



Guide de l'utilisateur

Sybase Mobile Sales for SAP®

CRM 1.2

Windows Mobile

ID DU DOCUMENT : DC01246-01-0120-01

DERNIERE REVISION : Décembre 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

Chapitre 1 : Sybase Mobile Sales pour SAP CRM	1
Configuration requise de l'appareil	2
Langues prises en charge	2
Configuration minimale pour l'installation	3
Créer un dossier de messagerie Notifications	3
Chapitre 2 : Installer Mobile Sales sur votre appareil Windows Mobile	5
Chapitre 3 : Paramètres de connexion	7
Chapitre 4 : Lancer Sybase Mobile Sales	9
Exécuter Mobile Sales en mode Démo	10
Passer du mode Démo au mode Réel	10
Contrôler la taille de mémoire disponible	11
Chapitre 5 : Mise en route de Mobile Sales	13
Écran d'accueil de Mobile Sales	13
Indicateurs d'état des données	14
Synchronisation de Mobile Sales	15
Désinscription de Mobile Sales	16
Modifier votre mot de passe	17
Notifications	17
Afficher les notifications	18
Supprimer et effacer des notifications	18
Personnalisation et paramètres	19
Paramètres	19

Personnaliser une fiche de renseignements	20
Chapitre 6 : Recherche	23
Effectuer une recherche avancée	23
Effectuer une recherche en ligne	24
Supprimer une recherche en ligne	24
Chapitre 7 : Cartes	27
Afficher un adresse sur une carte	27
Chapitre 8 : Gestion des comptes	29
Afficher des comptes	29
Créer un compte	29
Vérifier les informations détaillées sur un compte	30
Modifier les informations détaillées sur un compte	30
Chapitre 9 : Gestion des contacts	33
Afficher les contacts	33
Créer un contact	33
Vérifier les informations détaillées sur un contact	34
Modifier les informations détaillées sur un contact	34
Chapitre 10 : Gestion des activités	37
Afficher les activités	37
Créer une activité	37
Vérifier les informations détaillées d'une activité	38
Modifier les informations détaillées d'une activité	38
Chapitre 11 : Gestion des clients potentiels	41
Afficher les clients potentiels	41
Créer un client potentiel	41

Vérifier les informations détaillées sur un client potentiel	42
Modifier les informations détaillées sur un client potentiel	42
Chapitre 12 : Gestion des opportunités	43
Afficher les opportunités	43
Créer une opportunité	43
Vérifier les informations d'une opportunité	44
Modifier les informations de l'opportunité	44
Chapitre 13 : Documents de vente	45
Chapitre 14 : Analytique	47
Rapport Pipeline	48
Rapport sur les meilleures opportunités	49
Rapport sur les meilleures opportunités à risques	50
Rapport sur les meilleurs bons de commande	51
Chapitre 15 : Intégration des données de l'appareil avec Mobile Sales	53
Ajouter un contact personnel à Mobile Sales	54
Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel	54
Ajouter une entrée de calendrier en tant qu'activité Mobile Sales	54
Ajouter un courrier électronique en tant qu'activité Mobile Sales	55
Enregistrer une activité CRM dans votre calendrier personnel	55
Chapitre 16 : Désinstaller Mobile Sales	57

Chapitre 17 : Dépannage	59
Index	63

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 informations nécessaires pour gérer vos comptes commerciaux.
- Afficher et contrôler l'état et la progression de vos interactions.
- Contrôler les documents commerciaux - Accès à des informations à jour pour avoir une vue complète des clients avant une visite, ce afin de proposer les nouveaux produits et les offres les mieux adaptés.
- 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

- Windows Mobile 6.1.x Professionnel
- Windows Mobile 6.1.x Standard
- Windows Mobile 6.0.x Professionnel
- Windows Mobile 6.0.x Standard

Configuration requise de l'appareil

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

Mobiles Sales nécessite 40 Mo d'espace disque disponible pour l'application prête à l'emploi (non personnalisée).

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, la langue par défaut pour Mobile Sales est l'anglais.

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, ou en anglais si elle ne l'est pas.

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.

- Désinstallez 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.

- Créez un dossier de messagerie appelé Notifications.
- Installez Microsoft Compact Framework 3.5, NETCFSetupv35.msi, que vous pouvez télécharger sur le site Web de Microsoft à l'adresse suivante : <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=en&FamilyID=e3821449-3c6b-42f1-9fd9-0041345b3385>.
- (Facultatif) Installez Microsoft Compact Framework for Messaging, NETCFv35.Messages.EN.wm.cab, pour afficher les messages d'erreur de Windows Mobile dans votre langue. Sans ce fichier, il est possible que Mobile Sales n'affiche que certains messages localisés.

Remarque : Une fois Microsoft Compact Framework installé, éteignez l'appareil, puis rallumez-le.

- (Facultatif) Si votre société utilise Sybase Unwired Platform pour installer l'application Mobile Sales sur votre appareil, installez le client Afaria®. Si cette étape est nécessaire, vous recevrez des instructions de la part de votre administrateur système.

Créer un dossier de messagerie Notifications

Avant d'installer l'application Sybase Mobile Sales pour SAP CRM sur votre appareil Windows Mobile, créez un dossier de messagerie Notifications.

Remarque : Le dossier de messagerie Notifications regroupe les notifications envoyées par le système SAP. Il ne s'agit pas d'un compte de messagerie électronique classique : utilisez des données fictives pour l'adresse de messagerie électronique et les informations de serveur de messagerie.

1. Sélectionnez Démarrer > Messagerie.

(Windows Mobile Standard) Sélectionnez Démarrer > Programmes > Messagerie.

