour un enregistrement au même moment, c'est la modification valide la plus récente qui est mise à jour dans le système SAP.

**Table 4 : 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 par une icône de modifications en cours. Vous ne pouvez pas modifier un objet en cours de modification.
	<p>Triangle jaune : des messages d'avertissement sont associés aux données. Vous pouvez ignorer ces messages ou corriger manuellement les problèmes indiqués. Si vous n'apportez aucune modification pour corriger le problème, l'avertissement ne disparaît pas. Pour effacer les messages d'avertissement, ouvrez la fiche de renseignements, mettez les messages en surbrillance, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez <b>Effacer les messages</b>. Si vous corrigez les problèmes, l'objet est mis en attente jusqu'à ce qu'il soit synchronisé avec le serveur SAP.</p> <hr/> <p><b>Remarque :</b> Si un contact contient des messages d'erreur, ces derniers apparaissent aussi dans le compte associé au contact et dans tous les contacts associés à ce compte.</p>

Icône	Description
	<p>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. Pour corriger les erreurs, ouvrez la fiche de renseignements, mettez les messages d'erreur en surbrillance, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez <b>Corriger</b>. L'écran de modification s'ouvre. Pour annuler la création d'un nouvel objet ou les modifications apportées à un objet existant, mettez les messages d'erreur en surbrillance, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez <b>Annuler les modifications</b>.</p> <p>Si un enregistrement est refusé en raison de données de connexion erronées, l'application affiche une fenêtre 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 de Mobile Sales

---

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 pas 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 que vous êtes connecté au serveur, les données sont automatiquement actualisées.

## Désinscription de Mobile Sales

---

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

Il est par exemple nécessaire de se désinscrire à partir de son appareil pour pouvoir se connecter avec un autre nom d'utilisateur. Il se peut également que votre administrateur système vous demande de vous désinscrire avant de désinstaller votre version de Mobile Sales et de la mettre à niveau. La désinscription entraîne la suppression de toutes les données Mobile Sales se trouvant sur votre appareil.

Lorsque vous vous désinscrivez :

- Ne modifiez en rien vos données de connexion dans les paramètres Sybase, sinon votre désinscription échouera et vous devrez contacter votre administrateur système pour supprimer votre inscription.
  - Vous devez être connecté au réseau. Si vous êtes hors ligne pendant l'opération de désinscription, cette dernière n'est réalisée qu'une fois que vous disposez d'une connectivité réseau.
  - Toutes les mises à jour 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.
  - Vous devez attendre que la première inscription soit terminée avant que cette option ne soit disponible dans le menu.
1. Sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Options**.
  2. Sur l'écran Options de la page d'accueil, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Désinscription**.

## Modifier votre mot de passe

---

Modifiez le mot de passe permettant d'accéder à l'application Sybase Mobile Sales pour SAP CRM.

### Prérequis

Avant de modifier le mot de passe sur l'appareil, demandez à votre administrateur système de le faire dans le système SAP.

### Procédure

1. Sur l'écran d'accueil, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Options**.
2. Sur l'écran Options de la page d'accueil, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Modifier le mot de passe**.
3. Saisissez l'ancien et le nouveau mot de passe, puis confirmez le nouveau mot de passe.
4. Appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Le système SAP valide le mot de passe.

## Notifications

---

Les notifications vous signalent les nouvelles activités, clients potentiels et opportunités qui vous sont affectés. Les notifications indiquent également les échecs de connexion

(authentification non valide) ou de synchronisation avec le serveur SAP lors de mises à jour, de créations d'objets ou de demandes de rapports.

Vous ne recevez pas de notifications au cours de la première inscription.

Vous pouvez afficher vos notifications, supprimer une seule notification ou effacer tous les notifications. 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.

### Liens connexes

- *Écran d'accueil de Mobile Sales* à la page 15

## Afficher les notifications

Affichez vos notifications, qui répertorient les nouvelles activités, clients potentiels et opportunités qui vous sont affectés. Vous ne pouvez recevoir des notifications que si l'application Mobile Sales est en cours d'exécution et connectée au système SAP.

1. Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **Notifications**.
2. Sélectionnez une notification pour en afficher le contenu détaillé.

### Liens connexes

- *Supprimer et effacer des notifications* à la page 23
- *Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications* à la page 24

## Supprimer et effacer des notifications

Supprimez une notification ou effacez la totalité des notifications.

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

Pour	Procédez comme suit
Supprimer une notification	Mettez en surbrillance la notification à supprimer, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez <b>Effacer</b> .
Effacer l'ensemble des notifications	Appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez <b>Tout effacer</b> .

### Liens connexes

- *Afficher les notifications* à la page 23
- *Réinitialiser votre mot de passe à partir des notifications* à la page 24

## **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. Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **Notifications**.
2. Trouvez la notification relative à l'échec de connexion, puis sélectionnez-la pour en afficher le contenu détaillé.
3. Appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Modifier le mot de passe**.

### **Liens connexes**

- *Afficher les notifications* à la page 23
- *Supprimer et effacer des notifications* à la page 23

Sybase Mobile Sales pour SAP CRM vous permet d'effectuer plusieurs types de recherche afin que vous puissiez trouver rapidement les informations dont vous avez besoin.

Type de recherche	Description
Rechercher	<p>Recherchez un enregistrement dans la liste des données de votre appareil. Saisissez une chaîne de texte pour filtrer et les résultats affichés. Des résultats s'affichent pour n'importe quel champ de la liste.</p> <p>Sur l'écran d'affichage de la liste, entrez un ou plusieurs caractères pour commencer votre recherche.</p>
Tous les éléments récents	<p>Sur l'écran d'accueil, sélectionnez <b>Récents</b> pour accéder rapidement aux éléments récemment affichés.</p>
Recherches locales	<p>Recherche le contenu des champs de la liste dans toute la base de données locale. Mobile Sales affiche les éventuels résultats sur l'écran de liste.</p> <p>Dans la liste, saisissez le premier caractère de votre recherche, puis faites défiler l'écran jusqu'au champ <b>Recherche</b> pour saisir les caractères suivants.</p>



Mobile Sales prend en charge différentes options cartographiques pour votre smartphone.

Pour BlackBerry, le fournisseur de services cartographiques par défaut est BlackBerry Maps. Mobile Sales prend aussi en charge Google Maps, que vous pouvez télécharger à l'aide du navigateur de votre smartphone depuis le site Web Google Mobile, à l'adresse <http://m.google.com/maps>. Lorsque vous installez Google Maps, définissez les autorisations de l'application sur **Autoriser**.

## Afficher un adresse sur une carte

---

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

1. Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes** ou **Contacts**.
2. Sélectionnez un compte ou un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Mettez l'adresse en surbrillance sur la fiche de renseignements, puis appuyez sur la trackball.

## Afficher un itinéraire pour se rendre chez un compte ou un contact

---

Vous pouvez obtenir un itinéraire pour vous rendre chez un compte ou un contact.

Vous pouvez utiliser BlackBerry Maps ou Google Maps pour connaître l'itinéraire à suivre pour vous rendre chez un compte ou un contact.

1. Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **Comptes** ou **Contacts**.
2. Sélectionnez un compte ou un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Mettez l'adresse en surbrillance puis appuyez sur la trackball.
4. Appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Obtenir un itinéraire**.



Vous pouvez accéder rapidement à toutes les informations nécessaires à la gestion des comptes commerciaux depuis une interface unique et complète.

Avec l'outil de gestion des comptes de Mobile Sales, vous pouvez :

- rechercher, modifier et afficher des comptes, ainsi que les activités, les clients potentiels, les opportunités et les rapports qui y sont associés ;
- créer de nouveaux comptes ;
- mettre à jour les informations relatives à un compte ;
- afficher l'adresse du compte sur une carte ;
- communiquer rapidement avec un compte à partir de sa fiche de renseignements ;
- saisir, contrôler et suivre les informations essentielles sur vos prospects, vos clients et vos partenaires ;

## Afficher des comptes

---

Affichez la liste complète des comptes CRM.

