



Projet : Microsoft Dynamics 365 ALIOS

Guide des utilisateurs

Version V1.0

Date : 19/02/2018



Auteur(s)	Mehdi MHIRI
Vérificateur(s)	Amjed MAATOUK, Fatma HOSNI
Approbateur	
Date de validation	
Signature (de l'Approbateur)	

Documents de référence

Id	Titre du document	Identification / Référence	Version	Date	Nom de fichier

Historique des versions

Date	Version	Auteur	Commentaire
19/10/2017	V1.0	HLi	Première version
01/03/2018	V1.1	HLi	Rajout d'un §.sur les graphiques

Sommaire

1	GESTION DES PROSPECTS	6
1.1	CREATION D'UN PROSPECT DE TYPE PM	6
1.2	CREATION D'UN PROSPECT DE TYPE PP	8
1.3	CREATION D'UN PROSPECT DE TYPE PL	9
2	GESTION DES COMPTES.....	12
2.1	CREATION D'UN COMPTE AVEC UN ROLE FOURNISSEUR.....	12
2.2	MODIFICATION D'UN COMPTE.....	14
2.3	ATTRIBUER UN COMPTE	14
3	GESTION DES OPPORTUNITES.....	16
3.1	CREATION D'UNE OPPORTUNITE POUR UN COMPTE.....	16
3.1.1	Création à partir de la fiche compte (recommandée)	16
3.1.2	Création à partir du menu général	17
3.2	CREATION D'UNE OPPORTUNITE POUR UN PROSPECT.....	19
3.3	LANCEMENT D'UNE OPPORTUNITE	20
3.4	ATTRIBUTION D'UNE OPPORTUNITE	21
3.5	CLOTURE D'UNE OPPORTUNITE.....	23
4	GESTION DES ACTIVITES	25
4.1	CREATION INTERACTION APPEL TELEPHONIQUE.....	25
4.2	CREATION ACTIVITE TACHE	26
4.3	CREATION ACTIVITE COURRIER ELECTRONIQUE	27
4.4	CREATION ACTIVITE VISITE.....	28
5	GESTION DES TICKETS	30
5.1	CREATION TICKET	30
5.2	VALIDER UN TICKET.....	31
5.3	CLOTURER UN TICKET	31
6	GESTION MARKETING	33
6.1	LISTE MARKETING	33
6.2	CREATION D'UNE CAMPAGNE	37
7	GESTION DES OBJECTIFS.....	41
8	FONCTIONNALITES TRANSVERSES	44
8.1	RECHERCHE AVANCEE	44
8.2	CREATION D'UNE VUE	44
8.3	LES GRAPHIQUES.....	46
8.3.1	Créer un graphique basique	47

LISTE DES FIGURES

Figure 1- Création d'un prospect.....	6
Figure 2- Vue de tous les prospects.....	6
Figure 3- Formulaire Prospect	7
Figure 4- Formulaire prospect de type PM.....	7
Figure 5- Création d'un prospect.....	8
Figure 6- Vue de tous les prospects.....	8
Figure 7- Formulaire Prospect	8
Figure 8- Formulaire Prospect de type PP	9
Figure 9- Création d'un prospect.....	9
Figure 10- Vue de tous les prospects	10
Figure 11- Formulaire Prospect	10
Figure 12- Formulaire prospect de type PL	10
Figure 13- Création d'un compte.....	12
Figure 14- Vue des comptes actifs.....	12
Figure 15- Formulaire compte	13
Figure 16- Formulaire compte PM	13
Figure 17- Création d'un compte.....	14
Figure 18- Gestion des comptes	14
Figure 19- Vue des comptes actifs.....	15
Figure 20- Attribuer un compte.....	15
Figure 21- Création d'un compte.....	16
Figure 22- Vue des comptes actifs.....	16
Figure 23- Créer une opportunité	17
Figure 24- Fiche Opportunité	17
Figure 25- Création d'une opportunité.....	17
Figure 26- Vue 'Mes opportunités ouvertes'	18
Figure 27- Formulaire de création d'une opportunité	18
Figure 28- Formulaire de création d'une opportunité remplie	19
Figure 29- Accès aux prospects	19
Figure 30- Vue des prospects ouverts	20
Figure 31- Accès aux opportunités	20
Figure 32- Vue 'Mes opportunités ouvertes'	20
Figure 33- Accès aux opportunités	21
Figure 34- Vue 'Mes opportunités ouvertes'	21
Figure 35- Attribuer une opportunité	22
Figure 36- nouveau propriétaire de l'opportunité	22
Figure 37- Accès aux opportunités	23
Figure 38- Clôturer une opportunité	23
Figure 39- Opportunité fermée comme perdue.....	24
Figure 40- Accès aux activités.....	25
Figure 41- Création d'un appel téléphonique	25
Figure 42- Formulaire Création Appel téléphonique	25
Figure 43- Formulaire appel téléphonique.....	26
Figure 44- Accès aux activités.....	26
Figure 45- Création d'une tâche	26
Figure 46- Formulaire de création d'une tâche.....	27
Figure 47- Accès aux activités.....	27
Figure 48- Création Courrier électronique	27

Figure 49- Formulaire Création Courrier électronique.....	28
Figure 50- Accès aux activités.....	28
Figure 51- Création d'une visite.....	28
Figure 52- Formulaire Création d'une visite.....	29
Figure 53- Fiche "Visite"	29
Figure 54- Accéder aux "Tickets"	30
Figure 55- Cliquer sur "Nouveau ticket"	30
Figure 56- Fiche "Ticket"	30
Figure 57- Formulaire Ticket : Phase création et attribution	31
Figure 58- Formulaire Ticket : Phase traitement.....	31
Figure 59- Résoudre un incident	32
Figure 60- Accès aux listes marketing	33
Figure 61- Vue des listes marketing actives.	33
Figure 62- Formulaire de création d'une liste marketing.....	34
Figure 63- Liste marketing créé	34
Figure 64- Ajout des membres à la liste marketing.....	34
Figure 65- Critères de sélection des membres.....	35
Figure 66- Membres de la liste marketing.....	36
Figure 67- Campagne associée à la liste marketing.....	36
Figure 68- Accès aux campagnes marketing	37
Figure 69- Vue des campagnes marketing	37
Figure 70- Formulaire de création d'une campagne marketing.....	37
Figure 71- Création d'une activité marketing.....	38
Figure 72- Formulaire de création d'activité de campagne	39
Figure 73- Distribution d'une activité de campagne	39
Figure 74- Formulaire de courrier électronique.....	40
Figure 75- Attribution des activités de campagne	40
Figure 76- Accès aux objectifs	41
Figure 77- Formulaire de création d'objectif.....	41
Figure 78- Formulaire de création de mesure objectif.....	42
Figure 79- Formulaire de création de champ de report.....	42
Figure 80- Vue des objectifs actifs et graphique	43
Figure 81- Critères de la recherche avancée	44
Figure 82- Résultat de la recherche.....	44
Figure 83- Fichier Excel exporté depuis le CRM	Erreur ! Signet non défini.
Figure 84- Accès à la gestion des données	Erreur ! Signet non défini.
Figure 85- Sélection du type d'enregistrement.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 86- Modèle de fichier d'import	Erreur ! Signet non défini.
Figure 87- Vue des tous les prospects	Erreur ! Signet non défini.
Figure 88- Modèle de fichier d'import	Erreur ! Signet non défini.
Figure 89- Accès à la gestion des données	Erreur ! Signet non défini.
Figure 90- Vue des importations réalisées	Erreur ! Signet non défini.
Figure 91- Chargement du fichier à importer.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 92- Vérification des paramètres et importation des données	Erreur ! Signet non défini.
Figure 93- Vue de mes importations	Erreur ! Signet non défini.
Figure 94- Critères de la recherche avancée	45
Figure 95- Nom de la nouvelle vue.....	46
Figure 96- Les vues disponibles.	46

1 Gestion des prospects

1.1 Création d'un prospect de type PM

La Création d'un prospect de type Personne Morale se fait manuellement :

- 1- Accéder à votre espace de travail, cliquer sur **Ventes** ensuite sur **Prospect**.

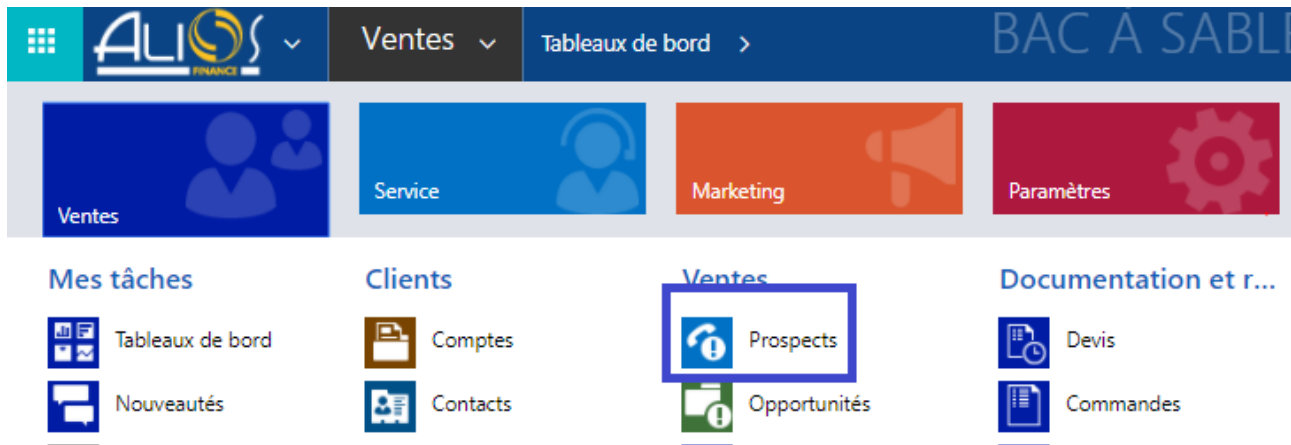


Figure 1- Création d'un prospect

- 2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le bouton « **Nouveau** ».

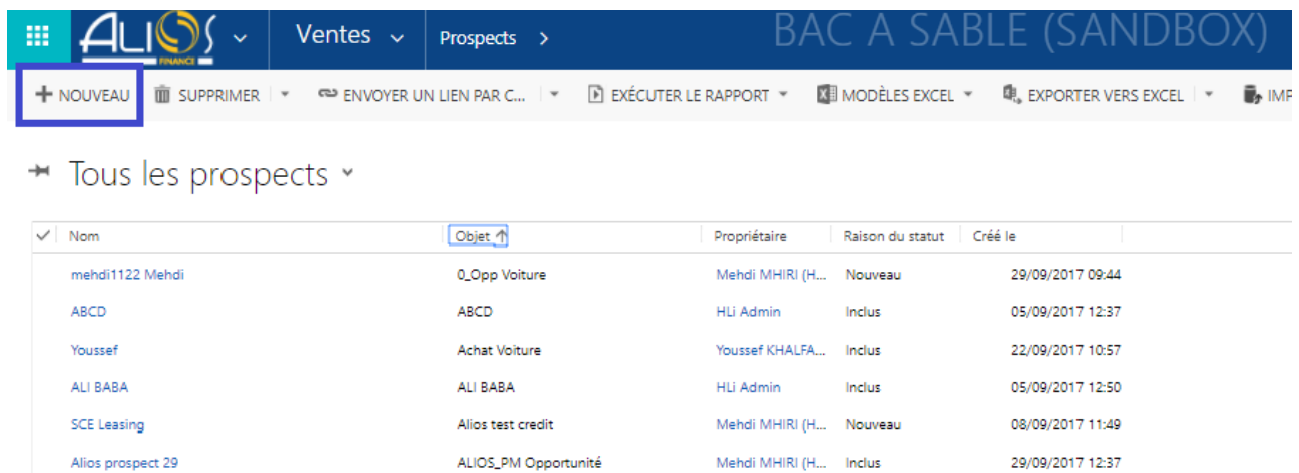


Figure 2- Vue de tous les prospects

- 3- Le formulaire de création du prospect s'affiche.