- 2.** Sélectionnez **Configurer la messagerie électronique**.
- 3.** Entrez une adresse de messagerie électronique fictive, puis sélectionnez **Suivant**.
- 4.** Désélectionnez **Essayer d'obtenir les paramètres des e-mails automatiquement sur Internet**, puis sélectionnez **Suivant**.
- 5.** Choisissez **Messagerie Internet** comme fournisseur de messagerie, puis sélectionnez **Suivant**.
- 6.** Dans l'espace réservé à votre nom, entrez **Notifications**.
Veillez à le saisir exactement comme indiqué ici, avec une majuscule : Notifications.
- 7.** Entrez à nouveau **Notifications** comme nom d'affichage du compte, puis sélectionnez **Suivant**.
- 8.** Indiquez un serveur de courrier entrant fictif, puis sélectionnez **Suivant**.
- 9.** Indiquez un nom d'utilisateur fictif, puis sélectionnez **Suivant**.
- 10.** Indiquez un serveur de courrier sortant fictif, puis sélectionnez **Suivant**.
- 11.** Sélectionnez **Manuellement** pour Envoi / Réception automatique, puis sélectionnez **Terminer**.

Aucune action supplémentaire n'est nécessaire pour gérer ce compte. Vous n'avez pas besoin de récupérer manuellement les courriers électroniques.

Installez Sybase Mobile Sales pour SAP CRM sur votre appareil Windows Mobile.

Prérequis

Vérifiez que vous disposez de la configuration minimale requise pour l'installation.

Procédure

Dans de nombreuses entreprises, c'est l'administrateur système qui envoie une notification fournissant des instructions d'installation, ainsi qu'un lien permettant de télécharger l'application Mobile Sales sur votre appareil. Vous pouvez également copier les fichiers CAB sur votre appareil en utilisant ActiveSync. Une fois les fichiers CAB disponibles sur votre appareil, vous pouvez les installer. En fonction de l'espace disponible sur l'appareil, vous devrez peut-être supprimer les fichiers CAB après l'installation.

Remarque : Si vous réinstallez Mobile Sales, c'est votre administrateur système qui vous indique quels fichiers CAB installer. S'il s'agit d'une première installation, vous devez installer à la fois le fichier CAB de messagerie Sybase (Sybase Messaging) ainsi celui de l'application Mobile Sales.

1. Copiez le fichier CAB de la messagerie Sybase sur votre appareil.

Utilisez l'explorateur de fichiers pour rechercher le fichier CAB sur l'appareil, puis sélectionnez-le pour lancer l'installation.

- SUPMessaging_Pro.cab pour Windows Mobile Professionnel
- SUPMessaging_Std.cab pour Windows Mobile Standard

2. Copiez le fichier CAB de l'application Mobile Sales sur votre appareil et sélectionnez-le pour l'installer.

- SybaseMobileSales_Pro_<version>.CAB pour Windows Mobile Professionnel
- SybaseMobileSales_Std_<version>.CAB pour Windows Mobile Standard

3. Sélectionnez **OK** autant de fois que nécessaire pour achever le processus d'installation.

Suivant

- 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.

Affichez ou modifiez les paramètres de connexion pour l'application Sybase Mobile 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.

Sélectionnez **Démarrer > Programmes > 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 :

Sur l'écran Paramètres Sybase, sélectionnez **Menu > Afficher le journal**.

Liens connexes

- *Chapitre 4, Lancer Sybase Mobile Sales à la page 9*

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.
- Vérifiez que vous disposez de 20 Mo de mémoire interne. Si la mémoire disponible est insuffisante, fermez les applications que vous n'utilisez pas.
- 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. Sélectionnez **Démarrer > Programmes > Mobile Sales**.
2. Si vous démarrez Mobile Sales pour la première fois, répondez **Non** à l'invite **Souhaitez-vous commencer en mode Démo ?**

Ce message apparaît uniquement au premier démarrage de l'application.

Si vous choisissez **Oui**, l'application démarre en mode Démo. Si vous avez sélectionné **Oui** par erreur et devez démarrer Mobile Sales en mode Réel, vous pouvez passer du mode Démo au mode Réel.

3. Saisissez le compte et le mot de passe SAP.

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. La page d'accueil de l'application apparaît à l'issue de la synchronisation. La page de garde de l'application affiche l'état de la synchronisation, ainsi que les types de données en cours de téléchargement sur l'appareil.

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.

Liens connexes

- *Exécuter Mobile Sales en mode Démo* à la page 10
- *Passer du mode Démo au mode Réel* à la page 10

- *Chapitre 3, Paramètres de connexion à la page 7*

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. 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, ou en anglais si elle n'est pas prise en charge.

Votre administrateur système détermine si l'application Mobile Sales peut s'exécuter en mode Démo.

1. Sélectionnez **Démarrer > Programmes > Mobile Sales**.
2. Sélectionnez **Oui** en réponse à **Souhaitez-vous commencer en mode Démo ?**

Ce message apparaît uniquement au premier démarrage de l'application.

Si vous choisissez **Non**, l'application démarre en mode Réel (connecté). L'option du mode Démo n'est plus disponible. Si vous sélectionnez **Non** par erreur et devez démarrer Mobile Sales en mode Démo, demandez l'aide de votre administrateur système.

3. Entrez un identifiant et un mot de passe d'utilisateur, puis sélectionnez **Connexion**.

Remarque : Notez l'identifiant et le mot de passe que vous avez spécifiés, car vous devrez utiliser les mêmes informations d'identification chaque fois que vous voudrez vous connecter.

Liens connexes

- *Chapitre 4, Lancer Sybase Mobile Sales à la page 9*
- *Passer du mode Démo au mode Réel à la page 10*

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. Si vous exécutez l'application Mobile Sales en mode Démo, fermez l'application.
2. Lancez l'application Mobile Sales.
3. Sur l'écran de connexion, sélectionnez **Menu > Désinscription**.
4. Sélectionnez **Non** dans la boîte de dialogue contextuelle, **Souhaitez-vous continuer en mode Démo ?**
5. Connectez-vous en indiquant votre identifiant et votre mot de passe d'utilisateur.

Liens connexes

- *Chapitre 4, Lancer Sybase Mobile Sales à la page 9*
- *Exécuter Mobile Sales en mode Démo à la page 10*

Contrôler la taille de mémoire disponible

Avant de lancer l'apppllication Mobile Sales, vérifiez que la mémoire disponible sur votre appareil Windows Mobile est suffisante.

Pour lancer Mobile Sales, vous devez disposer d'au moins 20 Mo de mémoire interne. Si la mémoire disponible est insuffisante, arrêtez des applications que vous n'utilisez pas.