Lorsque vous sélectionnez **Comptes** sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, vos comptes CRM s'affichent. Si vous utilisez la trackball pour faire défiler vers le haut alors que vous êtes en début de liste, la fiche de renseignements affiche le nombre total d'éléments de la liste. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- Affiner les résultats de la liste :  
Saisissez une chaîne de texte dans le champ **Rechercher**.
- Sélectionner un compte pour consulter sa fiche de renseignements.
- Sélectionner une option dans le menu de la liste des comptes.
  - Créez un nouveau compte.
  - Affichez l'adresse du compte sur une carte.
  - Créez un rapport, une activité, un client potentiel ou une opportunité pour ce compte.
  - Affichez les comptes récents.
  - Affichez ou modifiez les options de la liste des compte.

## Options de la liste des comptes

Les options de la liste des comptes vous permettent de modifier les modalités d'affichage de cette liste.

**Table 5 : Options de la liste des comptes**

<b>Option</b>	<b>Description</b>
Trier par	Affiche les comptes par ordre alphabétique en fonction de l'option sélectionnée pour <b>Trier par</b> : Nom de famille, prénom ou Prénom, nom de famille.
Afficher par	Indique l'ordre de tri par nom dans la liste des comptes : <b>Prénom, nom de famille</b> ou <b>Nom de famille, prénom</b> .
Sens du tri	<b>Croissant</b> ou <b>Décroissant</b> .
Afficher/Masquer	Détermine les informations à inclure dans la liste des comptes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Ville</li><li>• Région</li><li>• Pays</li><li>• ID</li></ul>

## Créer un compte

Créez un compte Mobile Sales. Mobile Sales synchronise les informations avec le système SAP.

Vous pouvez créer des comptes d'entreprise ou des comptes individuels, puis y associer des contacts, des activités, des clients potentiels et des opportunités.

Lorsque vous créez un compte :

- Les seuls champs obligatoires pour créer un compte sont le nom (pour les comptes d'entreprise) et le prénom et le nom de famille (pour les comptes individuels).
- Bien que le champ Pays soit facultatif, sélectionnez un pays lorsque vous créez un compte. Sinon, les mises à jour des contacts associés à ce compte ne seront pas synchronisées avec le système SAP.

- Assurez-vous d'utiliser les majuscules pour entrer le code postal à deux caractères requis dans le champ État/Région car c'est ainsi que ce champ est renseigné dans le système SAP. Par exemple, pour Californie, entrez CA.

### Liens connexes

- *Indicateurs d'état des données* à la page 20

## **Vérifier les informations détaillées sur un compte**

Affichez la fiche de renseignements du compte pour consulter les informations détaillées de ce compte.

C'est la position du curseur sur la fiche de renseignements du compte qui détermine les actions que vous pouvez exécuter et les options disponibles dans le menu Détails du compte. Par exemple, vous devez d'abord sélectionner l'adresse du compte si vous voulez l'afficher sur une carte.

Pour les adresses électroniques, les adresses postales, les numéros de téléphone et les sites Web, vous pouvez mettre le champ en surbrillance et appuyer sur la trackball pour lancer rapidement l'application native associée sans avoir à utiliser le menu.

Dans la fiche de renseignements d'un compte, vous pouvez :

- afficher les informations sur le compte et contacter un compte :
  - afficher l'adresse du compte sur une carte ;
  - appeler ou envoyer un message électronique au compte ;
  - envoyer un SMS au compte ;
- afficher le site Web du compte ;
- afficher les interactions associées au compte ;
- afficher les rapports du compte ;
- créer des activités, des clients potentiels ou des opportunités pour le compte ;
- afficher les remarques associées au compte ;
- modifier les informations relatives au compte ;
- afficher ou modifier les options d'affichage de la fiche de renseignements du compte.

### **Options détaillées du compte**

Les options détaillées du compte vous permettent de modifier les modalités d'affichage pour les informations détaillées des comptes.

Dans la fiche de renseignements d'un compte, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- Téléphone
- Poste téléphonique

- Mobile
- Fax
- Poste Fax
- Courrier
- URL
- Adresse

## Modifier les informations détaillées sur un compte

---

Vous pouvez modifier les informations détaillées d'un compte

Si vous affichez la fiche de renseignements d'un compte, vous pouvez modifier les informations détaillées de ce compte en sélectionnant **Modifier** dans le menu Détails du compte ou dans le menu de la trackball.

Dans l'écran Modifier le compte, vous pouvez :

- modifier l'adresse et les informations de contact ;
- ajouter ou modifier des remarques associées au compte ;

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'erreur vous est envoyé. Vous devez corriger ou annuler les modifications.

## Menus des comptes

---

Les menus Liste des comptes, Détails du compte et Modifier le compte vous permettent d'accéder rapidement aux tâches de gestion des comptes les plus courantes.

Par exemple, si la fiche de renseignements d'un compte ne contient pas d'adresse de messagerie, l'option de menu **Courrier <compte>** n'apparaît pas.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

**Table 6 : Options de menu des comptes (ordre alphabétique)**

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?	Description
Appel <numéro>	Détails	Appelle le numéro de téléphone sélectionné.

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?	Description
Annuler les modifications	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Si cela concerne un nouvel objet, l'objet est supprimé. Si cela concerne des modifications apportées à un objet existant, les données initiales sont restaurées.
Effacer les messages	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'avertissement sur la fiche de renseignements.
Modifier	Liste, Détails	Ouvre la fenêtre Modifier le compte.
Courrier <compte>	Détails	Ouvre un message destiné à l'adresse électronique sélectionnée.
Corriger	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Cette option ouvre la fenêtre Modifier, dans laquelle vous pouvez corriger les erreurs.
Accéder aux comptes	Détails	Affiche la liste des comptes.
Aller à la page d'accueil	Liste, Détails	Affiche l'écran d'accueil de Mobile Sales.
Nouveau compte	Liste	Ouvre la fenêtre Nouveau compte.
Nouvelle activité	Liste, Détails	Permet de définir une nouvelle activité associée au compte.
Nouveau client potentiel	Liste, Détails	Permet de définir un nouveau client potentiel à associer au compte.
Nouvelle opportunité	Liste, Détails	Permet de définir une nouvelle opportunité à associer au compte.
Nouveau rapport	Liste, Détails	Permet de saisir un nouveau contact ou de copier un contact existant. Si vous sélectionnez un contact existant, Mobile Sales crée un nouveau contact ayant le même nom en copiant les informations déjà enregistrées pour ce contact.

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?	Description
Options	Liste, Détails, Modifier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Liste des comptes) Ouvre la fenêtre Options de la liste des comptes, qui vous permet d'indiquer les options d'affichage pour cette liste.</li> <li>• (Fiche de renseignements d'un compte ou de modification d'un compte) Ouvre la fenêtre Options détaillées du compte, qui vous permet de choisir les champs à afficher pour ce compte.</li> </ul>
Enregistrer	Modifier	Enregistre les modifications apportées au compte.
SMS <numéro>	Détails	Ouvre une fenêtre de messagerie pour le numéro de téléphone sélectionné.
Afficher	Liste	Affiche la fiche de renseignements pour le compte sélectionné.
Afficher les activités	Détails	Affiche toutes les activités associées au compte.
Afficher les interactions	Détails	Affiche les interactions passées, actuelles et à venir (clients potentiels, opportunités ou activités) associées au compte.
Afficher les clients potentiels	Détails	Affiche tous les clients potentiels associés au compte.
Afficher sur la carte	Liste, Détails	Affiche sur une carte l'adresse sélectionnée.
Afficher les opportunités	Détails	Affiche les opportunités passées, actuelles et à venir associées au compte.
Afficher les éléments récents	Liste	Affiche les derniers comptes que vous avez consultés, celui consulté le plus récemment figurant en haut de la liste.
Afficher les rapports	Détails	Affiche tous les rapports associés au compte.
Afficher le site Web	Détails	Lance le navigateur BlackBerry et affiche le site Web sélectionné.

Gérez vos contacts Sybase Mobile Sales pour SAP CRM.