Figure 3- Formulaire Prospect

- 4- Renseigner le champ obligatoire « **Personnalité juridique** » avec la valeur « **Personne Morale** ».
- a. Les champs ci-dessous s'affichent :

Figure 4- Formulaire prospect de type PM

- 5- Renseigner les autres champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque rouge*)
- 6- Le champ « Chargé d'affaire » aura une valeur par défaut.

Chargé d'affaire * Mehdi MHIRI (HLI)

- 7- Le champ « Raison sociale » est une concaténation des deux champs suivants « Forme juridique » et « Nom complet ».
- 8- Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour sauvegarder.

1.2 Création d'un prospect de type PP

La Création d'un prospect de type Personne Physique se fait manuellement :

- 1- Cliquer sur le bouton « **Prospect** » dans la barre d'action de la fiche Interaction.

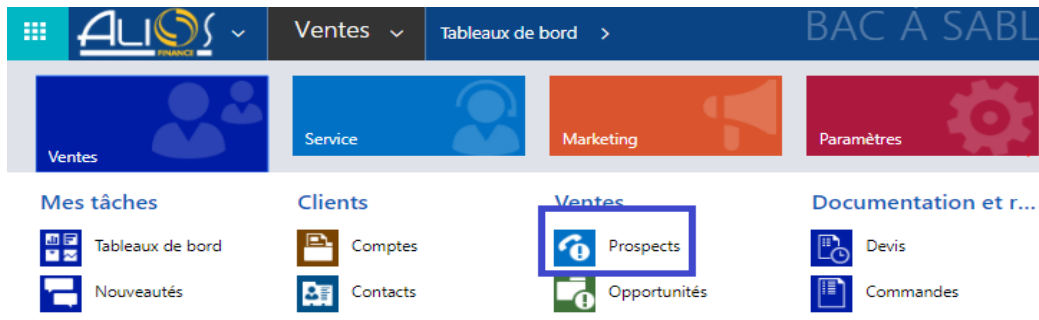


Figure 5- Création d'un prospect

- 2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le bouton « **Nouveau** ».

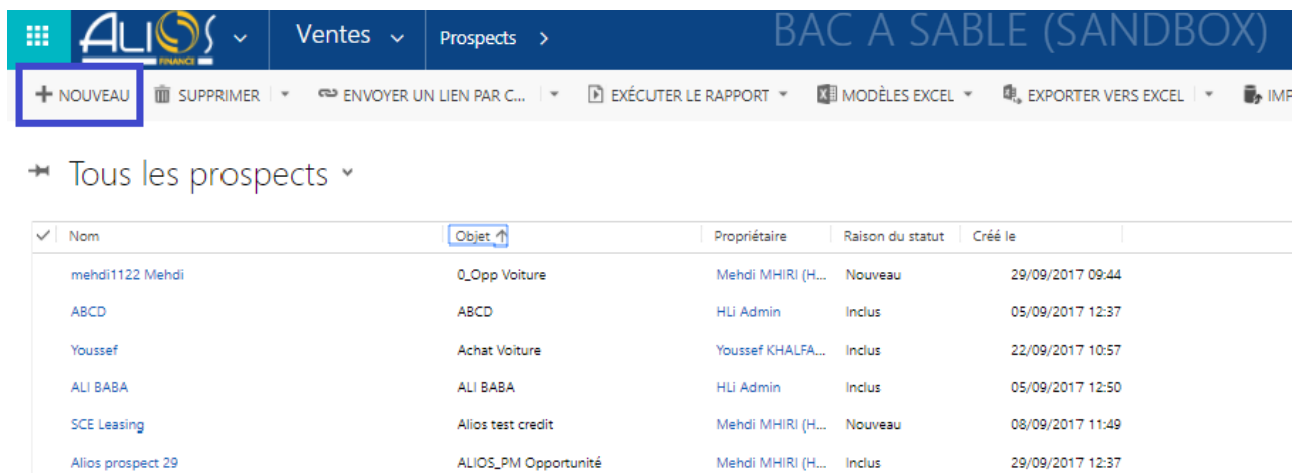


Figure 6- Vue de tous les prospects

Le formulaire de création du prospect s'affiche.



PROSPECT
Créer Prospect

Source du prospect: -- Statut: Nouveau Propriétaire: Mehdi MHIRI

Détails

Général

ID CRM: --
Bref Descriptif: --
Canal d'entrée: --
Personnalité juridiq: --
Chargé d'affaire: Mehdi MHIRI (HLI)
Potentiel: --
Contact principal: --

PUBLICATIONS ACTIVITÉS NOTES

Tous - Ajouter Ap... Ajouter Tâ... --

Enregistrements d'activité introuvables.

Coordonnées

Indicatifs téléphonique: 225
Téléphone principal: --
Téléphone mobile 1: --
Téléphone mobile 2: --
Téléphone mobile 3: --
Courrier électronique: --
Fax: --

Figure 7- Formulaire Prospect

- 3- Renseigner le champ obligatoire « **Personnalité juridique** » avec la valeur « Personne Physique ».

Les champs ci-dessous s'affichent :

Figure 8- Formulaire Prospect de type PP

- 4- Renseigner les champs obligatoires du formulaire et toute autre information souhaitée
5- Le champ « Chargé d'affaire » aura une valeur par défaut

Chargé d'affaire * Mehdi MHIRI (HLi)

- 6- Cliquer sur le bouton « **Enregistrer** » pour sauvegarder. **ENREGISTRER**

1.3 Création d'un prospect de Type PL

La Création d'un prospect de type Profession Libérale se fait manuellement :

- 1- Cliquer sur le bouton « **Prospect** » dans la barre d'action de la fiche Interaction.

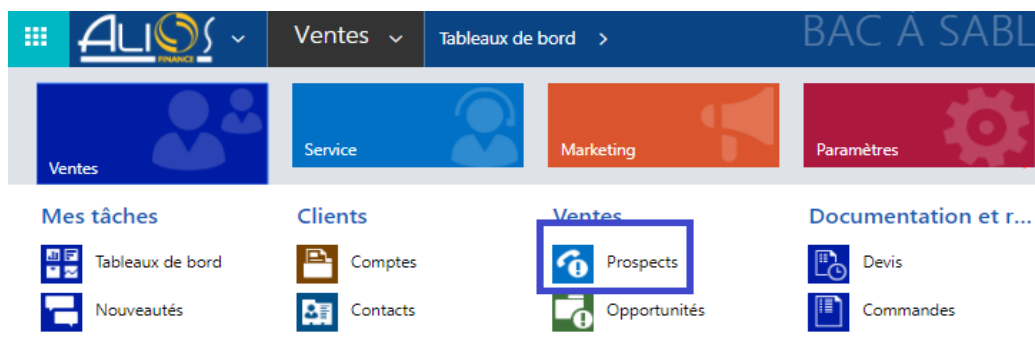


Figure 9- Création d'un prospect

- 2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le bouton « **Nouveau** ».

✓ Nom	Objet	Propriétaire	Raison du statut	Créé le
mehdi1122 Mehdi	0_Opp Voiture	Mehdi MHIRI (H...	Nouveau	29/09/2017 09:44
ABCD	ABCD	HLI Admin	Inclus	05/09/2017 12:37
Youssef	Achat Voiture	Youssef KHALFA...	Inclus	22/09/2017 10:57
ALI BABA	ALI BABA	HLI Admin	Inclus	05/09/2017 12:50
SCE Leasing	Alios test credit	Mehdi MHIRI (H...	Nouveau	08/09/2017 11:49
Alios prospect 29	ALIOS_PM Opportunité	Mehdi MHIRI (H...	Inclus	29/09/2017 12:37

Figure 10- Vue de tous les prospects

3- Le formulaire de création du prospect s'affiche.

Créer Prospect

Source du prospect: -- Statut: Nouveau Propriétaire: Mehdi MHIRI

Détails

Général

ID CRM: --
 Bref Descriptif: --
 Canal d'entrée: --
 Personnalité juridique: Profession Libérale
 Chargé d'affaire: Mehdi MHIRI (HLI)
 Potentiel: --
 Contact principal: --

PUBLICATIONS **ACTIVITÉS** **NOTES**

Tous - | Ajouter Ap... | Ajouter Tâ... ***

Enregistrements d'activité introuvables.

Coordonnées

Indicatifs téléphonique: 225
 Téléphone principal: --
 Téléphone mobile 1: --
 Téléphone mobile 2: --
 Téléphone mobile 3: --
 Courrier électronique: --
 Fax: --

Figure 11- Formulaire Prospect

4- Renseigner le champ obligatoire « **Personnalité juridique** » avec la valeur « Profession Libérale ».

Les champs ci-dessous s'affichent :

Détails

Général

ID CRM: --
 Bref Descriptif: --
 Canal d'entrée: --
 Personnalité juridique: Profession Libérale
 Nom: --
 Prénom: --
 Civilité: --
 Sexe: --
 Date de naissance: --
 Fonction / Profession: --
 Date d'embauche: --
 Chargé d'affaire: Mehdi MHIRI (HLI)
 Potentiel: --
 Type du Tiers: --
 Contact principal: --

Identité

CIN: --
 Identifiant Fiscal: --
 Registre de commerce: --
 Identifiant unique: --
 Carte de séjour: --
 Permis de conduire: --
 Pays de résidence: --
 Nationalité: --
 Ville de naissance: --

Figure 12- Formulaire prospect de type PL

- 5- Renseigner tous les champs du formulaire et toute autre information souhaitée.
- 6- Le champ « Chargé d'affaire » aura une valeur par défaut.

Chargé d'affaire  Mehdi MHIRI (HLI)

- 7- Le champ « Nom complet » est la concaténation des 2 champs « Nom » et « Prénom ».
- 8- Cliquer sur le bouton « **Enregistrer** » pour sauvegarder.  ENREGISTRER.

2 Gestion des comptes

La création d'un compte avec un rôle client ne peut pas se faire manuellement.

2.1 Création d'un compte avec un rôle fournisseur

- 1- Accéder à votre espace de travail puis cliquer sur **Ventes** ensuite sur **Comptes**.



Figure 13- Création d'un compte

- 2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le bouton « **Nouveau** ».

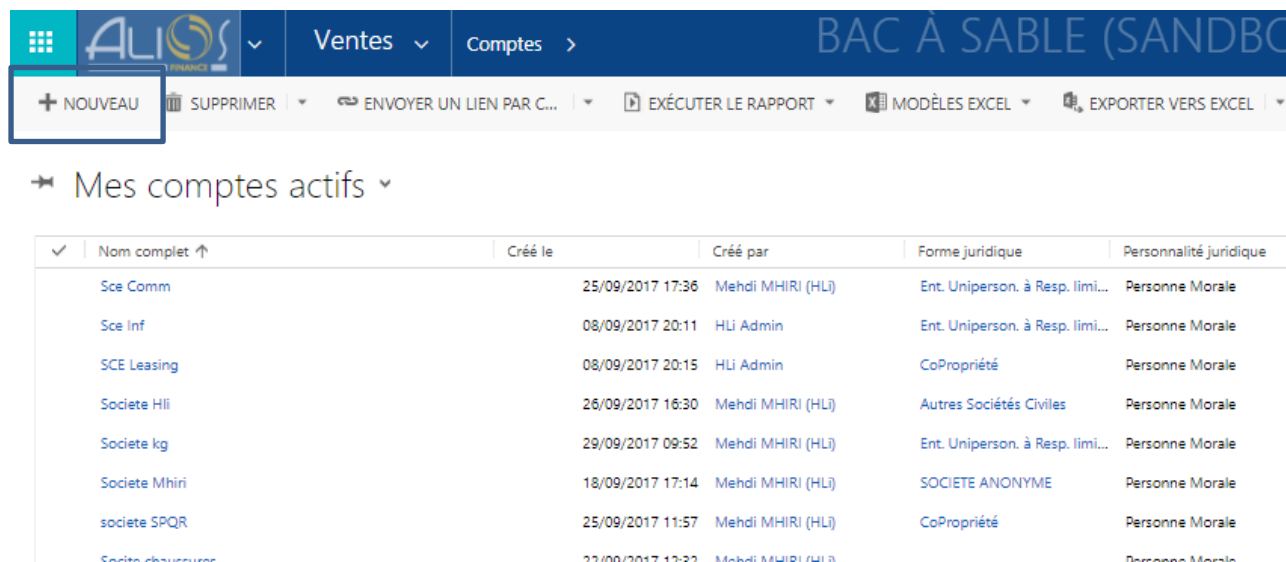


Figure 14- Vue des comptes actifs

- 3- Le formulaire de création du compte s'affiche.