1. Sélectionnez **Démarrer > Paramètres**.
2. (Windows Mobile Professionnel) Sélectionnez l'onglet **Systèmes**, puis choisissez **Mémoire**.
(Windows Mobile Standard) Sélectionnez **À propos de**. Vous devrez peut-être sélectionner **Plus** pour afficher l'option **À propos de**.
3. Vérifiez que vous disposez de suffisamment de mémoire.
 - (Windows Mobile Professionnel) Contrôlez la taille de mémoire disponible dans la colonne **Programme**.
 - (Windows Mobile Standard) Pour afficher la taille de mémoire disponible, faites défiler le contenu de la liste.

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.

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

Votre administrateur système détermine les composants (facettes) à afficher parmi les composants suivants :

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

Icône Mobile Sales	Description
	Comptes. Affiche une liste de vos comptes Mobile Sales.
	Contacts. Affiche une liste de vos contacts Mobile Sales.
	Activités. Affiche une liste de toutes vos activités Mobile Sales.
	Clients potentiels. Affiche une liste de vos clients potentiels Mobile Sales.
	Opportunités. Affiche une liste de vos opportunités Mobile Sales.
	Documents commerciaux. Affiche une liste de vos bons de commande.
	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
	<p>Récents. (Windows Mobile Professionnel) Affiche les éléments consultés récemment dans les comptes, les contacts, les activités, les clients potentiels et les opportunités. Utilisez Paramètres Mobile Sales pour modifier le nombre d'éléments récents qui apparaissent pour chaque objet.</p> <p>Remarque : Pour Windows Mobile Standard, sélectionnez Éléments récents en haut de l'écran d'accueil.</p>

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.

Revenir à l'écran d'accueil

- (Windows Mobile Professional) Dans le menu déroulant de Mobile Sales, sélectionnez **Accueil**.
- (Windows Mobile Standard) Sélectionnez **Menu > Accueil**.

Version de Mobile Sales

Dans le menu de l'écran d'accueil de Mobile Sales, sélectionnez **Menu > À propos de**.

Liens connexes

- *Paramètres* à la page 19
- *Notifications* à la page 17

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 3 : 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. Modifiez l'objet pour corriger les problèmes signalés par les avertissements. Pour supprimer l'avertissement, ouvrez la fiche de renseignements, puis sélectionnez Menu > Supprimer l'avertissement. Si vous corrigez les problèmes, l'objet est mis en attente jusqu'à ce qu'il soit synchronisé avec le serveur SAP.</p> <p>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.</p>
	<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 annuler les modifications, sélectionnez Menu > Annuler les modifications. Vous pouvez également corriger les erreurs en modifiant l'objet, puis en l'enregistrant.</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 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.

Dans Paramètres, vous pouvez définir le mode de synchronisation des données pour les entrées de contact et de calendrier. Si vous souhaitez travailler hors ligne, vous pouvez désactiver la synchronisation dans les paramètres Sybase.

- Sélectionnez **Menu > Programmes > Paramètres Sybase**.
- Sélectionnez **Connexion**, puis **Menu > Désactiver**.

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.
1. Quittez l'application Mobile Sales.
 2. Lancez l'application Mobile Sales.
 3. Sur l'écran de connexion, sélectionnez **Menu > Désinscription**.
 4. Confirmez que vous souhaitez vous désinscrire.

- Si vous utilisez Mobile Sales en mode Démô, indiquez si vous souhaitez poursuivre dans ce mode. Si vous sélectionnez **Non**, vous devrez indiquer les paramètres de connexion dans les réglages Sybase avant de vous réinscrire à Mobile Sales.
- Si vous utilisez Mobile Sales en mode Réel, connectez-vous pour vous réinscrire.

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. Sélectionnez **Menu > Options > Modifier le mot de passe**.
2. Cliquez sur **OK** pour fermer le message vous avertissant que le mot de passe doit d'abord être modifié dans le système SAP.
3. Saisissez le nouveau **mot de passe**.
4. 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 pouvez afficher vos notifications, supprimer une seule notification ou effacer tous les notifications. 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 13*

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.

Dans Windows Mobile Professionnel, si vous avez sélectionné **Afficher la bulle de notification** dans les paramètres Mobile Sales, un message bulle vous est envoyé lorsque vous recevez une nouvelle notification.

1. Accédez à votre compte de messagerie Notifications.
2. Sélectionnez un courrier électronique de notification pour en afficher le contenu.
3. (Windows Mobile Professionnel) Sélectionnez **Afficher dans CRM** pour consulter le client potentiel, l'opportunité ou l'activité ainsi que toutes les informations détaillées les concernant dans l'application Mobile Sales.

Liens connexes

- *Supprimer et effacer des notifications* à la page 18

Supprimer et effacer des notifications

Supprimez une notification ou effacez la totalité des notifications.

1. Accédez à votre compte de messagerie Notifications.
2. Supprimez une notification ou effacez la totalité des notifications.

Pour	Procédez comme suit
Supprimer une notification	Sélectionnez la notification à supprimer, puis Supprimer .
Effacer l'ensemble des notifications	Sélectionnez Menu > Sélectionner messages > Tous , puis Supprimer .
Supprimer plusieurs notifications	<ul style="list-style-type: none">• (Windows Mobile Professionnel) Sélectionnez Menu > Sélectionner messages > Plusieurs, puis mettez en surbrillance les notifications souhaitées et choisissez Supprimer.• (Windows Mobile Standard – messages contigus). Sélectionnez Menu > Sélectionner messages > Plusieurs, mettez la première notification en surbrillance, appuyez sur la flèche du bas ou sur la flèche du haut afin de sélectionner les notifications souhaitées, puis sélectionnez Supprimer.

Pour	Procédez comme suit
Supprimer une notification et toutes celles qui la suivent	Sélectionnez la notification, puis choisissez Menu > Sélectionner messages > Tous les éléments suivants et Supprimer.

Liens connexes

- *Afficher les notifications* à la page 18

Personnalisation et paramètres

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

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

En indiquant les champs à afficher et leur ordre d'apparition dans les comptes, les contacts, les activités, les clients potentiels et les opportunités, vous pouvez déterminer le comportement par défaut de l'application.