Avec l'outil de gestion des contacts de Mobile Sales, vous pouvez :

- rechercher, modifier et afficher des contacts, ainsi que les activités, les clients potentiels, les opportunités et les rapports qui y sont associés ;
- mettre à jour les informations relatives à un contact ;
- créer un nouveau contact ;
- communiquer rapidement avec votre contact : envoyer un SMS ou un courrier électronique, ou passer un appel vers le numéro principal ou le numéro mobile du compte, tout cela à partir de la fiche de renseignement du contact ;
- modifier les options d'affichage de votre liste de contacts.

## Afficher les contacts

---

Affichez la liste complète des contacts de Mobile Sales.

Lorsque vous sélectionnez **Contacts** sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, vos contacts CRM s'affichent. Si vous utilisez la trackball pour faire défiler vers le haut alors que vous êtes en début de liste, la fiche de renseignements affiche le nombre total d'éléments de la liste. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- affiner les résultats de la liste :
  - saisissez une chaîne de texte dans le champ **Rechercher** ;
- sélectionner un contact pour consulter sa fiche de renseignements ;
- sélectionner une option dans le menu de la liste des contacts ;
  - créer un nouveau contact ;
  - créer un rapport, une activité, un client potentiel ou une opportunité pour ce contact ;
  - afficher les contacts récents ;
  - afficher ou modifier les options de la liste des contacts et indiquer ainsi les options d'affichage.

## Options de la liste des contacts

Les options de la liste des contacts vous permettent de modifier les modalités d'affichage de cette liste.

**Table 7 : Options de la liste des contacts**

Option	Description
Trier par	Affiche les contacts par ordre alphabétique en fonction de l'option sélectionnée pour <b>Trier par</b> : Nom de famille, prénom ou Prénom, nom de famille.
Afficher par	Indique l'ordre de tri par nom dans la liste des contacts : <b>Prénom, nom de famille</b> ou <b>Nom de famille, prénom</b> .
Sens du tri	<b>Croissant</b> ou <b>Décroissant</b> .
Afficher/Masquer	Permet d'afficher le nom du compte sur l'écran de la liste des contacts. Si vous ajoutez un contact Mobile Sales à vos contacts natifs, le nom du compte s'affiche.

## Créer un contact

Créez un contact Mobile Sales. Mobile Sales synchronise les informations avec le système SAP.

Lorsque vous créez un contact Mobile sales :

- Si vous créez un contact CRM, vous devez l'associer à un compte existant. Si le contact concerne un nouveau compte, créez le compte avant de créer le contact.
- Une fois le contact enregistré, il se peut qu'au cours du processus de synchronisation l'entrée apparaisse en double dans la liste des contacts. Dès la synchronisation du contact avec le système SAP terminée, le double disparaît.
- Une fois que le contact Mobile Sales est synchronisé avec le système SAP, vous pouvez l'ajouter à votre liste de contacts native.
  - Si l'option Mode automatique PIM est activée, le contact Mobile Sales est automatiquement ajouté à vos contacts natifs.
  - Si cette option est désactivée, vous pouvez ajouter le contact manuellement à votre liste des contacts.

### **Liens connexes**

- *Indicateurs d'état des données* à la page 20

## Vérifier les informations détaillées sur un contact

---

Affichez la fiche de renseignements du contact pour consulter les informations détaillées de ce contact.

C'est la position du curseur sur la fiche de renseignements du contact qui détermine les actions que vous pouvez exécuter et les options disponibles dans le menu des informations détaillées du contact. Par exemple, vous devez d'abord sélectionner l'adresse du contact si vous voulez l'afficher sur une carte.

Pour les adresses électroniques, les adresses postales, les numéros de téléphone et les sites Web, vous pouvez mettre le champ en surbrillance et appuyer sur la trackball pour lancer rapidement l'application native associée sans avoir à utiliser le menu.

---

**Remarque :** Si un contact contient des messages d'erreur, ces derniers apparaissent aussi dans le compte associé au contact et dans tous les contacts associés à ce compte.

---

Dans la fiche de renseignements d'un contact, vous pouvez :

- consulter l'adresse professionnelle, l'adresse personnelle et les informations associées à ce contact ;
  - afficher l'adresse sur une carte ;
  - appeler ou envoyer un message électronique ;
  - envoyer un SMS au contact ;
  - ajoutez un contact CRM en tant que contact personnel dans le carnet d'adresses natif. Activez le paramètre Afficher le contact personnel dans **Paramètres > Contacts** pour voir cette option.
- afficher des rapports, des activités, des clients potentiels, des opportunités ou des interactions pour ce contact ;
- créer des rapports, des activités, des clients potentiels et des opportunités ;
- afficher les commentaires du contact ;
- afficher ou modifier les options d'affichage des informations détaillées du contact ;

### Options détaillées du contact

Les options détaillées du contact vous permettent de modifier les modalités d'affichage de la fiche de renseignements du contact.

Dans la fiche de renseignements d'un contact, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- Téléphone
- Poste téléphonique
- Mobile
- Fax

- Poste Fax
- Courrier

## Modifier les informations détaillées sur un contact

---

Vous pouvez modifier les informations détaillées d'un contact.

Pour modifier les informations détaillées d'un contact, affichez sa fiche de renseignements, puis sélectionnez **Modifier** dans le menu Détails du contact.

Dans l'écran Modifier le contact, vous pouvez :

- modifier les informations détaillées du contact ;
- ajouter ou modifier des remarques associées au contact ;
- changer la langue de saisie. Vous devez demander à votre opérateur mobile le pack linguistique correspondant. Pour plus d'informations sur ce point, consultez le document d'assistance de BlackBerry intitulé *How to Obtain Language Packs for BlackBerry Smartphones* sur <http://www.blackberry.com/btsc/search.do?cmd=displayKC&docType=kc&externalId=KB13067>.

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 de rejet ou d'erreur vous est envoyé. Si le système SAP accepte la mise à jour ou le nouvel objet, vous pouvez recevoir un message d'avertissement si une correction mineure doit être apportée aux données. Sybase recommande de corriger ou d'annuler les modifications.

---

**Remarque :** Si un contact contient des messages d'erreur, ces derniers apparaissent aussi dans le compte associé au contact et dans tous les contacts associés à ce compte.

---

## Menus des contacts

---

Les menus Liste des contacts, Détails du contact et Modifier le contact vous permettent d'accéder rapidement aux tâches de gestion des contacts les plus courantes.

Les options de menu sont répertoriées par ordre alphabétique. L'ordre dans lequel les options s'affichent dépend du type de menu. Les menus Détails et Edition sont dynamiques, leur contenu dépend des détails affichés et de l'emplacement du curseur. Certaines options de menu, comme appeler un contact ou lui envoyer des messages électroniques, ne sont disponibles que pour les contacts Mobile Sales associés à un compte.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

Table 8 : Options de menu des contacts (ordre alphabétique)

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?	Description
Ajouter aux contacts BlackBerry	Liste, Détails	Ajoute le contact Mobile Sales sélectionné à la liste native des contacts BlackBerry. Si cette option de menu ne s'affiche pas, cela signifie que vous avez déjà ajouté ce contact à votre liste native des contacts BlackBerry.
Appel <numéro_téléphone>	Détails	Appelle le numéro de téléphone sélectionné.
Annuler les modifications	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Si cela concerne un nouvel objet, l'objet est supprimé. Si cela concerne des modifications apportées à un objet existant, les données initiales sont restaurées.
Effacer les messages	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'avertissement sur la fiche de renseignements.
Modifier	Liste, Détails	Ouvre la fenêtre Modifier le contact.
Courrier <adresse_courriel>	Détails	Ouvre un message destiné à l'adresse électronique sélectionnée.
Corriger	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Cette option ouvre la fenêtre Modifier, dans laquelle vous pouvez corriger les erreurs.
Aller à la page d'accueil	Liste, Détails	Affiche l'écran d'accueil de Mobile Sales.
Nouvelle activité	Liste, Détails	Permet de définir une nouvelle activité pour le contact.
Nouveau contact	Liste	Ouvre la fenêtre Nouveau contact.
Nouveau client potentiel	Liste, Détails	Permet de définir un nouveau client potentiel pour le contact.
Nouvelle opportunité	Liste, Détails	Permet de définir une nouvelle opportunité pour le contact.