Figure 15- Formulaire compte

- 4- Renseigner le champ obligatoire « **Personnalité juridique** » avec la valeur « Personne Morale ».

Les champs ci-dessous s'affichent :

Figure 16- Formulaire compte PM

- 5- Renseigner les autres champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque rouge*) ainsi que toute autre information souhaitée.
- 6- Le champ « Chargé d'affaire » aura une valeur par défaut.

Chargé d'affaire* Mehdi MHIRI (HLi)

- 7- Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour sauvegarder.

2.2 Modification d'un compte

- 1- Accéder à votre espace de travail puis cliquer sur **Ventes** ensuite sur **Comptes**.



Figure 17- Création d'un compte

- 2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le compte à modifier.
- 3- Le formulaire du compte s'affiche.
- 4- Modifier les informations souhaitées.
- 5- Cliquer sur le bouton « enregistrer » pour sauvegarder. **ENREGISTRER**.

2.3 Attribuer un compte

- 1- Accéder à son espace de travail puis cliquer sur **Ventes** ensuite sur **Comptes**.

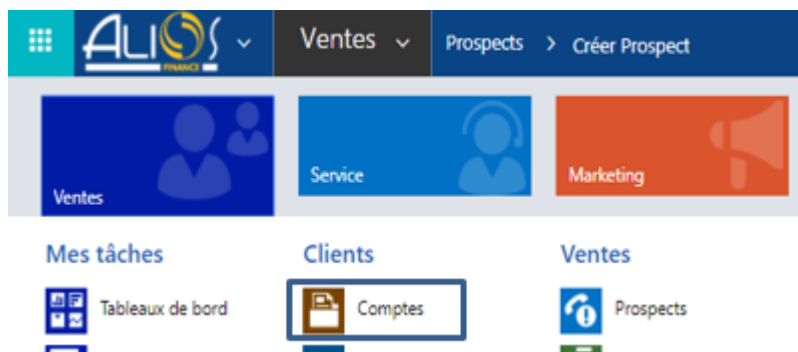


Figure 18- Gestion des comptes

- 2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le compte à modifier.



➔ Mes comptes actifs ▾

✓	Nom complet ↑	Créé le	Créé par	Forme juridique	Personnalité juridique
	Sce Comm	25/09/2017 17:36	Mehdi MHIRI (HLi)	Ent. Uniperson. à Resp. limi...	Personne Morale
	Sce Inf	08/09/2017 20:11	HLi Admin	Ent. Uniperson. à Resp. limi...	Personne Morale
	SCE Leasing	08/09/2017 20:15	HLi Admin	CoPropriété	Personne Morale
	Societe Hli	26/09/2017 16:30	Mehdi MHIRI (HLi)	Autres Sociétés Civiles	Personne Morale
	Societe kg	29/09/2017 09:52	Mehdi MHIRI (HLi)	Ent. Uniperson. à Resp. limi...	Personne Morale
	Societe Mhiri	18/09/2017 17:14	Mehdi MHIRI (HLi)	SOCIETE ANONYME	Personne Morale
	societe SPQR	25/09/2017 11:57	Mehdi MHIRI (HLi)	CoPropriété	Personne Morale
	Societe algerienne	25/09/2017 17:22	Mehdi MHIRI (HLi)	CoPropriété	Personne Morale

Figure 19- Vue des comptes actifs

3- Le formulaire du compte s'affiche.

4- Cliquer sur le bouton Attribuer.

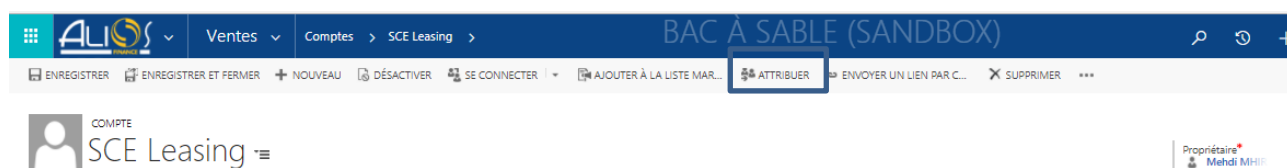


Figure 20- Attribuer un compte

5- Attribuer le compte à un utilisateur ou à une équipe puis cliquer sur le bouton « Attribuer »

Attribuer un élément Compte

Vous avez sélectionné 1 Compte. À qui souhaitez-vous l'attribuer ?

Attribuer à

Utilisateur ou équipe

Utilisateur ou équipe

Utilisateur ou équipe

HLi Admin

Attribuer

Annuler

6- Cliquer sur « Enregistrer » pour sauvegarder **ENREGISTRER**.

3 Gestion des opportunités

3.1 Création d'une opportunité pour un compte

3.1.1 Création à partir de la fiche compte (recommandée)

1- Accéder à la fiche d'un compte depuis le menu **Ventes \ Comptes**.

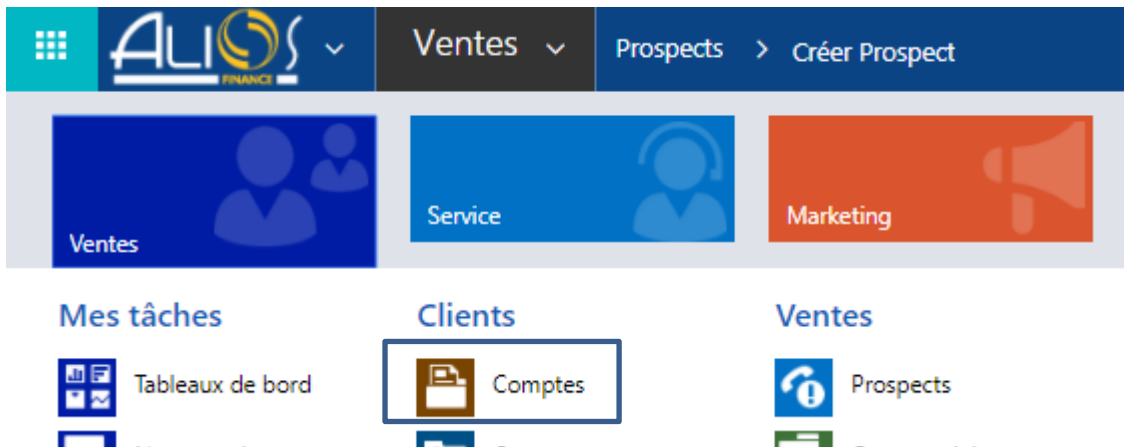


Figure 21- Création d'un compte

2- Sur l'écran affiché, choisir le compte en question.

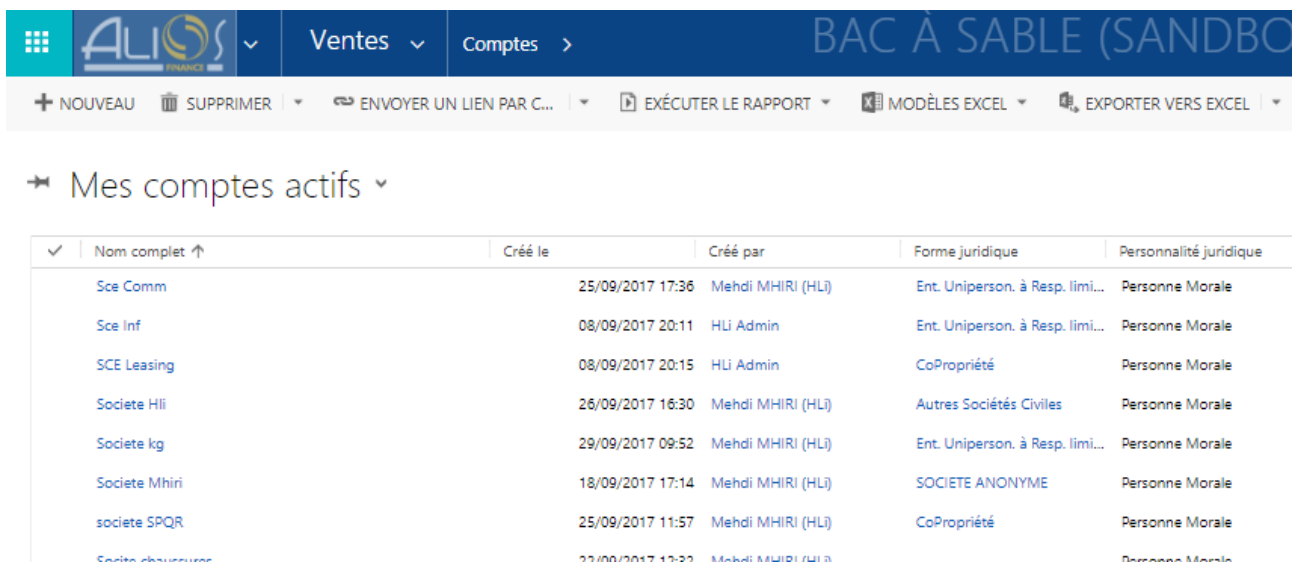


Figure 22- Vue des comptes actifs

3- Le formulaire du compte s'affiche.

4- Cliquer sur le bouton « Créer opportunité ».

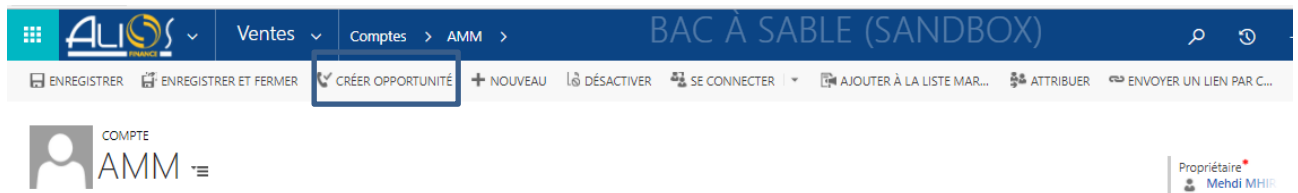


Figure 23- Créer une opportunité

5- La fiche de l'opportunité est alors affichée et le champ Compte est automatiquement rempli.

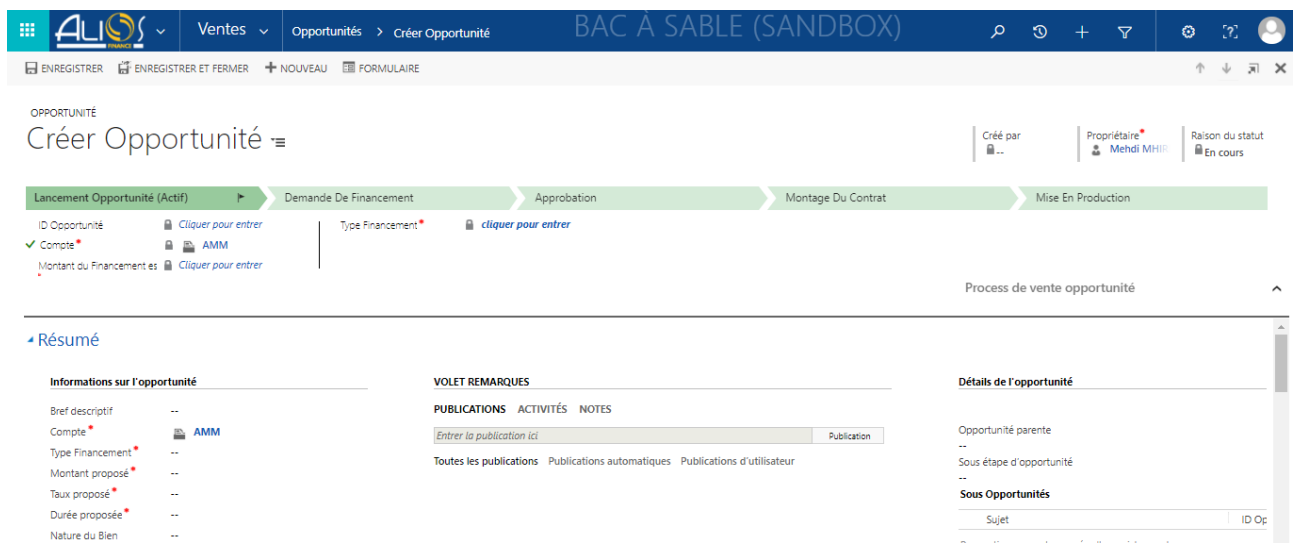


Figure 24- Fiche Opportunité

6- Renseigner les champs obligatoires.