Paramètres

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

Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **Menu > Options > Paramètres**.

Table 4 : Paramètres Mobile Sales

Option	Description
Afficher le nom de famille en premier	Affiche d'abord le nom de famille des contacts dans la liste des contacts.
Enregistrer les appels téléphoniques	Si vous composez le numéro de téléphone d'un contact ou d'un compte, Mobile Sales affiche un message vous permettant de consigner l'appel sortant en tant qu'activité Mobile Sales. Si vous voulez consigner un appel reçu en tant qu'activité CRM, vous devez créer manuellement une activité du type Appel entrant.

Option	Description
Affichage des éléments récents	Indique le nombre d'éléments récents à afficher pour les comptes, les contacts, les activités, les clients potentiels, les opportunités et les documents commerciaux.
Durée de prospect par défaut (jours)	Indique la durée par défaut des clients potentiels créés récemment. Par défaut, elle est de 30 jours. La date de début par défaut correspond à la date actuelle. La date de fin est définie <i>n</i> jours à partir de la date de début, en fonction de ce paramètre.
Durée de l'opportunité par défaut (jours)	Indique la durée par défaut des opportunités créées récemment. Par défaut, elle est de 30 jours. La date de début par défaut correspond à la date actuelle. La date de fin est définie <i>n</i> jours à partir de la date de début, en fonction de ce paramètre.
Délai d'attente de l'application (minutes)	Indique le nombre de minutes avant que l'application ne soit déconnectée et qu'un mot de passe ne vous soit demandé pour y accéder de nouveau. Si vous sélectionnez 0 (zéro), l'application ne se déconnecte jamais.
Afficher la bulle de notification	(Windows Mobile Professionnel uniquement) Affiche une alerte si vous recevez une notification en cas de création d'un client potentiel, d'une opportunité ou d'une activité dans le système SAP.

Liens connexes

- *Écran d'accueil de Mobile Sales* à la page 13

Personnaliser une fiche de renseignements

Personnalisez un fiche de renseignements en indiquant les champs à afficher, ainsi que leur ordre. Vous pouvez personnaliser les fiches de renseignements des comptes, des contacts, des activités, des clients potentiels et des opportunités.

1. Sélectionnez **Comptes, Contacts, Activités, Prospects, Opportunités ou Documents commerciaux**.
2. Sélectionnez un élément pour afficher sa fiche de renseignements.
3. Sélectionnez **Menu > Personnaliser**.
4. Mettez en surbrillance un champ.

Pour	Procédez comme suit
Masquer un champ	Sélectionnez Menu > Masquer l'élément.
Déplacer un champ vers le haut	Sélectionnez Menu > Vers le haut.
Déplacer un champ vers le bas	Sélectionnez Menu > Vers le bas.
Afficher un champ masqué	<p>1. Sélectionnez Menu > Afficher l'élément.</p> <p>2. Sélectionnez l'élément à afficher, puis cliquez sur Ajouter.</p> <p>3. Placez l'élément au bon endroit à l'aide des options Vers le haut ou Vers le bas.</p>
Rétablissement les paramètres par défaut des fiches de renseignements	Sélectionnez Menu > Rétablir les paramètres par défaut.

5. Sélectionnez **Terminer.**

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
Recherche simple	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.
Recherche avancée	La recherche avancée vous permet d'affiner la recherche de données sur votre appareil en spécifiant une chaîne de recherche ou en sélectionnant des valeurs spécifiques dans certains des champs d'objet.
Recherche en ligne	La recherche en ligne permet de rechercher des enregistrements sur le système SAP. Lorsque vous faites une recherche en ligne, utilisez du texte et des astérisques plutôt qu'une simple chaîne de texte. Vous pouvez lancer une recherche en ligne sur tous les éléments à l'exception des contacts.

Effectuer une recherche avancée

Les recherches avancées vous permettent d'affiner la liste des résultats.

- Depuis la page d'accueil de Mobile Sales, sélectionnez **Comptes, Contacts, Activités, Clients potentiels, Opportunités ou Documents commerciaux**.
 - Ouvrez l'écran de recherche avancée.
 - Avec Windows Mobile Professionnel, sélectionnez **Menu > Recherche avancée**.
 - Avec Windows Mobile Standard, sélectionnez **Menu > Recherche > Avancée**.
 - Saisissez une chaîne de texte ou sélectionnez les critères de recherche dans la liste.
- Pour effectuer une recherche sur toutes les valeurs d'un champ, laissez-le vide.
- Cliquez sur **OK**.

Effectuer une recherche en ligne

Effectuez une recherche en ligne pour trouver des enregistrements sur le système SAP. Pour cela, vous devez disposer d'une connexion réseau. Ces recherches sont automatiquement sauvegardées.

Lorsque vous effectuez une recherche, il est possible que les résultats contiennent des enregistrements à première vue sans rapport avec votre recherche. Les résultats renvoyés par le système de recherche en arrière-plan SAP CRM sont en fait les enregistrements correspondant aux critères de recherche, plus les enregistrements qui leur sont corrélés.

Remarque : Les recherches pas assez restrictives peuvent ne renvoyer qu'une partie des données ou aucune donnée. Pour afficher tous les résultats, indiquez des paramètres de recherche supplémentaires afin de limiter la portée de la recherche.

1. Depuis l'écran d'accueil de Mobile Sales, sélectionnez **Comptes, Activités, Prospects, Opportunités ou Documents commerciaux**.
2. Ouvrez l'écran de recherche en ligne.
 - (Windows Mobile Professionnel) Sélectionnez **Menu > Recherche en ligne**.
 - (Windows Mobile Standard) Sélectionnez **Menu > Rechercher > Recherche en ligne**.
3. Sélectionnez **Nouvelle recherche** pour créer une nouvelle recherche en ligne ou double-cliquez sur une recherche sauvegardée.
4. Si vous décidez de créer une nouvelle recherche, saisissez un texte avec des astérisques en guise de caractères génériques ou sélectionnez des valeurs dans les listes déroulantes des champs appropriés.

Remarque : Les catégories sont créées dans le système SAP. Si vous avez créé l'élément dans Mobile Sales, aucune catégorie n'est définie.