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?	Description
Options	Liste, Détails	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Liste des contacts) Ouvre la fenêtre des options de la liste des contacts, qui vous permet d'indiquer les modalités d'affichage pour tous les contacts.</li> <li>• (Fiche de renseignements du contact) Ouvre la fenêtre des options détaillées du contact, qui vous permet d'indiquer les champs à afficher pour ce contact.</li> </ul>
Enregistrer	Modifier	Enregistre les modifications apportées au contact.
SMS <numéro_téléphone>	Détails	Ouvre une fenêtre de messagerie pour le numéro de téléphone sélectionné.
Afficher	Liste	Affiche la fiche de renseignements pour le contact sélectionné.
Afficher les activités	Détails	Affiche toutes les activités associées au contact.
Afficher les contacts BlackBerry	Liste, Détails	Ouvre la liste de contacts native BlackBerry.
Afficher les interactions	Détails	Affiche les interactions passées, actuelles et à venir (clients potentiels, opportunités ou activités) associées au contact.
Afficher les clients potentiels	Détails	Affiche tous les clients potentiels associés au contact.
Afficher sur la carte	Détails	Affiche sur une carte l'adresse sélectionnée du contact.
Afficher les opportunités	Détails	Affiche les opportunités passées, actuelles et à venir associées au contact.
Afficher les éléments récents	Liste	Affiche les derniers contacts que vous avez consultés, celui consulté le plus récemment figurant en haut de la liste.
Afficher les rapports	Détails	Affiche tous les rapports associés au contact.

Gérez votre agenda et vos activités à partir de votre appareil mobile. Pour garantir l'homogénéité des données dans toute l'entreprise, celles-ci sont synchronisées en arrière-plan avec le système principal SAP CRM.

Avec l'outil de gestion des activités de Mobile Sales, vous pouvez :

- programmer rapidement des activités, y revenir et les modifier ;
- améliorer la visibilité des rapports client en créant des activités pour les courriers électroniques et les appels téléphoniques entrants et sortants ;
- ajouter des activités de type rendez-vous Mobile Sales à votre calendrier natif
- rechercher, consulter et créer des activités, ainsi que consulter ou ajouter des comptes et des contacts qui y sont associés.

## Afficher les activités

---

Affichez vos activités Mobile Sales.

Lorsque vous sélectionnez **Activités** sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, les activités du jour s'affichent dans la liste des activités. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- affiner les résultats de la liste :  
saisissez une chaîne de texte dans le champ **Rechercher** ;
- sélectionner une activité pour consulter sa fiche de renseignements ;
- faire défiler les jours sur la barre des semaines pour afficher les activités associées à un jour spécifique. Vous pouvez faire défiler la barre dans les deux sens. La date correspondante s'affiche à gauche.
- sélectionner une option dans le menu de la liste des activités ;
  - afficher les activités récentes ;
  - créer une activité ;
  - afficher les activités d'aujourd'hui, du jour précédent, du jour suivant, de la semaine précédente ou de la semaine suivante ;
  - afficher les activités associées à une date spécifique ;
  - ajouter des activités de rendez-vous Mobile Sales à votre calendrier BlackBerry ;
  - afficher une activité de rendez-vous Mobile Sales que vous avez ajoutée à votre calendrier BlackBerry ;
  - afficher ou modifier les options de la liste des activités et indiquer ainsi les informations à afficher dans cette liste.

## Options de la liste des activités

Les options de la liste des activités vous permettent de modifier les modalités d'affichage de cette liste.

Dans la liste des activités, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- État
- Date
- Heure

## Créer une activité

Créez une activité Mobile Sales. Mobile Sales synchronise les informations avec le système SAP.

Lors de la création d'une activité :

- Sélectionnez l'un des types d'activité prédéfinis. C'est votre administrateur système qui détermine la liste des types d'activité.

---

**Remarque :** Avant d'entrer des données pour une activité, assurez-vous de sélectionner le bon type d'activité. Une fois les données saisies dans l'écran Nouveau *Activité*, s'il vous faut modifier le type d'activité, les données seront supprimées et vous devrez recommencer depuis le début.

---

- Entrez une description de l'activité. Par défaut, les dates de début et de fin de l'activité sont celles du jour.
- Une fois que l'activité est synchronisée avec le système SAP, vous pouvez ajouter des activités de rendez-vous Mobile sales à votre calendrier natif.
  - Si l'option Mode automatique PIM est activée, le rendez-vous Mobile Sales est automatiquement ajouté à votre calendrier BlackBerry natif.
  - Si cette option est désactivée, vous pouvez ajouter le rendez-vous manuellement à votre calendrier BlackBerry natif.

### **Liens connexes**

- *Indicateurs d'état des données* à la page 20

## Vérifier les informations détaillées d'une activité

Affichez la fiche de renseignements de l'activité.

Dans la fiche de renseignements, vous pouvez :

- afficher la description/le nom de l'activité définis par l'utilisateur, le type, l'état et les dates de début et de fin de l'activité ;
- afficher les informations associées telles que le nom du compte, les principaux contacts, les personnes responsables, les représentants commerciaux ou les directeurs des ventes, entre autres ;
- explorer en détail la fiche de renseignements pour rechercher un compte ou un contact associé ;
- afficher les commentaires associés à cette activité ;

### **Options détaillées de l'activité**

Les options détaillées de l'activité vous permettent de modifier les modalités d'affichage de la fiche de renseignements.

Dans la fiche de renseignements d'une activité, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- Type
- État
- Début
- Fin

### **Modifier les informations détaillées d'une activité**

Modifiez les informations détaillées d'une activité.

Pour modifier les informations détaillées d'une activité, affichez sa fiche de renseignements, puis sélectionnez **Modifier** dans le menu Détails de l'activité.

Dans l'écran Modifier l'activité, vous pouvez :

- mettre à jour les informations de base, telles que la description/le nom, l'état et les dates de début et de fin de l'activité ;
- ajouter, mettre à jour ou supprimer les informations associées, telles que les comptes, les contacts, les responsables, les participants, etc.
- ajouter ou mettre à jour des commentaires associés à cette activité ;

### **Menus des activités**

Les menus Liste des activités, Détails de l'activité et Modifier l'activité vous permettent d'accéder rapidement aux tâches de recherche et d'affichage de vos activités Mobile Sales.

Les options de menu sont répertoriées par ordre alphabétique. L'ordre dans lequel les options s'affichent dépend du type de menu. Les menus Détails et Edition sont dynamiques, leur contenu dépend des détails affichés et de l'emplacement du curseur.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

**Table 9 : Options de menu des activités (ordre alphabétique)**

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste ou Détails ?	Description
Ajouter au calendrier	Liste, Détails	Ajoute l'activité de rendez-vous Mobile Sales à votre calendrier BlackBerry.
Annuler les modifications	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Si cela concerne un nouvel objet, l'objet est supprimé. Si cela concerne des modifications apportées à un objet existant, les données initiales sont restaurées.
Effacer les messages	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'avertissement sur la fiche de renseignements.
Modifier	Liste, Détails	Ouvre la fenêtre Modifier <Type d'activité>.
Corriger	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Cette option ouvre la fenêtre Modifier, dans laquelle vous pouvez corriger les erreurs.
Accéder à la date	Liste	Affiche les activités pour la date spécifiée.
Aller à la page d'accueil	Liste, Détails	Affiche l'écran d'accueil de Mobile Sales.
Nouvelle activité	Liste	Ouvre la fenêtre Nouveau <Type d'activité>.
Jour suivant	Liste	Affiche les activités du jour qui suit le jour figurant dans l'en-tête.
Semaine suivante	Liste	Affiche les activités de la semaine qui suit le jour figurant dans l'en-tête.
Options	Liste, Détails	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Liste des activités) Ouvre la fenêtre Options de la liste des activités, qui vous permet d'indiquer les options d'affichage pour cette liste.</li> <li>• (Fiche de renseignements de l'activité) Ouvre la fenêtre des options détaillées de l'activité, qui vous permet d'indiquer les champs à afficher pour cette activité.</li> </ul>

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste ou Détails ?	Description
Jour précédent	Liste	Affiche les activités du jour qui précède le jour figurant dans l'en-tête.
Semaine précédente	Liste	Affiche les activités de la semaine qui précède le jour figurant dans l'en-tête.
Aujourd'hui	Liste	Affiche les activités du jour.
Afficher	Liste	Affiche la fiche de renseignements pour l'activité sélectionnée.
Afficher les événements BlackBerry	Liste, Détails	Ouvre le calendrier BlackBerry.
Afficher les éléments récents	Liste	Affiche les dernières activités que vous avez consultées, celle consultée le plus récemment figurant en haut de la liste.