7- Cliquer sur le bouton enregistrer pour sauvegarder. **ENREGISTRER**

3.1.2 Création à partir du menu général

1- Accéder au menu **Ventes \ Opportunités**

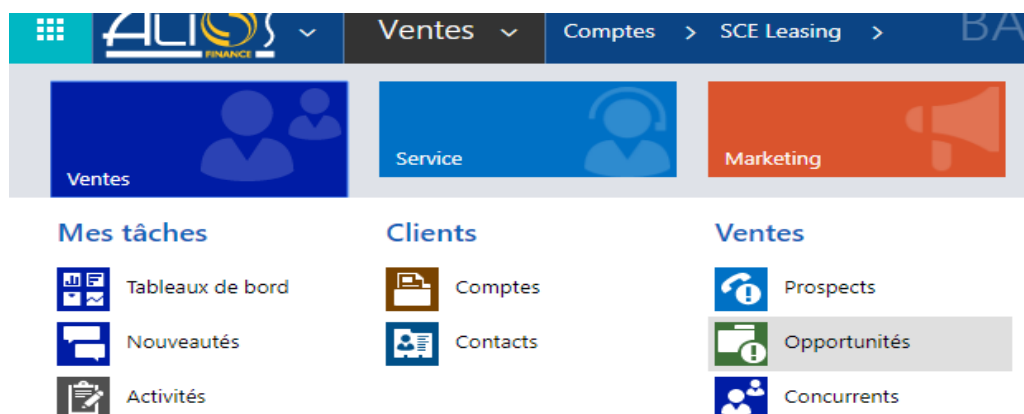


Figure 25- Création d'une opportunité

2- La vue 'Mes opportunités ouvertes' s'affiche

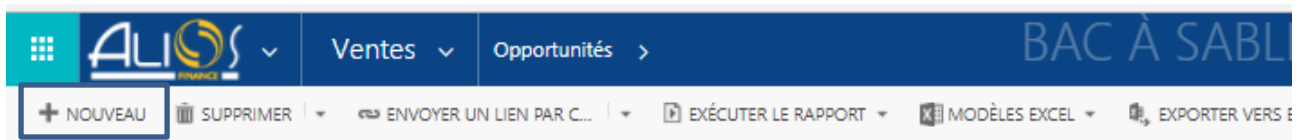
➔ Mes opportunités ouvertes ▾

Reche

✓ ID Opportunité ▾	Sujet	Date de clôture prévis...	Revenu estimé	Contact	Compte	Probabilité
CI17OP0038	Credit longue duree voiture	30/09/2017		Sce Comm	Sce Comm	
CI17OP0037	Prospect Concernant	30/09/2017		test prospe 25/...	test prospe 25/...	
CI17OP0036	Crédit Classique	07/10/2017		Bentix	Bentix	
CI17OP0035	Romulus	23/09/2017			societe SPQR	
CI17OP0032	CREDIT PERSONNEL	07/10/2017			goujaa Ahmed	
CI17OP0030	OPPo 10	30/09/2017			Socite chaussures	
CI17OP0029	Demande crédit classique	04/10/2017			Youssofa SIDIBE	
CI17OP0024	Test inclure Personne libérale	30/09/2017			Alina PM	

Figure 26- Vue 'Mes opportunités ouvertes'

3- Dans la barre d'actions, cliquer sur le bouton 'Nouveau'.



4- Le formulaire de création d'une nouvelle opportunité s'affiche.

Figure 27- Formulaire de création d'une opportunité

5- Saisir les champs obligatoires et cliquer sur **ENREGISTRER**.

Figure 28- Formulaire de création d'une opportunité remplie

6- Le champ 'ID Opportunité' est généré automatiquement à l'enregistrement de l'opportunité.

Résumé

Informations sur l'opportunité

ID Opportunité CI17OP0110

3.2 Création d'une opportunité pour un prospect

1- Accéder à la fiche d'un prospect depuis le menu **Ventes \ Prospect**

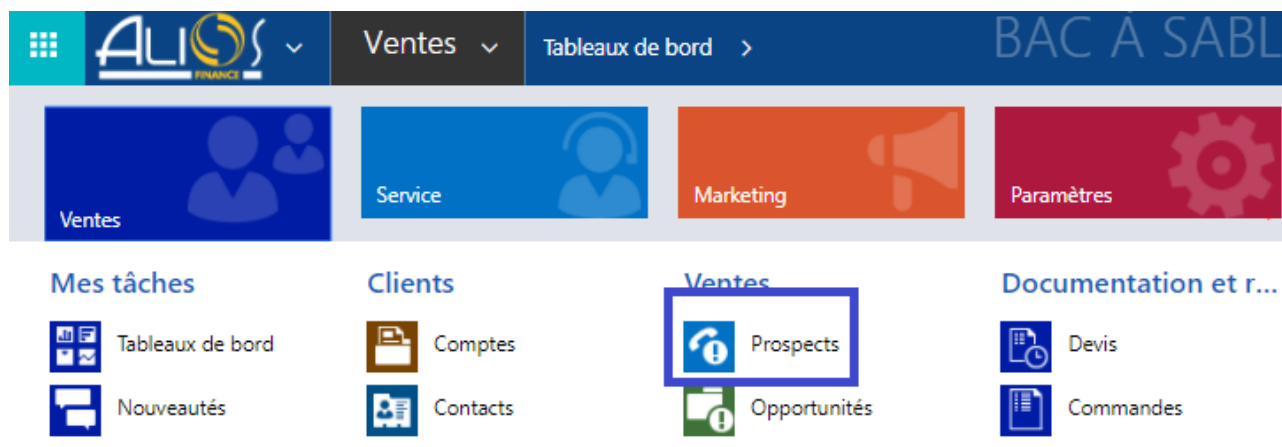
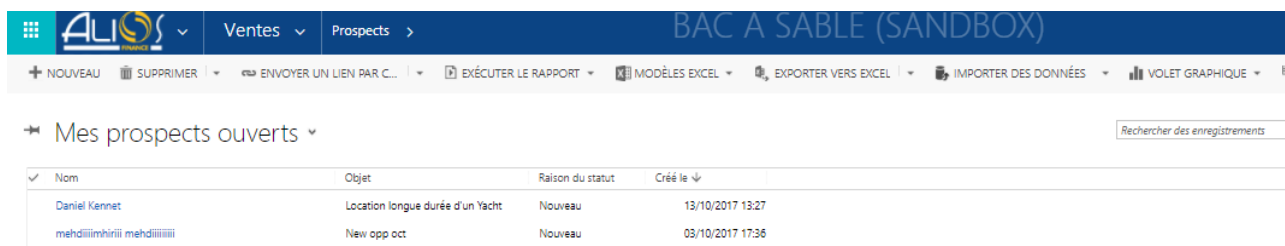


Figure 29- Accès aux prospects

2- Sur l'écran affiché, cliquer sur le prospect.



Nom	Objet	Raison du statut	Créé le
Daniel Kennet	Location longue durée d'un Yacht	Nouveau	13/10/2017 13:27
mehdiiimhiri mehdiiimhiri	New opp oct	Nouveau	03/10/2017 17:36

Figure 30- Vue des prospects ouverts

- 3- Le formulaire du prospect s'ouvre.
- 4- Cliquer sur le bouton « Créer opportunité ». Le formulaire de l'opportunité créé s'ouvre.
- 5- Renseigner les champs obligatoires.
- 6- Cliquer sur le bouton enregistrer pour sauvegarder .

3.3 Lancement d'une opportunité

- 1- Accéder au menu **Ventes \ Opportunités**.

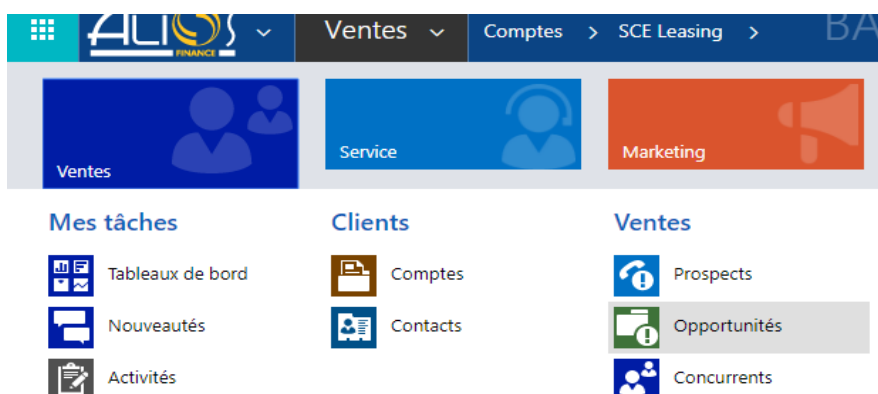
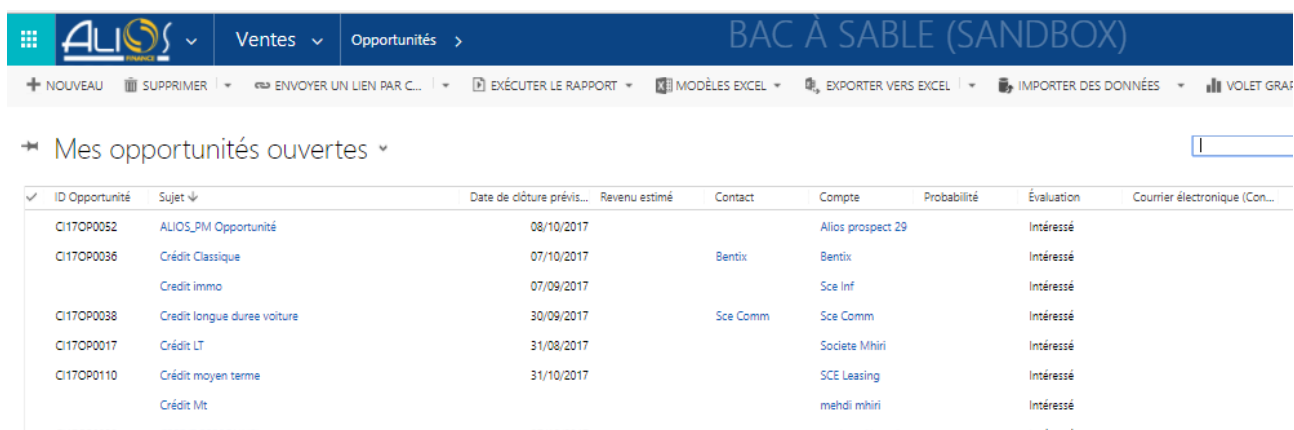


Figure 31- Accès aux opportunités

- 2- La vue 'Mes opportunités' s'affiche, cliquer sur l'opportunité à lancer.



ID Opportunité	Sujet	Date de clôture prévue	Revenu estimé	Contact	Compte	Probabilité	Évaluation	Courrier électronique (Con...)
C17OP0052	ALIOS_PM Opportunité	08/10/2017			Alios prospect 29		Intéressé	
C17OP0036	Credit Classique	07/10/2017		Bentix	Bentix		Intéressé	
	Credit immo	07/09/2017			Sce Inf		Intéressé	
C17OP0038	Credit longue duree voiture	30/09/2017		Sce Comm	Sce Comm		Intéressé	
C17OP0017	Credit LT	31/08/2017			Societe Mhiri		Intéressé	
C17OP0110	Credit moyen terme	31/10/2017			SCE Leasing		Intéressé	
	Credit Mt				mehdi mhiri		Intéressé	

Figure 32- Vue 'Mes opportunités ouvertes'

3- Dans la barre d'actions, cliquer sur le bouton 'Lancer Opportunité'.