5. Cliquez sur **OK**.

Vous ne pouvez afficher que les recherches ayant reçu des données du système SAP. Si vous lancez une recherche en ligne et que vous ne disposez d'aucune connexion réseau, la recherche est interrompue jusqu'à ce que vous soyez connecté au réseau.

Supprimer une recherche en ligne

Supprimez une recherche en ligne.

Vous ne pouvez supprimer que les recherches ayant reçu des données du système SAP.

1. Depuis l'écran d'accueil de Mobile Sales, cliquez sur **Comptes, Activités, Clients potentiels, Opportunités ou Documents de vente**.
2. Ouvrez l'écran de recherche en ligne.
 - (Windows Mobile Professionnel) Sélectionnez **Menu > Recherche en ligne**.
 - (Windows Mobile Standard) Sélectionnez **Menu > Rechercher > Recherche en ligne**.
3. Mettez en surbrillance la recherche en ligne à supprimer, puis sélectionnez **Menu > Supprimer**.

Pour Windows Mobile, Mobile Sales bénéficie d'une intégration avec les services de cartographie Google Maps. Votre organisation doit obtenir une clé spécifique de Google pour utiliser ce service.

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. Sélectionnez **Afficher sur la carte** pour indiquer son emplacement sur une carte.

Avec Windows Mobile Standard, sélectionnez **Menu > Afficher sur la carte**.

4. (Facultatif) Réglez l'affichage de la carte.
 - (Windows Mobile Professionnel) Sélectionnez **Zoom** ou **Faire pivoter**.
 - (Windows Mobile Standard) Sélectionnez **Menu**, puis **Zoom avant**, **Zoom arrière**, **Faire pivoter vers la gauche**, ou **Faire pivoter vers la droite**.

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 ;
- afficher les documents commerciaux associés au compte ;
- 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. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- Affiner les résultats de la liste :
Saisissez une chaîne de texte pour affiner la recherche et afficher les résultats.
- Afficher la liste des comptes consultés récemment.
- Trier la liste des comptes en fonction du nom, de la ville ou de l'état.
- Sélectionner un compte pour consulter sa fiche de renseignements.

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 14

Vérifier les informations détaillées sur un compte

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

Dans les adresses de courrier électronique, les adresses postales, les numéros de téléphone et les sites Web, vous pouvez sélectionner un champ pour lancer l'application native correspondante plus rapidement.

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 ;
 - ajouter le compte dans le carnet d'adresses natif ;
 - appeler ou envoyer un message électronique au compte ;
- afficher le site Web du compte ;
- afficher les interactions associées au compte ;
- afficher les rapports du compte ;
- afficher les documents commerciaux associés au 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 ;

Modifier les informations détaillées sur un compte

Vous pouvez modifier les informations détaillées d'un compte

Affichez la fiche de renseignements du compte, puis sélectionnez **Modifier** pour Windows Mobile Professionnel ou **Menu > Modifier le compte** pour Windows Mobile Standard.

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.

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 ;
- afficher les documents commerciaux associés au contact.
- mettre à jour les informations relatives à un contact ;
- créer un nouveau contact ;
- communiquer rapidement avec votre contact : envoyer 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 ;

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. À partir de l'écran d'affichage de la liste, vous pouvez :

- affiner les résultats de la liste : saisissez une chaîne de texte pour affiner la recherche et afficher les résultats ;
- afficher la liste des contacts consultés récemment ;
- trier la liste des contacts par entreprise ;
- sélectionner un contact pour consulter sa fiche de renseignements ;

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 que le contact Mobile Sales est synchronisé avec le système SAP, vous pouvez l'ajouter à votre liste de contacts native.

Liens connexes

- *Indicateurs d'état des données* à la page 14

Vérifier les informations détaillées sur un contact

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

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 ;
 - 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 ;
- afficher les documents commerciaux associés au contact.
- créer des rapports, des activités, des clients potentiels et des opportunités ;
- afficher les commentaires du contact ;

Modifier les informations détaillées sur un contact

Vous pouvez modifier les informations détaillées d'un contact.

Affichez la fiche de renseignements du contact, puis sélectionnez **Modifier**.

Dans l'écran Modifier le contact, vous pouvez :

- modifier les informations détaillées du contact ;
- ajouter ou modifier des remarques associées au contact ;

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.

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 consignant les courriers électroniques et les appels téléphoniques en tant qu'activités CRM ;
- ajouter des activités de type Mobile Sales à votre calendrier natif (c'est votre administrateur système qui détermine quel type d'activité vous pouvez enregistrer dans 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, toutes les activités 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 pour affiner la recherche et afficher les résultats ;
- sélectionner une activité pour consulter sa fiche de renseignements ;
- afficher uniquement les activités du jour ou les activités récentes ;
- trier par **Date**, **Type**, **Nom** ou **État** ;

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 prédefinis. C'est votre administrateur système qui détermine la liste des types d'activité.

- Entrez une description de l'activité. Par défaut, les dates de début et de fin de l'activité sont celles du jour.
- Vous pouvez créer une activité Mobile Sales pour un appel téléphonique sortant. Si vous sélectionnez **Enregistrer les appels téléphoniques** dans Paramètres, une boîte de dialogue s'affiche lorsque vous composez le numéro de téléphone associé à un compte ou à un contact. Si vous sélectionnez **Oui** pour enregistrer l'appel, Mobile Sales démarre l'écran d'activité permettant de créer un appel sortant.
- Vous pouvez créer une activité Mobile Sales à partir d'un courrier électronique. Ouvrez le courrier électronique dans la boîte de réception ou dans la boîte d'envoi, puis sélectionnez **Menu > Créer en tant qu'activité**. Le texte du courrier électronique est enregistré dans les commentaires de la nouvelle activité.
- Cliquez sur la flèche directionnelle Bas pour sélectionner les dates de début et de fin d'une activité (Windows Mobile Professionnel).

Liens connexes

- *Indicateurs d'état des données* à la page 14

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 ;

Modifier les informations détaillées d'une activité

Modifiez les informations détaillées d'une activité.