Gérez vos clients potentiels afin de déterminer leur capacité à devenir des opportunités. Les nouveaux clients potentiels sont disponibles dès leur entrée dans le système SAP CRM.

Avec l'outil de gestion des clients potentiels de Mobile Sales, vous pouvez :

- prendre connaissance des clients potentiels même en déplacement et accélérer votre cycle de vente ;
- agir en fonction des informations reçues, mettre à jour les clients potentiels et contacter les autres dès qu'ils se présentent ;
- rechercher, modifier et afficher les nouveaux clients potentiels et associer des comptes et des contacts à un client potentiel ;
- afficher des commandes potentielles et des éléments de vente associés à un client potentiel ;

## Afficher les clients potentiels

---

Affichez vos clients potentiels actuels, passés et à venir.

Lorsque vous sélectionnez **Clients potentiels** sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, l'application affiche vos clients potentiels actuels, passés et à venir. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- affiner les résultats de la liste :
  - saisissez une chaîne de texte dans le champ **Rechercher** ;
- sélectionnez un client potentiel pour consulter sa fiche de renseignements ;
- sélectionner une option dans le menu de la liste des clients potentiels ;
  - créer un nouveau client potentiel ;
  - faire défiler la liste pour afficher des clients potentiels passés, actuels ou à venir ;
  - afficher les clients potentiels récents ;
  - afficher ou modifier les options de la liste des clients potentiels et indiquer ainsi les informations à afficher dans cette liste.

## Options de la liste des clients potentiels

Les options de la liste des clients potentiels vous permettent de modifier les modalités d'affichage de cette liste.

Dans la liste des clients potentiels, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- État

- Nom de compte
- Date de début
- Date de fin

## **Créer un client potentiel**

Créez un client potentiel Mobile Sales. Mobile Sales synchronise les informations avec le système SAP.

Lorsque vous créez un client potentiel :

- Vous pouvez associer le client potentiel aux informations d'un compte et d'un contact existant (informations associées). S'il vous faut associer un client potentiel à un nouveau compte ou contact, créez ce compte ou ce contact avant de créer le client potentiel.
- Votre administrateur SAP peut associer des éléments à un client potentiel dans le système SAP.

### **Liens connexes**

- *Indicateurs d'état des données* à la page 20

## **Vérifier les informations détaillées sur un client potentiel**

Affichez la fiche de renseignements du client potentiel pour afficher les informations détaillées le concernant.

Dans la fiche de renseignements d'un client potentiel, vous pouvez :

- afficher les dates de début et de clôture et l'étape de vente ;
- afficher les informations associées telles que le nom du compte, les principaux contacts, les personnes responsables, les représentants commerciaux ou les directeurs des ventes, entre autres ;
- explorer en détail la fiche de renseignements pour rechercher un client potentiel/compte ou contact associé ;
- afficher les notes pour ce client potentiel ;
- afficher les éléments associés à ce client potentiel.

## **Options détaillées des clients potentiels**

Les options détaillées des clients potentiels vous permettent de modifier les modalités d'affichage de la fiche de renseignements des clients potentiels.

Dans la fiche de renseignements d'un client potentiel, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- Description de l'état
- Début
- Fin
- Type de processus

## **Modifier les informations détaillées sur un client potentiel**

Modifiez les informations détaillées pour un client potentiel.

Pour modifier les informations détaillées d'un client potentiel, affichez sa fiche de renseignements, puis sélectionnez **Modifier** dans le menu Détails du client potentiel.

Dans l'écran Modifier le client potentiel, vous pouvez :

- ajouter ou mettre à jour des informations de base, telles que la description, l'état et les dates de début et de fin ;
- ajouter, mettre à jour ou supprimer un contact, et les informations sur un rapport de compte et un partenaire ;
- ajouter ou mettre à jour des commentaires associés à ce client potentiel ;
- afficher les éléments associés à ce client potentiel.

## **Menus des clients potentiels**

Les menus Liste des clients potentiels, Détails des clients potentiels et Modifier le client potentiel vous permettent d'accéder rapidement aux tâches de gestion des clients potentiels les plus courantes.

Les options de menu sont répertoriées par ordre alphabétique. L'ordre dans lequel les options s'affichent dépend du type de menu. Les menus Détails et Edition sont dynamiques, leur contenu dépend des détails affichés et de l'emplacement du curseur.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

**Table 10 : Options de menu des clients potentiels (ordre alphabétique)**

<b>Option de menu</b>	<b>Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?</b>	<b>Description</b>
Annuler les modifications	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Si cela concerne un nouvel objet, l'objet est supprimé. Si cela concerne des modifications apportées à un objet existant, les données initiales sont restaurées.

<b>Option de menu</b>	<b>Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?</b>	<b>Description</b>
Effacer les messages	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'avertissement sur la fiche de renseignements.
Actuel	Liste	Fait défiler la liste pour afficher les clients potentiels actuels.
Modifier	Liste, Détails	Ouvre la fenêtre Modifier le client potentiel.
Corriger	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Cette option ouvre la fenêtre Modifier, dans laquelle vous pouvez corriger les erreurs.
Ultérieur	Liste	Fait défiler la liste pour afficher les clients potentiels à venir.
Aller à la page d'accueil	Liste, Détails	Affiche l'écran d'accueil de Mobile Sales.
Nouveau client potentiel	Liste	Ouvre la fenêtre Nouveau client potentiel.
Options	Liste, Détails	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Liste des clients potentiels) Ouvre la fenêtre Options de la liste des clients potentiels, qui vous permet d'indiquer les options d'affichage pour cette liste.</li> <li>• (Fiche de renseignements du client potentiel) Ouvre la fenêtre des options détaillées du client potentiel, qui vous permet d'indiquer les champs à afficher dans la fiche de renseignements.</li> </ul>
Ancien	Liste	Fait défiler la liste pour afficher les clients potentiels passés.
Afficher	Liste	Affiche la fiche de renseignements pour le client potentiel sélectionné.
Afficher les éléments récents	Liste	Affiche les derniers clients potentiels que vous avez consultés, ceux consultés le plus récemment figurant en haut de la liste.

Les nouvelles opportunités sont disponibles dès leur entrée dans le système SAP CRM.

Avec l'outil de gestion des opportunités de Mobile Sales, vous pouvez :

- prendre connaissance des opportunités même en déplacement et accélérer votre cycle de vente ;
- agir en fonction des informations reçues, mettre à jour les opportunités ou en saisir de nouvelles dès qu'elles se présentent ;
- rechercher, modifier et afficher les opportunités et associer des comptes et des contacts à une opportunité ;
- afficher les commandes potentielles et les ventes (éléments) associées à une opportunité.

## Afficher les opportunités

---

Affichez vos opportunités passées, actuelles et à venir.

Lorsque vous sélectionnez **Opportunités** sur l'écran d'accueil de Mobile Sales, l'application affiche vos opportunités passées, actuelles et à venir. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- affiner les résultats de la liste :
  - saisissez une chaîne de texte dans le champ **Rechercher** ;
- sélectionner une opportunité pour consulter sa fiche de renseignements ;
- sélectionner une option dans le menu de la liste des opportunités ;
  - créer une nouvelle opportunité ;
  - faire défiler la liste pour afficher des opportunités passées, actuelles ou à venir ;
  - afficher uniquement les opportunités récentes ;
  - afficher ou modifier les options de la liste des opportunités et indiquer ainsi les informations à afficher dans cette liste.