4- Cliquer ensuite sur le bouton « enregistrer » pour sauvegarder **ENREGISTRER**.

3.4 Attribution d'une opportunité

1- Accéder au menu **Ventes \ Opportunités**.

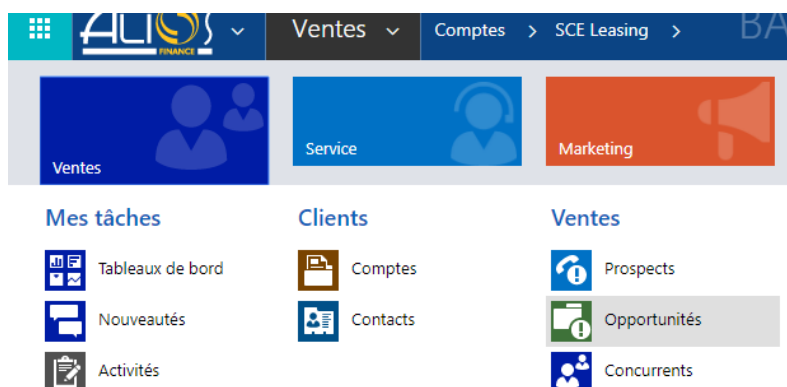


Figure 33- Accès aux opportunités

2- La vue 'Mes opportunités' s'affiche, sélectionner l'opportunité à attribuer.

ID Opportunité	Créé le	Sujet	Date de clôture prév...	Revenu estimé	Contact	Compte	Probabilité	Évaluation	Courrier électronique (Con...
CM18OP0012	06/02/2018 10:06	Rachat crédit				STS		Indressé	
CM18OP0023	13/02/2018 21:47	test				testin		Indressé	

Figure 34- Vue 'Mes opportunités ouvertes'

3- Dans la barre d'actions, cliquer sur le bouton 'Attribuer'.

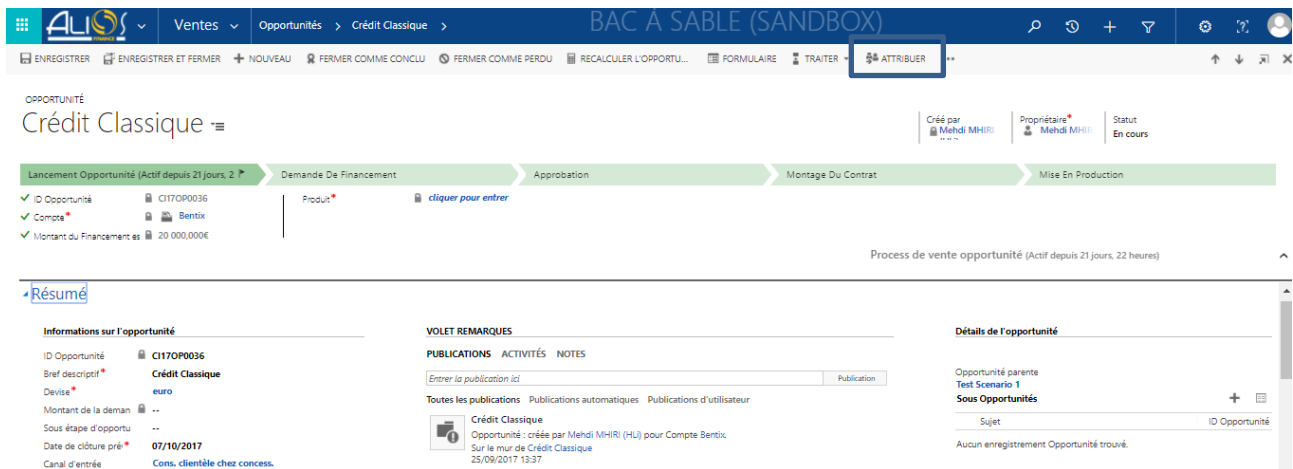
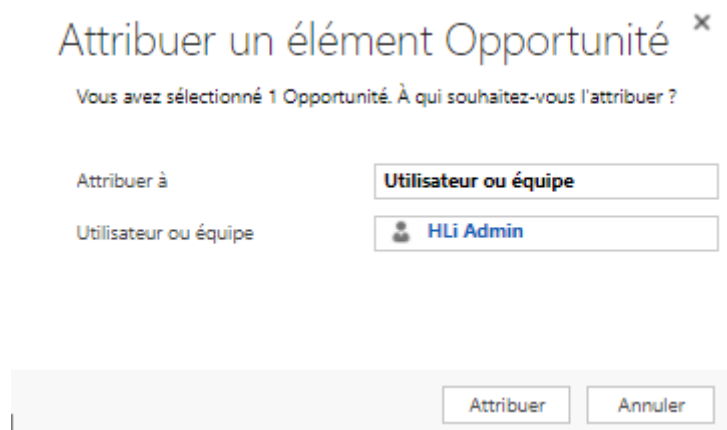


Figure 35- Attribuer une opportunité

4- Sélectionner l'utilisateur ou l'équipe auquel sera attribué l'opportunité.



5- Cliquer sur le bouton Attribuer.



Figure 36-nouveau propriétaire de l'opportunité

3.5 Clôture d'une opportunité

La clôture manuelle d'une opportunité se fait uniquement si l'opportunité est en phase « Lancement d'opportunité » et son statut est « en cours ».

- 1- Accéder au menu **Ventes \ Opportunités**.

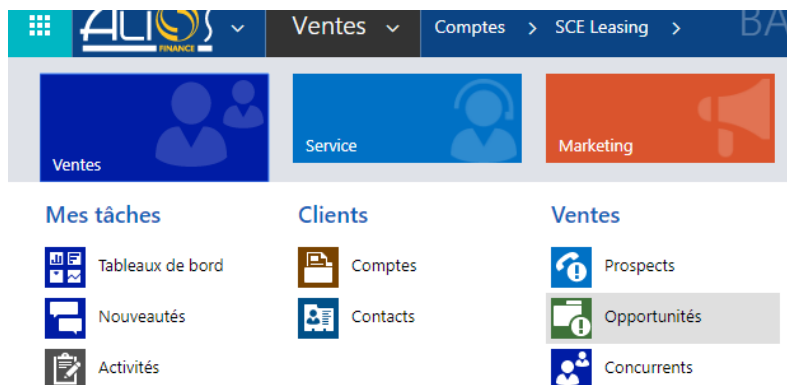


Figure 37- Accès aux opportunités

- 2- La vue 'Mes opportunités' s'affiche.
- 3- Sélectionner l'opportunité à clôturer puis dans la barre d'actions, cliquer sur le bouton 'Fermer comme Perdu'.

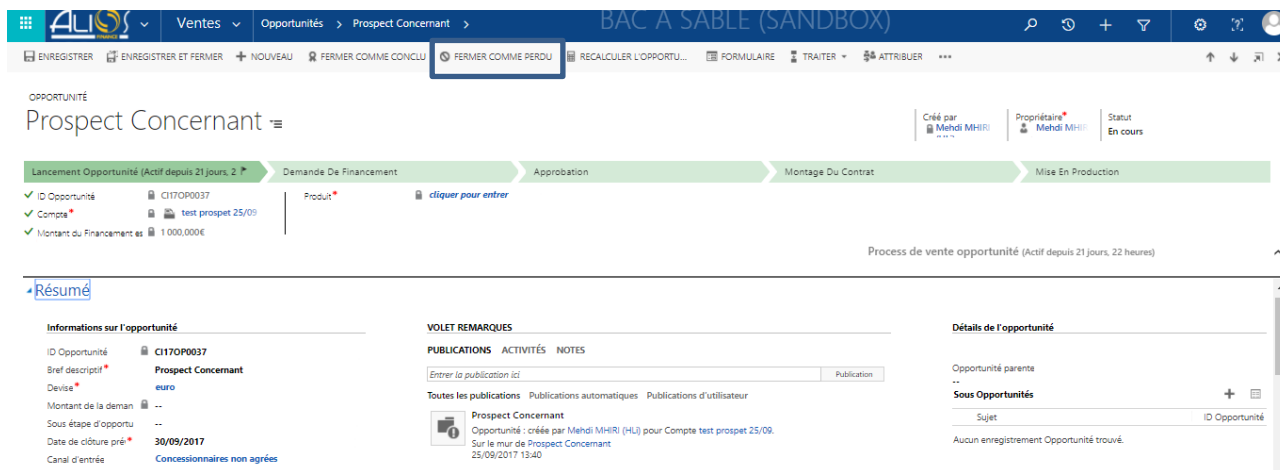


Figure 38- Clôturer une opportunité

- 4- Indiquer les raisons pour lesquelles l'opportunité se ferme.

Fermer l'opportunité

Indiquez ci-dessous les raisons pour lesquelles vous fermez cette opportunité.

Raison du statut *	Annulé
Revenu réel *	€0.00
Date de fermeture *	17/10/2017
Concurrent	--
Description	--

OK
Annuler

5- Cliquer sur le bouton OK.

L'opportunité est alors fermée comme perdue.

ALIOS
Ventes
Opportunités
Prospect Concernant
BAC A SABLE (SANDBOX)

ROUVRIRE L'OPPORTUNITÉ
FORMULAIRE
TRAITER
ATTRIBUER
ENVOYER UN LIEN PAR C...
SUPPRIMER
PARTAGER
SUIVRE
EXÉCUTER LE WORKFLOW

OPPORTUNITÉ

Prospect Concernant

Créé par Mehdi MHIRI
Propriétaire Mehdi MHIRI
Statut Annulé

Lancement Opportunité (Actif depuis 21 jours, 2 h)
Demande De Financement
Approbation
Montage Du Contrat
Mise En Production

ID Opportunité C170P0037
Compte test prospect 25/09
Montant du Financement es 1 000,000€
Produit CREDIT CLASSIQUE

Process de vente opportunité (Actif depuis 21 jours, 22 heures)

Résumé

Informations sur l'opportunité

ID Opportunité	C170P0037
Bref descriptif *	Prospect Concernant
Devise *	euro
Montant de la deman	--
Sous étape d'opportu	--
Date de clôture pré *	30/09/2017
Canal d'entrée	Concessionnaires non agréés
Campagne source	--
Nature du bien	--
Marque de bien	--
Compte *	test prospect 25/09
Produit *	CREDIT CLASSIQUE
Prospect	test prospect 25/09

VOLET REMARQUES

PUBLICATIONS
ACTIVITÉS
NOTES

Entrer la publication ici
Publication

Toutes les publications
Publications automatiques
Publications d'utilisateur

Prospect Concernant
Opportunité : créée par Mehdi MHIRI (HLI) pour Compte test prospect 25/09. Sur le mur de Prospect Concernant 25/09/2017 13:40

Détails de l'opportunité

Opportunité parente
--

Sous Opportunités
Sujet
ID Opportunité

Aucun enregistrement Opportunité trouvé.

Figure 39- Opportunité fermée comme perdue

4 Gestion des activités

4.1 Création interaction appel téléphonique

1- Dans la barre de navigation, accéder à Vente / Activités.

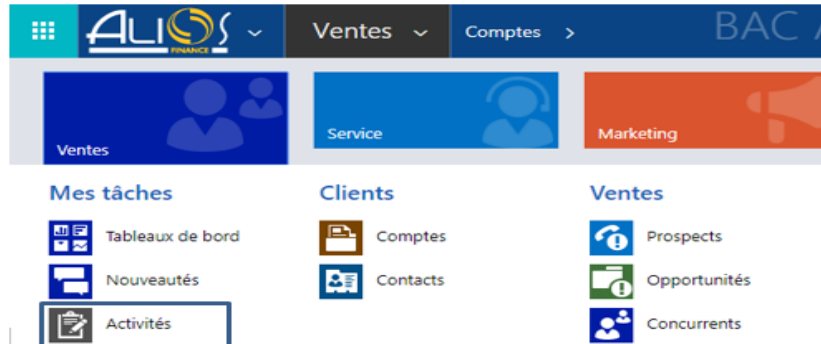


Figure 40- Accès aux activités

2- Cliquer sur « Appel téléphonique ».