Affichez la fiche de renseignements, puis sélectionnez **Menu > Modifier 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 ;

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 ;
- ajouter de nouveaux éléments au 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 pour affiner la recherche et afficher les résultats ;
- sélectionnez un client potentiel pour consulter sa fiche de renseignements ;
- afficher uniquement les clients potentiels récents ;
- créer un nouveau client potentiel ;

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.

- Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments associés au client potentiel.

Liens connexes

- *Indicateurs d'état des données* à la page 14

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.

Modifier les informations détaillées sur un client potentiel

Modifiez les informations détaillées pour un client potentiel.

Affichez la fiche de renseignements du client potentiel, puis sélectionnez **Modifier**.

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 nouveaux éléments ou mettre à jour des éléments existants de ce client potentiel ;

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 pour affiner la recherche et afficher les résultats ;
- sélectionner une opportunité pour consulter sa fiche de renseignements ;
- afficher uniquement les opportunités récentes ;
- créer une nouvelle opportunité ;

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.
- Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments associés à l'opportunité.

Liens connexes

- *Indicateurs d'état des données* à la page 14

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 ;

Modifier les informations de l'opportunité

Modifiez les informations relatives à une opportunité.

Affichez la fiche de renseignements, puis sélectionnez **Modifier**.

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 ;

Les documents de vente incluent des bons de commande pour des produits ou des services, des devis et des contrats.

Vous pouvez afficher tous les documents de vente ou ceux associés à un compte ou un contact en procédant comme suit :

Méthode	Description
Documents de vente	<ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Documents de vente.2. Sélectionnez un document de vente afin de consulter ses informations.
Comptes	<ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Comptes.2. Sélectionnez un compte pour consulter sa fiche de renseignements.3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez Documents de vente.4. Sélectionnez le document de vente afin de consulter ses informations.
Contacts	<ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Contacts.2. Sélectionnez un contact pour consulter sa fiche de renseignements.3. Dans la partie inférieure de l'écran, sélectionnez Documents de vente.4. Sélectionnez le document de vente afin de consulter ses informations.

Chapitre 14 Analytique

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
Analyse du 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.
Meilleurs bons de commande	Affiche les meilleurs bons de commande.

Formats d'affichage des rapports

Vous pouvez afficher le rapport sous forme de graphique ou de tableau en sélectionnant respectivement **Graphique** ou **Tableau**.

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.

Sélectionnez le rapport à afficher, sélectionnez **Menu > Modifier**, modifiez les options du rapport, sélectionnez **Menu > Enregistrer sous**, puis saisissez le nom du rapport.

Supprimer des rapports enregistrés

Vous pouvez supprimer un rapport dans Mes rapports.

Mettez le rapport en surbrillance, puis sélectionnez **Menu > Supprimer**.

Réactualiser la fonction d'utilisateur

Le système SAP conserve votre fonction au sein de l'entreprise commerciale. Si vous changez de fonction, vous devez actualiser votre fonction pour l'application Mobile Sales. Par exemple, si vous êtes promu au poste de directeur des ventes, vous pouvez exécuter des rapports d'analyse du pipeline pour vous-même ou pour vos représentants commerciaux. Pour

réactualiser la fonction d'utilisateur, sélectionnez **Analytique**, puis **Menu > Réactualiser la fonction d'utilisateur**.

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 **Analyse du pipeline** pour afficher ce rapport avec les paramètres par défaut. Si c'est la première fois que vous exécutez ce rapport, sélectionnez votre fonction d'utilisateur. 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.

Mobile Sales détermine la valeur de différence en effectuant le calcul suivant : Gagné + Escompté - Cible. Si la différence est une valeur négative, elle est représentée par un 0 (zéro) sur le graphique.

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 5 : Détails du rapport Pipeline

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

Si le système SAP contient plusieurs éléments pour le même client potentiel, le compte n'apparaît qu'une seule fois sur le graphique et celui-ci totalise tous les revenus escomptés pour tous les éléments associés au compte.

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.

Les options apparaissent par ordre alphabétique.

Table 6 : 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 Aucune .
Nom	Saisissez le nom du rapport.
# d'opportunités	Sélectionnez le nombre d'opportunités à inclure.
Période	Sélectionnez la période : Précédent , Actuel , Suivant ou Aucun . Si vous définissez une date de clôture, sélectionnez Aucun .
Représentants commerciaux	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 Date de clôture ou Revenu escompté .
Ordre de triage	Sélectionnez Croissant ou Décroissant .
État	Sélectionnez l'état du bon de commande.

Option	Description
Intervalle de temps	<p>Sélectionnez l'intervalle de temps : Mensuel, Trimestriel ou Aucun.</p> <p>Si vous définissez une date de clôture, sélectionnez Aucun.</p>

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 compte n'apparaît qu'une seule fois sur le graphique et celui-ci totalise tous les revenus escomptés pour tous les éléments associés au compte.

Le rapport sur les meilleures opportunités est un graphique à colonnes qui affiche par défaut les clients potentiels à risques par revenu escompté.

Les options apparaissent par ordre alphabétique.

Table 7 : Détails du rapport sur les meilleures opportunités à risques

Option	Description
Nom	Saisissez le nom du rapport.
# d'opportunités	Sélectionnez le nombre d'opportunités à afficher.
Représentants commerciaux	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.
Ordre de triage	Sélectionnez Date de clôture , Revenu ou Étape de vente .
Intervalle de temps	Sélectionnez l'intervalle de temps : 7 derniers jours , 30 derniers jours ou 90 derniers jours .

Rapport sur les meilleurs bons de commande

Génère en temps réel un rapport sur vos meilleurs bons de commande.

Sélectionnez **Analytique** à partir de l'écran d'accueil, puis **Meilleurs bons de commande** 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.

Table 8 : Détails du rapport sur les meilleurs bons de commande

Option	Description
Nom	Saisissez le nom du rapport.
État	Sélectionnez l'état du bon de commande.
Période	Sélectionnez la période : Précédent, Actuel, Suivant ou Aucun .
Intervalle de temps	Sélectionnez l'intervalle de temps : Mensuel, Trimestriel ou Aucun .
Date de publication	Sélectionnez une date sur le calendrier ou 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.
Nombre de bons de commandes	Sélectionnez le nombre de bons de commande à inclure.
Trier par	Sélectionnez Valeur nette ou Par défaut .
Ordre de triage	Sélectionnez Croissant ou Décroissant .