## Options de la liste des opportunités

Les options de la liste des opportunités vous permettent de modifier les modalités d'affichage de cette liste.

Dans la liste des opportunités, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- Chance de réussite
- État
- Date de début

- Date de clôture

## **Créer une opportunité**

---

Créez une opportunité Mobile Sales. Mobile Sales synchronise les informations avec le système SAP.

Lorsque vous créez une opportunité :

- Vous pouvez associer l'opportunité aux informations d'un compte et d'un contact existant (informations associées). S'il vous faut associer une opportunité à un nouveau compte ou contact, créez ce compte ou ce contact avant de créer l'opportunité.
- Spécifiez un client potentiel ou un compte lorsque vous créez l'opportunité. Si aucun client potentiel ou compte n'a pu être associé aux résultats d'une opportunité, celle-ci sera supprimée de votre appareil après la synchronisation des données avec le système SAP.
- Votre administrateur SAP peut associer des éléments à une opportunité dans le système SAP.

### **Liens connexes**

- *Indicateurs d'état des données* à la page 20

## **Vérifier les informations d'une opportunité**

---

Affichez la fiche de renseignements de l'opportunité pour voir les informations détaillées la concernant.

Dans la fiche de renseignements d'une opportunité, vous pouvez :

- afficher les chances de réussite, les dates de début et de fin, le revenu des ventes potentielles, l'étape de vente et l'état ;
- afficher les informations associées telles que le nom du compte, les principaux contacts, les personnes responsables, les représentants commerciaux ou les directeurs des ventes, entre autres ;
- explorer en détail la fiche de renseignements pour rechercher un client potentiel/compte ou contact associé ;
- afficher les commentaires associés à cette opportunité ;
- afficher les éléments associés à cette opportunité ;

## **Options détaillées des opportunités**

---

Les options détaillées des opportunités vous permettent de modifier les modalités d'affichage de la fiche de renseignements des opportunités.

Dans la fiche de renseignements des opportunités, vous pouvez afficher ou masquer les champs suivant :

- État
- Étape de vente
- Volume
- Début
- Fin

## Modifier les informations de l'opportunité

---

Modifiez les informations relatives à une opportunité.

Pour modifier les informations détaillées d'une opportunité, affichez sa fiche de renseignements, puis sélectionnez **Modifier** dans le menu Détails de l'opportunité.

---

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

---

Dans l'écran Modifier l'opportunité, vous pouvez :

- ajouter ou mettre à jour des informations de base de l'opportunité, telles que sa description, l'étape de vente, le volume ou l'état, entre autres ;
- ajouter, mettre à jour ou supprimer un contact, et les informations sur un rapport de compte et un partenaire ;
- ajouter ou mettre à jour des commentaires associés à cette opportunité ;
- afficher les éléments associés à cette opportunité.

## Menus des opportunités

---

Les menus Liste des opportunités, Détails de l'opportunité et Modifier l'opportunité vous permettent d'accéder rapidement aux tâches de gestion des opportunités les plus courantes.

Les options de menu sont répertoriées par ordre alphabétique. L'ordre dans lequel les options s'affichent dépend du type de menu. Les menus Détails et Edition sont dynamiques, leur contenu dépend des détails affichés et de l'emplacement du curseur.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

**Table 11 : Options de menu des opportunités (ordre alphabétique)**

Option de menu	Apparaît dans le menu Liste, Détails ou Modifier ?	Description
Annuler les modifications	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Si cela concerne un nouvel objet, l'objet est supprimé. Si cela concerne des modifications apportées à un objet existant, les données initiales sont restaurées.
Effacer les messages	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'avertissement sur la fiche de renseignements.
Actuel	Liste	Fait défiler la liste pour afficher les opportunités actuelles.
Modifier	Liste, Détails	Ouvre la fenêtre Modifier l'opportunité.
Corriger	Détails	Apparaît lorsque vous mettez en surbrillance les messages d'erreur. Cette option ouvre la fenêtre Modifier, dans laquelle vous pouvez corriger les erreurs.
Ultimeur	Liste	Fait défiler la liste pour afficher les opportunités à venir.
Aller à la page d'accueil	Liste, Détails	Affiche l'écran d'accueil de Mobile Sales.
Nouvelle opportunité	Liste	Ouvre la fenêtre Nouvelle opportunité.
Options	Liste, Détails	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Liste des opportunités) Ouvre la fenêtre des options de la liste des opportunités, qui vous permet d'indiquer les options d'affichage pour cette liste.</li> <li>(Fiche de renseignements de l'opportunité) Ouvre la fenêtre des options détaillées de l'opportunité, qui vous permet d'indiquer les champs à afficher dans la fiche de renseignements.</li> </ul>
Ancien	Liste	Fait défiler la liste pour afficher les opportunités passées.
Afficher	Liste	Affiche la fiche de renseignements pour l'opportunité sélectionnée.
Afficher les éléments récents	Liste	Affiche les dernières opportunités que vous avez consultées, celle consultée le plus récemment figurant en haut de la liste.

Consultez vos graphiques et vos rapports importants à partir d'informations en temps réel pour atteindre le plus efficacement possible vos objectifs de vente.

Pour cela, vous devez disposer d'une connexion réseau. Mobile Sales propose plusieurs types de rapport. Les rapports affichent les données Mobile Sales les plus actuelles en fonction des critères par défaut spécifiés sur l'appareil pour chaque rapport.

Type de rapport	Description
Pipeline	Affiche les opportunités dans le pipeline.
Meilleures opportunités	Affiche les meilleures opportunités dans le pipeline en fonction du volume de vente prévu.
Meilleures opportunités à risques	Affiche les opportunités à risques dans le pipeline.

#### *Formats d'affichage des rapports*

Vous pouvez afficher les rapports sous forme de graphiques ou de tableaux. Par défaut, les rapports s'affichent sous forme de tableaux. Pour passer au format tableau, appuyer sur la touche Menu, puis sélectionnez **Affichage tableau**. Pour recevoir les dernières données du système SAP, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Actualiser**.

#### *Modifier les critères d'un rapport*

Vous pouvez modifier les critères d'un rapport et le sélectionner comme rapport par défaut ou créer un nouveau rapport. Si vous enregistrez un rapport sous un autre nom, il s'affiche dans Mes rapports enregistrés.

Sélectionnez le rapport à afficher, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Modifier**. Modifiez les options du rapport, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Enregistrer sous**. Modifiez le nom du rapport par défaut, puis sélectionnez **OK**.

#### *Supprimer des rapports enregistrés*

Vous pouvez supprimer un rapport dans Mes rapports enregistrés.

Sélectionnez le rapport à supprimer, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Supprimer**.

## Rapport Pipeline

---

Fournit en temps réel un instantané des revenus escomptés ou pondérés et des revenus ciblés dans votre pipeline de vente.

Sélectionnez **Analytique** à partir de l'écran d'accueil, puis sélectionnez **Pipeline** pour afficher ce rapport avec les paramètres par défaut. Vous pouvez modifier les options d'un rapport et l'enregistrer en tant que rapport par défaut, ou enregistrer ce rapport sous un autre nom dans Mes rapports enregistrés.

Le rapport d'analyse du pipeline est un graphique à barres qui affiche par défaut les revenus gagnés, escomptés et ciblés par mois sur une période de trois mois.

**Table 12 : Détails du rapport Pipeline**

Option	Description
Période	Sélectionnez la période : <b>Mensuel</b> ou <b>Trimestriel</b> .
Pondération	Calcule le revenu pondéré en fonction de la chance de réussite des opportunités.
Fonction de l'utilisateur	Sélectionnez votre fonction. Si vous êtes directeur et disposez des autorisations requises, spécifiez <b>Directeur des ventes</b> dans les deux champs suivants.
Équipe de vente	(Facultatif) Si vous avez sélectionné Directeur des ventes pour <b>Fonction de l'utilisateur</b> , vous pouvez spécifier l'équipe de vente.
Membre de l'équipe de vente	(Facultatif) Si vous avez sélectionné Directeur des ventes pour <b>Fonction de l'utilisateur</b> , vous pouvez spécifier les membres de l'équipe de vente.