Figure 41- Création d'un appel téléphonique

3- Le formulaire de création d'un appel téléphonique s'affiche.

Figure 42- Formulaire Création Appel téléphonique

4- Renseigner les champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque*).

Figure 43- Formulaire appel téléphonique

- 5- Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour créer l'activité Appel téléphonique ENREGISTRER.

4.2 Création activité Tâche

- 1- Dans la barre de navigation, accéder à **Vente / Activités**.

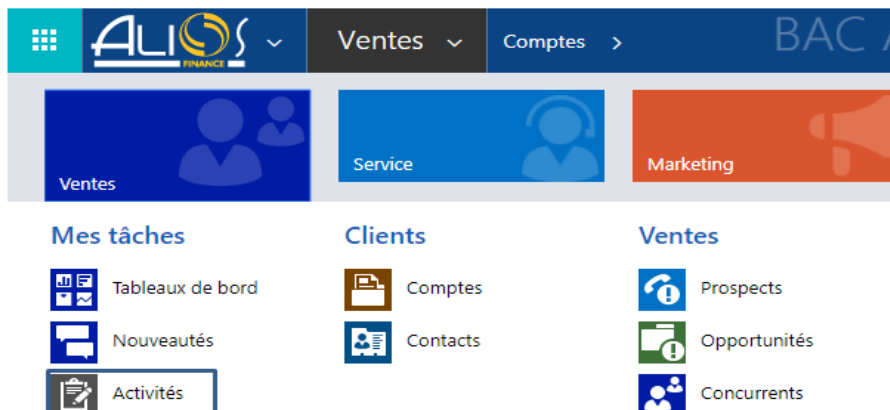


Figure 44- Accès aux activités

- 2- Cliquer sur « Tâche ».



Figure 45- Création d'une tâche

- 3- Le formulaire de création d'une tâche s'affiche.

Figure 46- Formulaire de création d'une tâche

- 4- Renseigner les champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque rouge*).
- 5- Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour créer l'activité Tâche ENREGISTRER.

4.3 Création activité Courrier électronique

- 1- Dans la barre de navigation, accéder à **Vente / Activités**.

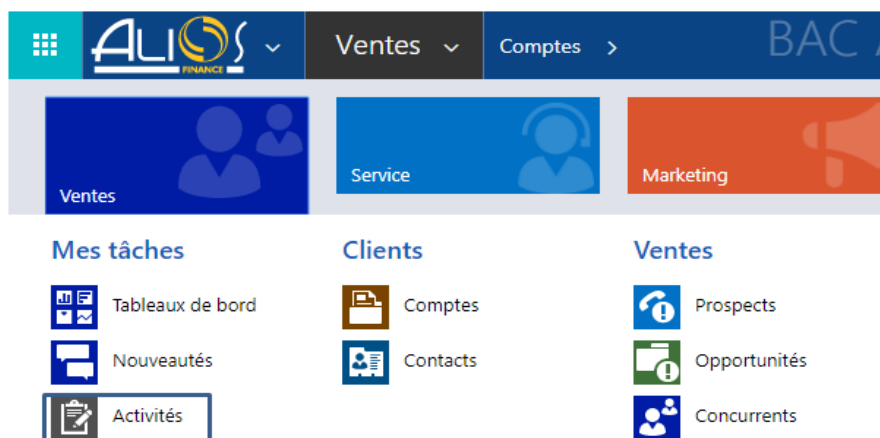


Figure 47- Accès aux activités

- 2- Cliquer sur le bouton « Courrier électronique ».



Figure 48- Création Courrier électronique

- 3- Le formulaire de création d'un courrier électronique s'affiche.

Figure 49- Formulaire Création Courrier électronique

- 4- Renseigner les champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque rouge*).
- 5- Cliquer sur le bouton « enregistrer » pour créer l'activité Courrier électronique ENREGISTRER.

4.4 Création Activité Visite

- 1- Dans la barre de navigation, accéder à **Vente / Activités**.

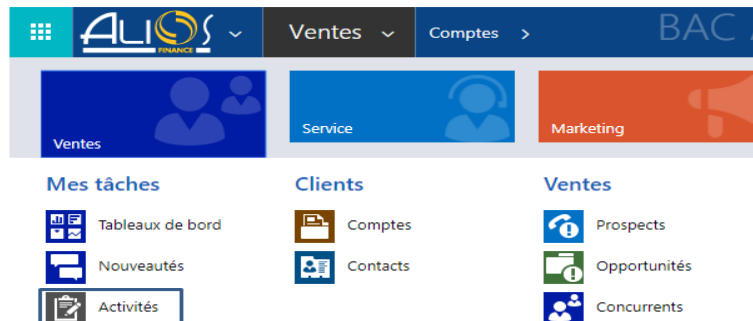


Figure 50- Accès aux activités

- 2- Cliquer sur « Visite ».



Figure 51- Création d'une visite

- 3- Le formulaire de création d'une visite s'affiche.

ENREGISTRER ✓ MARQUER COMME TERMINÉ ENREGISTRER ET FERMER PÉRIODICITÉ FORMULAIRE

VISITE : RENDEZ-VOUS

Créer Visite

Priorité Normale Statut Ouvert Propriétaire Mehdi MHIR

Visite

Général

Objet --

Type de visite **Interne**

Motif --

Informer le client de --

Tiers concerné --

A propos de --

Lien GED --

Activité suivante

Type d'activité suivie --

Contact

Contact --

Figure 52- Formulaire Création d'une visite

4- Renseigner les champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque*).

ENREGISTRER ✓ MARQUER COMME TERMINÉ ENREGISTRER ET FERMER PÉRIODICITÉ FORMULAIRE

VISITE : RENDEZ-VOUS

Créer Visite

Priorité Normale Statut Ouvert Propriétaire Mehdi MHIR

Visite

Général

Objet **Interne | Achat Voiture | HLI-Test-0812 HLI-Test-0812**

Type de visite **Interne**

Motif **Achat Voiture**

Informer le client de **Prospection**

Tiers concerné **HLI-Test-0812 HLI-Test-0812**

A propos de ☐ **Achat Camion**

Lien GED --

Activité suivante

Type d'activité suivie **visite**

Contact

Contact --

Figure 53- Fiche "Visite"

5- Cliquer sur le bouton « enregistrer » pour créer l'activité Visite **ENREGISTRER**.

5 Gestion des tickets

5.1 Création ticket

1. Depuis la barre de navigation, accéder à **Services/Tickets**.

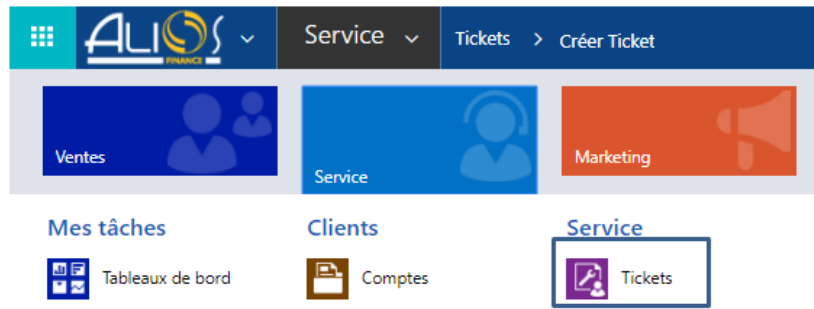


Figure 54- Accéder aux "Tickets"

2. Cliquer sur **Nouveau Ticket**.



Figure 55- Cliquer sur "Nouveau ticket"

3. Le formulaire de création de ticket s'affiche.

Figure 56- Fiche "Ticket"

4. Renseigner les champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque*).

5. Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour créer le ticket .

5.2 Valider un ticket

1. Procéder à la validation du ticket créé en cliquant sur le bouton « Valider ».

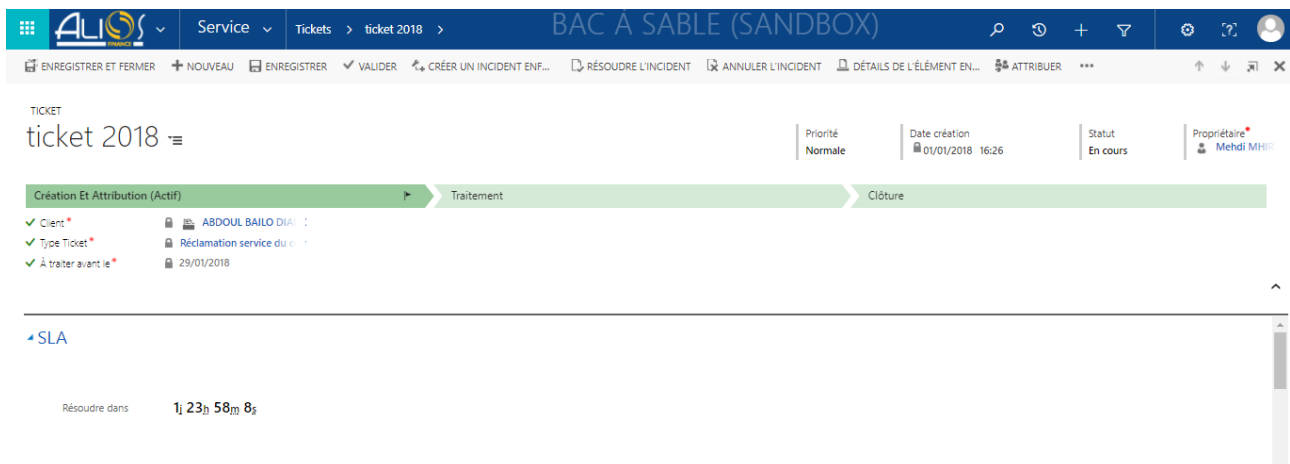


Figure 57- Formulaire Ticket : Phase création et attribution

2. Le ticket est alors en Phase de Traitement.



Figure 58- Formulaire Ticket : Phase traitement

5.3 Clôturer un ticket

- 1- Cliquer sur le bouton « Résoudre l'incident ».



- 2- Renseigner les informations sur la résolution du ticket puis cliquer sur le bouton « Résoudre ».

Résoudre l'incident



Type de résolution *	Problème résolu
Résolution *	la réclamation est résolue
Durée totale	0 minutes
Durée à facturer *	0 minutes
Remarques	--

Résoudre

Annuler

Figure 59- Résoudre un incident

6 Gestion Marketing

6.1 Liste marketing

La liste marketing est le cœur de l'exécution d'une campagne marketing efficace. Elle peut comporter tout type d'enregistrements relatifs à des prospects, des comptes ou des contacts.

Une liste Marketing est soit créée directement sur le CRM soit importée.

Il existe deux types de listes marketing :

- **Statique** : Une liste statique est une liste figée regroupant les tiers répondant à un certain nombre de critères. Une fois établie, la liste ne sera mise à jour que manuellement (soit en rajoutant ou en supprimant de nouveaux membres).
- **Dynamique** : Une liste dynamique est une liste qui se met à jour automatiquement à chaque ouverture de la liste en question, à chaque création d'une campagne rapide à partir de la liste ou à chaque distribution d'une activité de campagne associée à cette liste et c'est dès que l'un des tiers nouvellement rajoutés réponde aux critères préalablement définis pour créer la liste Marketing

1- Accéder à Marketing / Listes marketing.

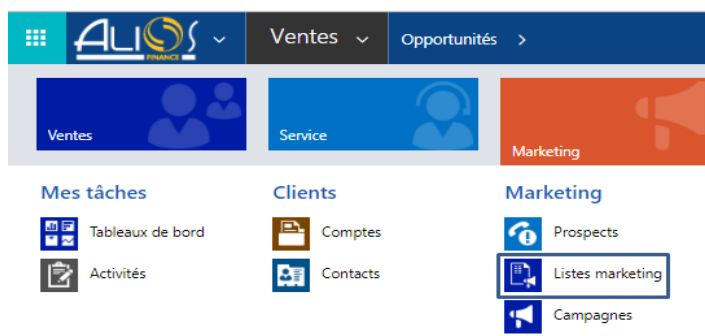


Figure 60- Accès aux listes marketing

2- La vue 'Mes listes marketing actives' s'affiche, cliquer sur nouveau.