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 :

- enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel ;
- enregistrer un contact personnel en tant que contact CRM ;
- enregistrer une entrée de calendrier en tant qu'activité Mobile Sales ;
- consigner un courrier électronique en tant qu'activité Mobile Sales ;
- enregistrer une activité CRM dans votre calendrier personnel.

Lorsque votre administrateur système configure l'application Mobile Sales, il détermine si les contacts personnels et les entrées de calendrier doivent être synchronisés avec les contacts et les activités Mobile Sales et si oui, s'ils doivent l'être de façon automatique ou manuelle.

Donnée	Description
Contacts	<ul style="list-style-type: none">• Si le processus est automatique, les contacts natifs sont convertis automatiquement en contacts Mobile Sales et inversement.• S'il est manuel, vous devez indiquer précisément les contacts à synchroniser.• Si aucun processus n'est défini, vous ne pouvez pas synchroniser les contacts natifs et Mobile Sales.
Activités CRM et entrées de calendrier	<ul style="list-style-type: none">• Si le processus est automatique, les entrées de calendrier natives sont converties automatiquement en activités Mobile Sales (rendez-vous, réunions) et inversement.• S'il est manuel, vous devez indiquer précisément les activités CRM ou les entrées du calendrier natif à synchroniser.• Si aucun processus n'est défini, vous ne pouvez pas synchroniser les entrées de calendrier et les activités Mobile Sales.

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 Mobil Sales et restent en attente.

Ajouter un contact personnel à Mobile Sales

Si l'application Mobile Sales est configurée pour synchroniser des éléments manuellement, vous pouvez y ajouter manuellement un contact personnel.

1. Sélectionnez un contact personnel pour consulter ses détails.
2. Sélectionnez **Menu > Ajouter contact au CRM**.
L'application Mobile Sales ouvre le contact en mode édition.
3. Associez ce contact à un compte, puis sélectionnez **Suivant**.
4. (Facultatif) Modifiez les autres coordonnées du contact, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrer un contact CRM en tant que contact personnel

Enregistrez un contact professionnel CRM en tant que contact personnel

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

Ajouter une entrée de calendrier en tant qu'activité Mobile Sales

Si l'application Mobile Sales est configurée pour synchroniser des éléments manuellement, consignez manuellement une entrée de calendrier en tant qu'activité Mobile Sales.

1. Sélectionnez une entrée de calendrier dans votre calendrier personnel pour l'ouvrir.
2. Sélectionnez **Menu > Consigner en tant qu'activité CRM**.
L'application Mobile Sales ouvre l'écran **Modifier l'activité** et indique l'objet du calendrier comme description de l'activité CRM, que vous pouvez ensuite modifier.
3. Ajoutez les informations sur les rapports.
4. Ajoutez ou modifiez d'autres détails de l'activité.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un courrier électronique en tant qu'activité Mobile Sales

Si l'application Mobile Sales est configurée pour synchroniser des éléments manuellement, consignez manuellement un courrier électronique en tant qu'activité Mobile Sales.

1. Sélectionnez un courrier électronique pour l'ouvrir.
2. Sélectionnez **Menu > Consigner en tant qu'activité CRM**.

L'application Mobile Sales ouvre l'écran **Modifier l'activité** et indique le sujet du courrier électronique comme description de l'activité CRM, que vous pouvez ensuite modifier. Le corps du message apparaît dans les notes.

3. Ajoutez les informations sur les rapports.
4. Ajoutez ou modifiez d'autres détails de l'activité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrer une activité CRM dans votre calendrier personnel

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

1. Depuis l'écran d'accueil de Mobile Sales, sélectionnez **Activités**.
2. Sélectionnez une activité de rendez-vous ou de réunion.
3. Sélectionnez **Menu > Enregistrer dans le calendrier**.

Vous pouvez désinstaller 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.

Prérequis

Désactivez la messagerie Sybase.

1. Ouvrez les paramètres Sybase.
2. Sélectionnez **Avancés**.
3. Désélectionnez **Messagerie Sybase activée**.
4. Sélectionnez **Terminer**.

Procédure

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

1. Quittez l'application Mobile Sales.
2. Sélectionnez **Paramètres**.
3. Ouvrez **Supprimer les programmes**.

Si vous devez désinstaller la messagerie Sybase et Mobile Sales, désinstallez les programmes dans l'ordre indiqué. Dans certains cas, il vous suffira peut-être de désinstaller Sybase Mobile Sales. Si vous n'êtes pas sûr de devoir désinstaller les deux programmes ou uniquement Mobile Sales, contactez votre administrateur système.

- a) Supprimez Sybase Mobile Sales.
- a) Supprimez la messagerie Sybase.

Redémarrez l'appareil lorsque vous y êtes invité. Après le redémarrage de votre appareil, il se peut que vous deviez revenir à l'écran de suppression des programmes.

4. Sélectionnez **Terminer**.
5. Vérifiez que l'assistant de désinstallation a supprimé le dossier Mobile Sales et qu'il ne subsiste aucun élément de l'installation.
 - a) Ouvrez l'explorateur de fichiers.
 - b) Dans le dossier **Program Files**, supprimez le dossier Mobile Sales s'il est encore présent.

Si vous ne parvenez pas à supprimer le dossier Mobile Sales, réinitialisez votre appareil en l'éteignant puis en le rallumant.

Liens connexes

- *Désinscription de Mobile Sales à la page 16*

Déterminez la cause des problèmes et appliquez la solution recommandée.

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 recherche en ligne ne donne aucun résultat

Problème : Les recherches pas assez restrictives peuvent ne renvoyer qu'une partie des données ou aucune donnée. C'est votre entreprise qui définit le volume maximum de données autorisées lors de la configuration du système SAP.

Solution : Pour obtenir les résultats dont vous avez besoin, spécifiez des paramètres de recherche supplémentaires afin de limiter la quantité de données renvoyées.

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.

Les dernières modifications remplacent les modifications en attente

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

Solution de contournement : Aucune.