## Rapport sur les meilleures opportunités

---

Génère un rapport en temps réel du revenu escompté pour vos meilleurs clients potentiels.

Sélectionnez **Analytique** à partir de l'écran d'accueil, puis **Meilleures opportunités** pour afficher ce rapport avec les paramètres par défaut. Vous pouvez modifier les options d'un rapport et l'enregistrer en tant que rapport par défaut, ou enregistrer ce rapport sous un autre nom dans Mes rapports enregistrés.

Si le système SAP contient plusieurs éléments pour le même client potentiel, le graphique affiche chaque élément.

Le rapport sur les meilleures opportunités est un graphique à colonnes qui affiche par défaut les meilleurs clients potentiels et les revenus escomptés associés par date de clôture. Vous pouvez sélectionner une opportunité sur le rapport, puis afficher la fiche de renseignements de cette opportunité, ou encore appeler ou envoyer un SMS au compte associé à l'opportunité en appuyant sur la touche Menu.

Les options apparaissent par ordre alphabétique.

**Table 13 : Détails du rapport sur les meilleures opportunités**

Option	Description
Date de clôture	Permet d'afficher la date de clôture des opportunités à définir dans le rapport. Sélectionnez une date sur le calendrier ou <b>Aucune</b> .  Si vous sélectionnez une date de clôture, les champs Période et Intervalle de temps ne sont plus disponibles.
Nombre d'opportunités	Sélectionnez le nombre d'opportunités à inclure.
Période	Sélectionnez la période : <b>Précédent, Actuel, Suivant</b> ou <b>Aucun</b> .  Cette option n'est disponible que si la date de clôture est Aucune.
Représentant(s) commercial(aux)	Si vous occupez un poste de directeur et que vous disposez des autorisations requises, vous pouvez désigner un seul ou tous les représentants commerciaux.
Trier par	Sélectionnez <b>Date de clôture</b> ou <b>Volume de vente prévu</b> .
Ordre de triage	Sélectionnez <b>Croissant</b> ou <b>Décroissant</b> .
État	Sélectionnez l'état du bon de commande.
Intervalle de temps	Sélectionnez l'intervalle de temps : <b>Mensuel, Trimestriel</b> ou <b>Aucun</b> .  Cette option n'est disponible que si la date de clôture est Aucune.

## Rapport sur les meilleures opportunités à risques

---

Génère en temps réel un rapport sur les opportunités à risques.

Sélectionnez **Analytique** à partir de l'écran d'accueil, puis **Meilleures opportunités à risques** pour afficher ce rapport avec les paramètres par défaut. Vous pouvez modifier les options d'un rapport et l'enregistrer en tant que rapport par défaut, ou enregistrer ce rapport sous un autre nom dans Mes rapports.

Si le système SAP contient plusieurs éléments pour le même client potentiel, le graphique affiche chaque élément.

Le rapport sur les meilleures opportunités est un graphique à colonnes qui affiche par défaut les clients potentiels à risques par volume de ventes.

Les options apparaissent par ordre alphabétique.

**Table 14 : Détails du rapport sur les meilleures opportunités à risques**

Option	Description
Nombre d'opportunités	Sélectionnez le nombre d'opportunités à afficher.
Représentant(s) commercial(aux)	Si vous occupez un poste de directeur et que vous disposez des autorisations requises, vous pouvez désigner un seul ou tous les représentants commerciaux.
Étape de vente	Sélectionnez l'étape de vente.
Trier par	Sélectionnez <b>Date de clôture</b> , <b>Revenu</b> ou <b>Étape de vente</b> .
Intervalle de temps	Sélectionnez l'intervalle de temps : <b>7 derniers jours</b> , <b>30 derniers jours</b> ou <b>90 derniers jours</b> .

## Menu Analytique

---

Le menu Analytique vous permet d'accéder rapidement aux fonctions de création de rapports et d'affichage des données des rapports.

Les options du menu Analytique de Mobile Sales sont répertoriées par ordre alphabétique. C'est un menu dynamique qui utilise le positionnement du curseur.

Ce tableau ne contient pas toutes les options de menu, mais seulement celles de Mobile Sales.

**Table 15 : Menu analytique (ordre alphabétique)**

Option de menu	Description
Créer un rapport sur les opportunités à risques	Ouvre l'écran de création d'un rapport sur les opportunités à risques, dans lequel vous pouvez indiquer les critères et enregistrer le rapport dans Mes rapports enregistrés.
Créer un rapport Pipeline	Ouvre l'écran de création d'une analyse du pipeline, dans lequel vous pouvez indiquer les critères et enregistrer le rapport dans Mes rapports enregistrés.
Créer un rapport sur les meilleures opportunités	Ouvre l'écran de création d'un rapport sur les meilleures opportunités, dans lequel vous pouvez indiquer les critères et enregistrer le rapport dans Mes rapports enregistrés.
Modifier	Ouvre l'écran Modifier pour le rapport sélectionné.
Aller à la page d'accueil	Affiche l'écran d'accueil de Mobile Sales.
Réactualiser la fonction d'utilisateur	Interroge le système SAP sur votre fonction actuelle. Par exemple, vous sélectionnez cette option si vous avez été récemment promu au poste de directeur des ventes et souhaitez exécuter des rapports pour les représentants commerciaux que vous dirigez.
Afficher	Affiche le rapport sélectionné.



# Intégration des données de l'appareil avec Mobile Sales

Mobile Sales permet d'intégrer certaines données Mobile Sales (intégration PIM) à vos données personnelles.

Vous pouvez :

- afficher l'ensemble des nouveaux clients et des nouvelles activités et opportunités qui vous sont attribués dans la liste des messages BlackBerry (si vous sélectionnez **Intégration de la boîte de messagerie** dans les options de la page d'accueil) ;
- enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel ;
- enregistrer une activité CRM dans votre calendrier personnel.

Par défaut, les rendez-vous et les contacts Mobile Sales ne sont pas enregistrés dans votre calendrier et votre répertoire de contacts natifs. Pour qu'ils deviennent automatiquement des entrées de calendrier et des contacts personnels, vous devez activer l'option Mode automatique PIM sur la page d'accueil.

Une fois les informations intégrées, si vous les modifiez à un endroit, Mobile Sales les synchronise automatiquement. La synchronisation des modifications entre Mobile Sales et les entrées natives s'effectue dès que le système SAP accepte les données.

Si vous modifiez des données dans vos contacts natifs ou votre calendrier natif et que le système SAP rejette ces modifications, les données d'origine (avant modifications) sont restaurées.

En mode Démo, votre appareil n'étant pas connecté au système SAP, les mises à jour ne sont pas automatiquement synchronisées avec Mobile Sales et restent en attente.

### Liens connexes

- *Options de la page d'accueil* à la page 18

## Intégration de la liste des messages

---

Mobile Sales peut s'intégrer à votre liste de messages BlackBerry.

Si vous sélectionnez **Intégration de la boîte de messagerie** dans les options de la page d'accueil, l'ensemble des nouveaux clients potentiels et des nouvelles activités et opportunités qui vous sont attribués après la première inscription s'affichent dans la liste des messages BlackBerry. Ces messages Mobile Sales sont similaires aux autres courriers électroniques. Les messages Mobile Sales sont ajoutés aux messages non lus dont le décompte apparaît sur la bannière de votre écran d'accueil.

Sélectionnez un message pour ouvrir l'application Mobile Sales et afficher la fiche de renseignements de l'entité CRM.