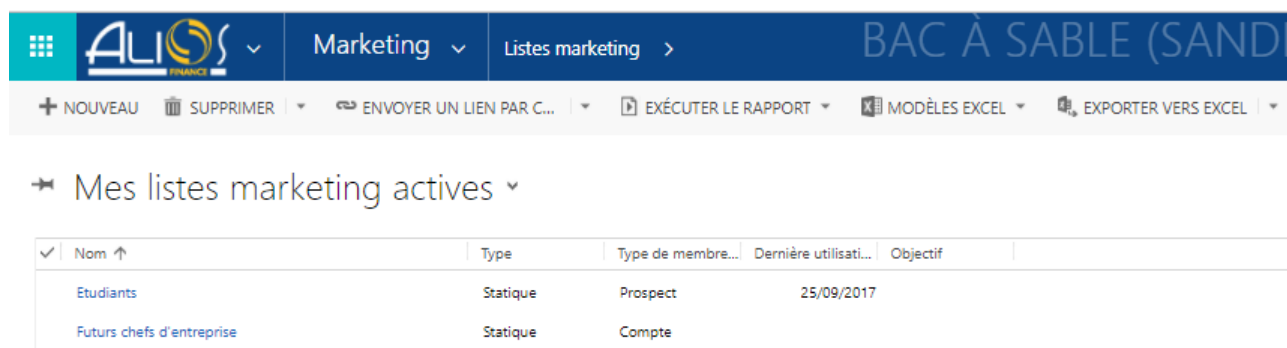


Figure 61- Vue des listes marketing actives.

3- Le formulaire de création d'une liste marketing s'ouvre.

Figure 62- Formulaire de création d'une liste marketing

- 4- Renseigner les champs obligatoires du formulaire (les champs suivis d'un astérisque rouge*) puis cliquer sur le bouton « Enregistrer ».

Figure 63- Liste marketing créé

- 5- Dans la liste marketing créée, au niveau de la zone Membres, cliquer sur le bouton Ajouter+.

Figure 64- Ajout des membres à la liste marketing

- 6- Définir les critères de sélection des membres pour la liste marketing dynamique puis lancer la recherche.

Ajouter des membres
Utiliser les critères de recherche pour trouver les membres à ajouter à la liste marketing.

Rechercher

Modifier les colonnes

Rechercher : Compte Utiliser la vue enregistrée : [nouveau]

Détails Effacer Groupe ET Groupe OU

Pays Est égal à COTE D'IVOIRE

Sélectionner

Rechercher

Figure 65- Critères de sélection des membres

7- Ajouter à la liste Marketing les tiers ressortant de la recherche effectuée.

Ajouter des membres
Utiliser les critères de recherche pour trouver les membres à ajouter à la liste marketing.

☒	Nom complet ↑	Contact principal	Téléphone mobil...
☒	0 LA GENERALE ADB		
☒	05/02 PL CI		
☒	ALIOS MOTORS		
☒	ALIOS TRANSPORT	ALIOS ALIOS	
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE ALLAH KABO DE KONONFLA		47920287
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE ANOUANZE DE MEAGUI		07616134
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE ANOUHANZE DE MEAGUI		07121245
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE BEKANTI DE MEAGUI		57150568
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE BEKANTI DE MEAGUI		57150568
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE BINKADI DE DOUGBO		
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE BOH-NOUMAN		05602657
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE BORIBANA DE BLOLEQUIN		01146588
☒	ASC COOPERATIVE AGRICOLE DE BETTE		00001015

1 - 50 de 5000+ (13 sélectionné(s))

Page 1

☒ Ajouter uniquement les membres sélectionnés à la liste marketing
☐ Ajouter à la liste marketing tous les membres renvoyés par la recherche

Ajouter à la liste marketing Revenir à la requête

Pour faire une sélection rapide de tous les tiers, utiliser le tick mark en haut à droite de l'écran.

LISTE MARKETING

Clients qui habitent en CI

Verrouillé(e) Non | Date de dernière utilisation | Propriétaire Mehdi

➤ Résumé

Informations

Nom Clients qui habitent en CI

Type de liste Dynamique

Objectif

Cible

Source

Devise franc CFA

Modifié le 17/10/2017 13:41

Coût 150 000,00CFA

Dernière utilisation

Verrouillé(e) Non

Propriétaire Mehdi MHIRI (HLI)

Description

Membres

Nom complet	Contact principal	Téléphone
test prospect 25/09	test prospect 25/09	
Scie Comm	Scie Comm	
Yousoufa SIDIBE	Dali	
goujaaa Ahmed	Dali	
Association Sept	Contact 1 MM	
Association 2020	Contact 1 MM	
Societe kg	Contact 1 MM	
Alios prospect 29	Contact 1 MM	
Dali Ahmed	Contact 1 MM	
Prospect Scenario 1	Contact 1 MM	
Socite chaussures	Bentix	

Campagnes

Nom

Aucun enregistrement Campagne trouvé.

Campagnes rapides

Figure 66- Membres de la liste marketing

8- Dans la zone Campagnes, cliquer sur le bouton Ajouter +.

Campagnes

Nom

Aucun enregistrement Campagne trouvé.

9- Associer la campagne choisie à la liste marketing.

Marketing | Listes marketing | Clients qui habitent en CI

LISTE MARKETING

Clients qui habitent en CI

Verrouillé(e) Non | Date de dernière utilisation | Propriétaire Mehdi

➤ Résumé

Informations

Nom Clients qui habitent en CI

Type de liste Dynamique

Objectif

Cible

Source

Devise franc CFA

Modifié le 17/10/2017 13:52

Coût 150 000,00CFA

Dernière utilisation

Verrouillé(e) Non

Propriétaire Mehdi MHIRI (HLI)

Description

Membres

Nom complet	Contact principal	Téléphone
22 1100		
Ahmed gouj		
Ahmed gouja		
Alios prospect 29	Contact 1 MM	
Association 2020	Contact 1 MM	
Association Sept	Contact 1 MM	
Bentix		
BIAT		
CC		

Campagnes

Nom

Campagne de publicité

Campagnes rapides

Figure 67- Campagne associée à la liste marketing



Vous pouvez soit associer la liste à une campagne déjà créée soit créer une nouvelle comme décrit dans le paragraphe suivant.

6.2 Création d'une campagne

1- Accès à Marketing / Campagne.

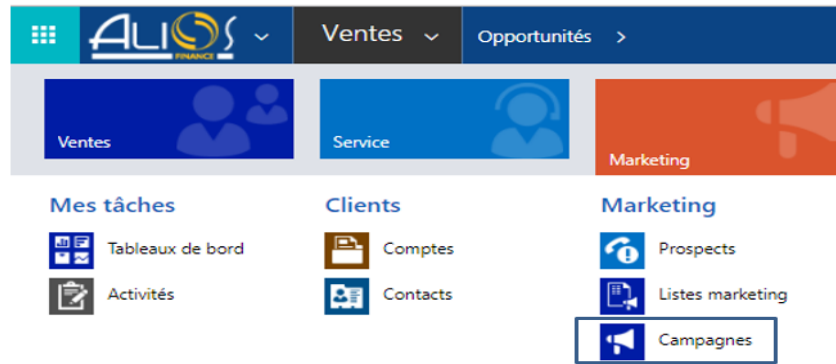


Figure 68- Accès aux campagnes marketing

2- La vue « Mes campagnes » s'affiche, cliquer sur le bouton « Nouveau ».

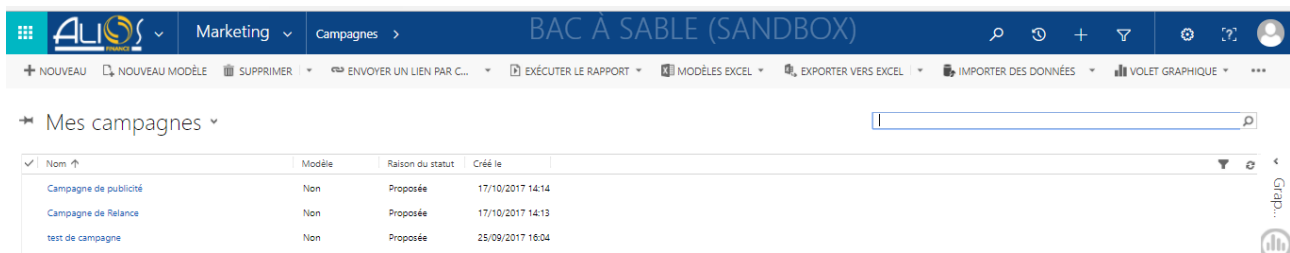


Figure 69-Vue des campagnes marketing

3- Le formulaire de création d'une campagne s'affiche.

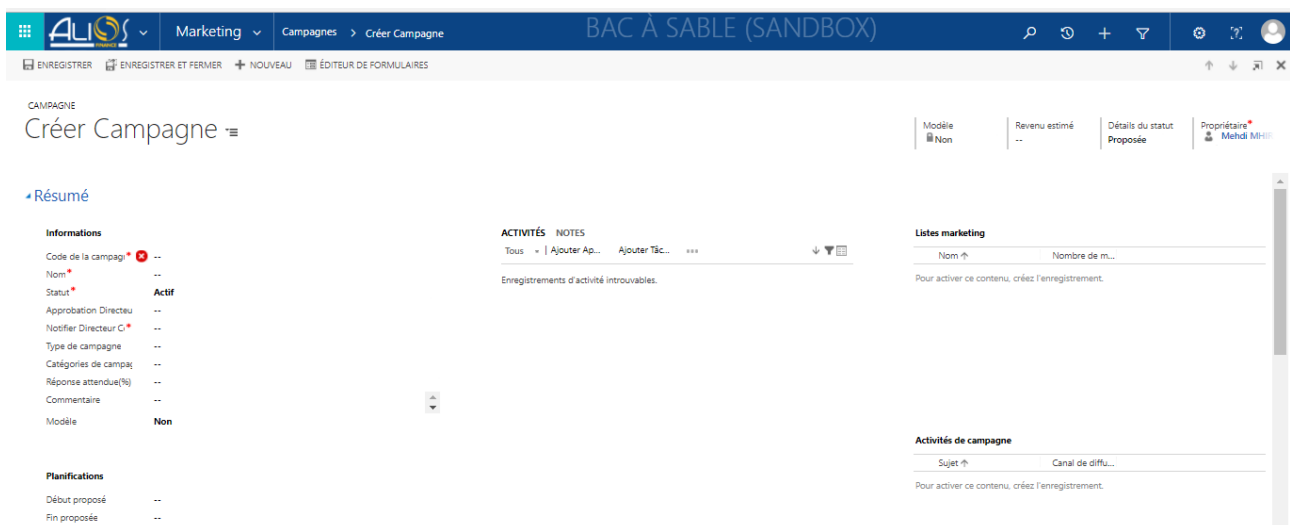
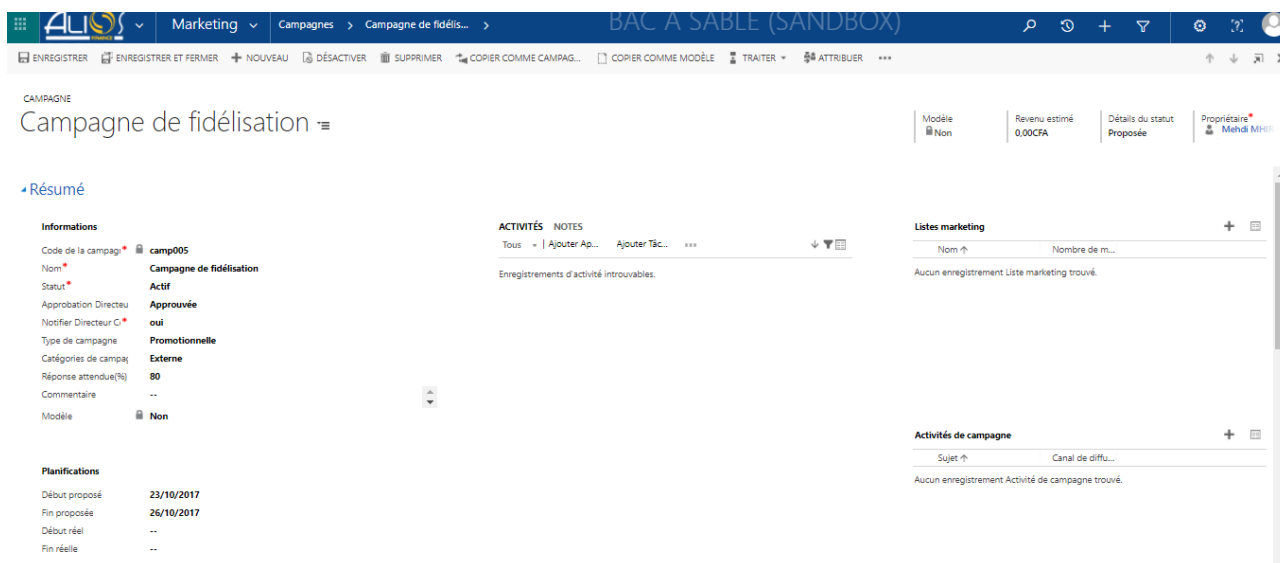
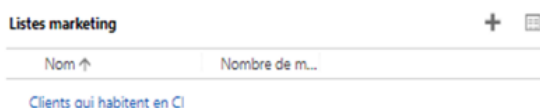