Une recherche sur la description d'un élément bloque l'application

Problème : Si vous lancez une recherche en ligne sur une description et que vous ne disposez d'aucune connexion réseau lors de l'ajout d'un nouvel élément à un client potentiel, l'application Mobile Sales se fige jusqu'à ce que vous soyez connecté au réseau.

Solution de contournement : Pour continuer à travailler hors ligne, annulez la recherche.

Les paramètres de début et de fin spécifiés pour une recherche avancée doivent correspondre exactement

Problème : Lorsque vous effectuez une recherche avancée, les indications de début et de fin que vous spécifiez sont les dates exactes auxquelles l'activité ou l'opportunité a commencé et a pris fin. La recherche renverra donc uniquement les d'enregistrements dont les dates de début et de fin correspondent exactement, et non pas ceux compris entre ces deux dates.

Solution de contournement : Aucune.

L'enregistrement rejeté doit être réparé sur l'appareil.

Problème : Si le système SAP rejette un enregistrement ou que l'enregistrement contient une erreur sur votre appareil, aucun administrateur système ou aucun autre utilisateur Mobile Sales ne pourra réparer l'erreur ou mettre l'objet à jour tant que celui-ci sera considéré comme erroné.

Solution : Réparez l'enregistrement ou l'objet sur votre appareil.

Erreur de réception lors du lancement de Mobile Sales pendant la réception des données

Problème : Si vous essayez de lancer une nouvelle installation de Mobile Sales pendant la réception de données, le système génère une erreur SQLiteException.

Solution : Contactez votre administrateur système pour supprimer les messages en attente sur Unwired Server afin que vous puissiez vous reconnecter.

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.

Le nombre de tentatives de connexion maximum autorisé est dépassé

Problème : Si, en essayant de vous connecter, vous avez saisi les mauvaises données de connexion et que vous avez reçu plusieurs messages d'erreur indiquant que le mot de passe n'est pas valide, l'application affiche le message Nombre de tentatives de connexion maximum dépassé !.

Solution : Contactez votre administrateur système pour connaître la procédure de réinitialisation du paramètre de configuration relatif au nombre maximum de tentatives de connexion.

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 :

Problème	Solution de contournement
Le système ne dispose pas d'informations suffisantes pour afficher le rapport	Réessayez ultérieurement afin que le système dispose de données suffisantes.
La fonction de l'utilisateur n'est pas définie correctement pour le rapport d'analyse du pipeline	Indiquez la fonction de l'utilisateur. Mobile Sales affiche l'écran des critères de rapport.
Lorsque vous essayez d'afficher un rapport, vous recevez un avertissement indiquant que votre appareil est hors ligne	Vérifiez que votre appareil est connecté et que vous êtes connecté au système SAP.
Aucun prospect de vente n'est indiqué dans le rapport relatif aux meilleures opportunités	Les données du système SAP ne contiennent aucun prospect de vente. Lorsque vous créez une opportunité, n'oubliez pas de définir un prospect de vente.

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

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

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

L'appareil se connecte et se déconnecte

Problème : Le journal des paramètres Sybase indique que l'appareil se connecte et se déconnecte.

Solution : Aucune. Aucune opération n'est nécessaire. Il se peut que le temps de réponse de l'application soit plus long que d'ordinaire.

Index

A

- activités 37
 - créer 37
 - enregistrer dans le calendrier natif 55
 - fiche de renseignements 38
 - vérifier 38
- analytique 47
- appareils pris en charge 2

C

- carte
 - afficher une adresse 27
 - options du fournisseur 27
- client potentiel
 - vérifier 42
- clients potentiels 41
 - créer 41
 - fiche de renseignements 42
- comptes 29
 - afficher 29
 - carte 27
 - créer 29
 - fiche de renseignements 30
 - vérifier 30

- configuration mémoire requise 11
- configuration minimale pour l'installation 3
- configuration requise 2
- configuration requise de l'appareil 2
- contacts 33
 - carte 27
 - créer 33
 - enregistrer dans les contacts natifs 54
 - fiche de renseignements 34
 - personnels 54
 - vérifier 34
- courrier électronique
 - en tant qu'activité 55

D

- dépannage 59
- désinscription de Mobile Sales 16
- désinstaller Mobile Sales 57

- détails d'un client potentiel
 - modifier 42
- détails de l'activité
 - modifier 38
- détails des opportunités
 - modifier 44
- détails du compte
 - modifier 30
- détails du contact
 - modifier 34
- documents de vente
 - affichage 45
- dossier de messagerie Notifications 3

E

- écran d'accueil
 - Activités d'aujourd'hui 13
 - icônes 13
 - Notifications 13
 - Paramètres 13
- entrée de calendrier
 - consigner en tant qu'activité 54

F

- fiche de renseignements
 - activités 38
 - clients potentiels 42
 - compte 30
 - contact 34
 - opportunité 44
 - personnaliser 20

L

- langues prises en charge 2
- liste des activités
 - afficher 37
- liste des clients potentiels
 - afficher 41
- liste des comptes
 - afficher 29
- liste des contacts

afficher 33
liste des opportunités
afficher 43

M

mise en route 13
mode Démo
exécuter 10
passer en mode Réel 10
mot de passe pour le système SAP 17
mot de passe système SAP 17

N

notifications 13, 17
affichage 18
effacer 18
supprimer 18

O

opportunités 43
créer 43
fiche de renseignements 44
vérifier 44

P

paramètres 19
paramètres de connexion 7
Paramètres Sybase 7
personnalisation 19

R

rapport d'analyse du pipeline 48
rapport sur les meilleures opportunités 49
rapport sur les meilleures opportunités à risques 50
rapport sur les meilleurs bons de commande 51
rapports 47
analyse du pipeline 48
meilleures opportunités 49
meilleures opportunités à risques 50
meilleurs bons de commande 51
recherche 24
avancée 23
types 23
recherche avancée 23
recherche en ligne 24
rechercher
recherche en ligne 24

S

supprimer une recherche en ligne 24
Sybase Mobile Sales pour SAP CRM
introduction 1
lancer 9
modifier le mot de passe 17
synchronisation avec le système SAP 1, 15

V

version de Mobile Sales 13