### Liens connexes

- *Options de la page d'accueil* à la page 18

## Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel

Enregistrez un contact professionnel CRM en tant que contact personnel

Si vous avez sélectionné l'option **Mode automatique PIM** dans les options de la page d'accueil, tous les nouveaux contacts Mobile Sales sont enregistrés en tant que contacts personnels sans qu'aucune autre intervention ne soit nécessaire. Le mode automatique PIM ne permet pas d'enregistrer des contacts Mobile Sales existants en tant que contacts personnels. Pour déterminer au cas par cas les contacts Mobile Sales à enregistrer en tant que contacts personnels, désactivez le **mode automatique PIM** pour pouvoir les ajouter manuellement.

1. Depuis l'écran d'accueil, sélectionnez **Contacts**.
2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.
3. Appuyez sur la touche Menu, sélectionnez **Ajouter aux contacts BlackBerry**, puis **OK**.
4. (Facultatif) Pour afficher le contact Mobile Sales dans votre liste de contacts intégrée, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Afficher les contacts BlackBerry**.

## Enregistrer une activité CRM dans votre calendrier personnel

Enregistrez une activité de rendez-vous CRM dans votre calendrier personnel.

Si vous avez sélectionné l'option **Mode automatique PIM** sur l'écran d'Accueil, toutes les nouvelles activités Rendez-vous sont enregistrées en tant qu'entrées du calendrier personnel sans qu'aucune autre intervention ne soit nécessaire. Le mode automatique PIM ne permet pas d'enregistrer des rendez-vous Mobile Sales existants en tant qu'entrées de calendrier personnel. Si vous voulez contrôler quelles sont les activités de rendez-vous Mobile Sales à enregistrer comme entrées de votre calendrier personnel, désactivez **Mode automatique PIM** de façon à ajouter les rendez-vous manuellement.

1. Depuis l'écran d'accueil de Mobile Sales, sélectionnez **Activités**.
2. Sélectionnez une activité de rendez-vous .
3. Appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Ajouter au calendrier**.

4. (Facultatif) Pour afficher l'activité dans votre calendrier BlackBerry natif, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Afficher les contacts BlackBerry**.



Vous pouvez supprimer l'application Sybase Mobile Sales pour SAP CRM de votre appareil, ce qui élimine l'application et toutes les données Mobile Sales de l'appareil.

Avant d'installer une version plus récente de l'application Mobile Sales, supprimez toute version antérieure.

1. Déconnectez-vous du système SAP.
2. Sur l'écran Options, sélectionnez **Applications**.

Sur certains appareils, les applications sont accessibles depuis l'écran Options avancées.

3. Sélectionnez l'application Mobile Sales CRM, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Supprimer**.

Si nécessaire, redémarrez votre appareil.

### Liens connexes

- *Désinscription de Mobile Sales* à la page 21



Déterminez la cause des problèmes et appliquez la solution recommandée.

*La région <xx> n'existe pas dans le pays « US ».*

Problème : Lorsque vous créez un compte ou un contact, indiquez son état de résidence en utilisant l'abréviation du code postal (deux lettres majuscules).

Solution :

1. Mettez les messages d'erreur en surbrillance, appuyez sur la touche Menu, puis sélectionnez **Corriger**.
2. Saisissez le code postal à deux caractères correspondant à l'état.
3. Enregistrez vos modifications.

*Les messages ou les noms des champs apparaissent dans une langue différente.*

Problème : Dans certains cas, le nom des champs et les messages du système SAP apparaissent dans la langue définie pour le système SAP. Si le système est configuré en anglais, il est possible que certains noms de champs et messages d'avertissement apparaissent en anglais, par exemple lorsque vous créez un compte, un contact, une activité ou lorsque vous affichez et modifiez les options des rapports analytiques.

Solution de contournement : Aucune.

*La taille maximum pour les valeurs des champs n'est pas contrainte*

Problème : Lorsque vous saisissez des valeurs pour un compte, comme des numéros de téléphone ou une adresse, vous pouvez saisir davantage de caractères dans un champ que ce que le système SAP ne peut en accepter.

Solution de contournement : Mobile Sales affiche une erreur pour le compte comprenant un champ de données non valide. Réduisez le nombre de caractères dans le champ et enregistrez le compte à nouveau.

*Erreur de mot de passe lors de la synchronisation*

Problème : Si vous avez modifié le mot de passe de votre appareil sans que votre entreprise ne l'ait auparavant modifié sur le serveur SAP, un message d'erreur s'affiche.

Solution : Reportez-vous à la section *Modifier votre mot de passe* de ce guide.

*Pas de date pour les activités du système SAP*

Problème : Lorsque votre entreprise a configuré le système SAP, celle-ci a indiqué le type de date pouvant être transmis à l'appareil. Tous les autres types de date sont laissés à blanc 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.

*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, le graphique qui s'affiche est vide et le rapport n'apparaît pas.

Solution de contournement :

<b>Problème</b>	<b>Solution de contournement</b>
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.
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.

# Index

## A

- activités 41
  - créer 42
  - enregistrer dans le calendrier natif 62
  - fiche de renseignements 42
  - vérifier 42
- analytique 55
- appareils pris en charge 1

## B

- BlackBerry Desktop Manager 6

## C

- carte
    - afficher une adresse 27
    - itinéraires 27
    - options du fournisseur 27
  - client potentiel
    - vérifier 48
  - clients potentiels 47
    - créer 48
    - fiche de renseignements 48
  - comptes 29
    - afficher 29
    - carte 27
    - créer 30
    - fiche de renseignements 31
    - itinéraires 27
    - vérifier 31
  - configuration minimale pour l'installation 2
  - configuration requise 1
  - configuration requise de l'appareil 1
  - contacts 35
    - carte 27
    - créer 36
    - enregistrer dans les contacts natifs 62
    - fiche de renseignements 37
    - itinéraires 27
    - vérifier 37
  - cryptage de la base de données 6
- ## D
- de la base de données Mobile Sales
    - Cryptage 6

- dépannage 67
- désinscription de Mobile Sales 21
- détails d'un client potentiel
  - modifier 49
- détails de l'activité
  - modifier 43
  - options 43
- détails des clients potentiels
  - options 48
- détails des opportunités
  - modifier 53
  - options 52
- détails du compte
  - modifier 32
  - options 31
- détails du contact
  - modifier 38
  - options 37

## E

- écran d'accueil
  - Activités d'aujourd'hui 15
  - icônes 15
  - menu 16
  - Notifications 15
  - options 18
  - Paramètres 15

## F

- fiche de renseignements
  - activités 42
  - clients potentiels 48
  - compte 31
  - contact 37
  - opportunité 52

## L

- langues prises en charge 2
- liste des activités
  - afficher 41
- Liste des activités

- options 42
- liste des clients potentiels
  - afficher 47
- Liste des clients potentiels
  - options 47
- liste des comptes
  - afficher 29
- Liste des comptes
  - options d'affichage 30
- liste des contacts
  - afficher 35
- Liste des contacts
  - options d'affichage 36
- liste des opportunités
  - afficher 51
- Liste des opportunités
  - options 51

## M

- menu Analytique 58
- menus des activités 43
- menus des clients potentiels 49
- menus des comptes 32
- menus des contacts 38
- menus des opportunités 53
- mise en route 15
- mode Démo
  - exécuter 12
  - passer en mode Réel 13
- mot de passe pour le système SAP 22
- mot de passe système SAP 22

## N

- notifications 15, 22
  - affichage 23
  - effacer 23
  - réinitialiser votre mot de passe 24
  - supprimer 23

## O

- opportunités 51
  - créer 52
  - fiche de renseignements 52
  - vérifier 52

## P

- paramètres de connexion 9
- Paramètres Sybase 9
- protection du contenu 6

## R

- rapport d'analyse du pipeline 56
- rapport sur les meilleures opportunités 56
- rapport sur les meilleures opportunités à risques 58
- rapports 55
  - analyse du pipeline 56
  - meilleures opportunités 56
  - meilleures opportunités à risques 58
- recherche
  - types 25

## S

- supprimer Mobile Sales 65
- Sybase Mobile Sales pour SAP CRM
  - introduction 1
  - lancer 11
  - modifier le mot de passe 22
- synchronisation avec le système SAP 1, 21

## V

- version de Mobile Sales 15