Figure 70-Formulaire de création d'une campagne marketing

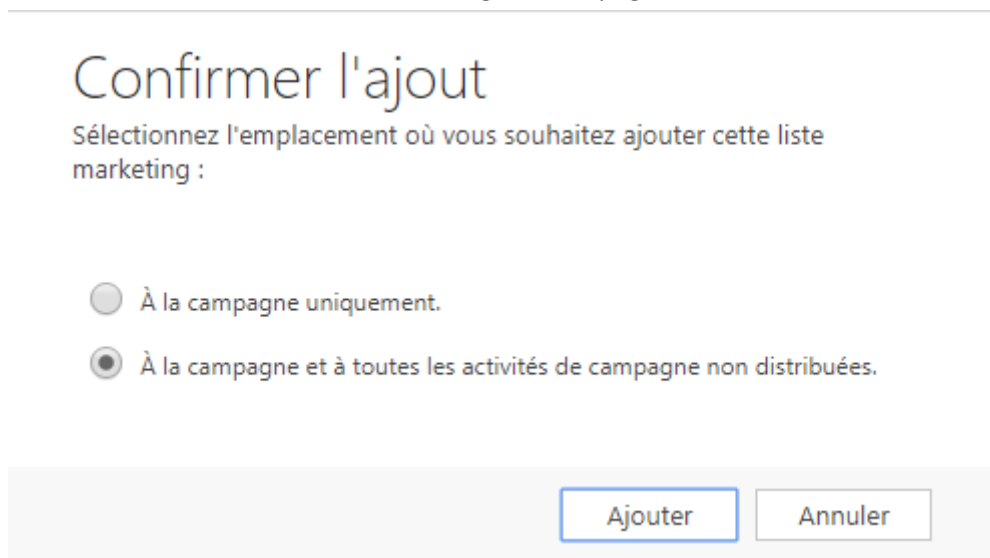
4- Renseigner les champs obligatoires puis cliquer sur « enregistrer » pour sauvegarder.



5- Ajouter une liste marketing à la campagne créée.



Au moment de l'association de la liste Marketing à la campagne,



Il faut choisir A la campagne et à toutes les activités de campagne non distribuées pour que vous puissiez attribuer les activités à tous les tiers de la campagne.

6- Cliquer sur + dans la zone « Activités de campagne ».

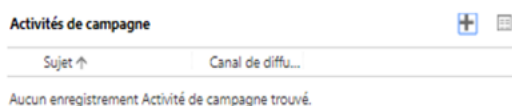


Figure 71- Création d'une activité marketing

7- Le formulaire de la création d'activité de campagne est ouvert

Figure 72- Formulaire de création d'activité de campagne

8- Renseigner les champs obligatoires puis cliquer sur « Enregistrer ».

9- Cliquer sur le bouton « Distribuer l'activité de la campagne ».

Figure 73- Distribution d'une activité de campagne

10- Compléter le formulaire de création de courrier électronique.

Figure 74- Formulaire de courrier électronique

11- Attribuer les activités liées à la campagne

Figure 75- Attribution des activités de campagne

7 Gestion des objectifs

Les objectifs sont utilisés pour suivre les progrès par rapport à la réalisation d'un revenu cible.

1- Accès à Vente / Objectif.

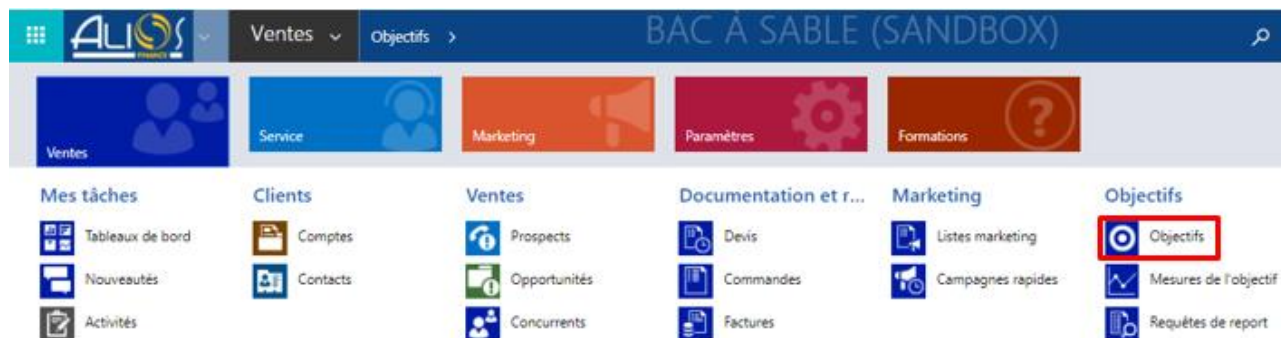


Figure 76- Accès aux objectifs

2- Cliquer sur le bouton « Nouveau ».

3- Le formulaire de création d'un nouvel objectif.

4- Donner un nom à l'objectif, choisir un "propriétaire cible" et choisir une mesure de l'objectif (Déterminer la période de suivi des objectifs).

Objectif : Créer Objectif - Microsoft Dynamics 365 - Google Chrome

Sécurisé | <https://aliostest.crm4.dynamics.com/main.aspx?etc=9600&extraqs=%3fetc%3d9600&histKey=608166426&newWindow=true&pag...>

FICHER OBJECTIF AJOUTER PERSONNALISÉE

Enregistrer Actions Collaborer Processus Données

Objectif : Informations

- Général
- Période
- Cibles
- Objectifs enfants
- Chiffres réels
- Critères de l'objectif
- Remarques

Association

- Éléments communs
 - Connexions
 - Historique d'audit
- Sessions de traitement
 - Processus en arrière-p...
 - Processus en temps r...

Objectif : Créer Objectif

Général

Nom * Objectif Formation Alios

Objectif parent

Mesure de l'objectif

Propriétaire de l'objectif * Mehdi MHIRI (HLI) Directeur * Mehdi MHIRI (HLI)

Période

Type de période de l'objectif ☐ Période personnalisée ☒ Période fiscale

Période fiscale * Trimestre 4 Exercice * Ex2017

De 01/10/2017 À 31/12/2017

Cibles

Figure 77- Formulaire de création d'objectif

5- Cliquer sur la zone de recherche du champ « Mesure de l'objectif ».

6- Déterminer les champs cible pour le suivi de l'objectif "En cours" et "Réel".

Figure 78- Formulaire de création de mesure objectif

Figure 79- Formulaire de création de champ de report

Secret		Confidentiel	X	Interne	
--------	--	--------------	---	---------	--

Objectif : Objectif Formation Alios - Microsoft Dynamics 365 - Google Chrome

Sécurisé | <https://aliostest.crm4.dynamics.com/main.aspx?etc=9600&extraqs=%3fetc%3d9600%26id%3d%257bBE2531ED-31B0-E711-80EE-3...>

FICHER OBJECTIF AJOUTER PERSONNALISÉE

Enregistrer Actions Collaborer Processus Données

Objectif : Informations

- Général
- Période
- Cibles
- Objectifs enfants
- Chiffres réels
- Critères de l'objectif
- Remarques

Association

- Éléments communs
 - Connexions
 - Historique d'audit
- Sessions de traitement
 - Processus en arrière-p...
 - Processus en temps r...

Objectif Formation Alios

Général

Nom * Objectif Formation Alios

Objectif parent

Mesure de l'objectif Mesure objectif Formation Alios

Propriétaire de l'objectif * Mehdi MHIRI (HLI) Directeur * Mehdi MHIRI (HLI)

Période

Type de période de l'objectif ☒ Période personnalisée ☐ Période fiscale

Période fiscale De * 01/10/2017 À * 31/12/2017

Cibles

Cible (Entier) 90

9- Cliquer sur enregistrer pour sauvegarder.

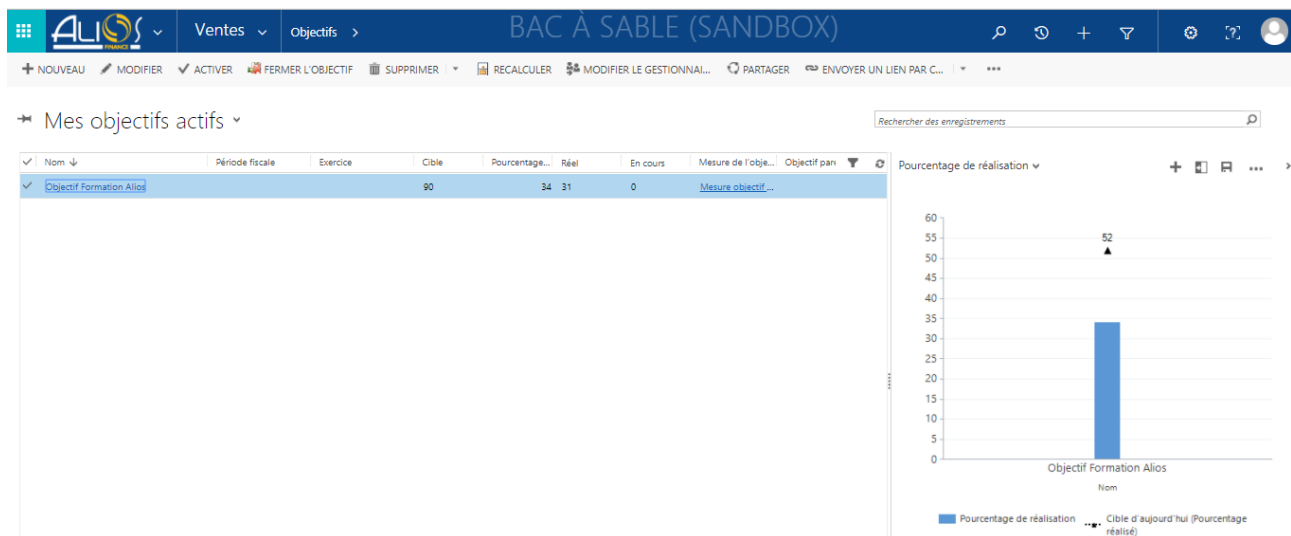


Figure 80- Vue des objectifs actifs et graphique

8 Fonctionnalités transverses

8.1 Recherche avancée

La fonction recherche avancée permet de trouver tout type d'informations stockées dans MS CRM. Cette

recherche est multicritère. Pour y accéder, cliquez sur le bouton  dans la barre de navigation ou dans la barre de n'importe quelle entité en cliquant sur « ... » puis « recherche avancée ».

Pour effectuer une recherche :

- 1- Sélectionner l'enregistrement sur lequel on souhaite lancer une recherche,
- 2- Procéder à la sélection des critères (il s'agit des champs figurant sur l'enregistrement sélectionné),

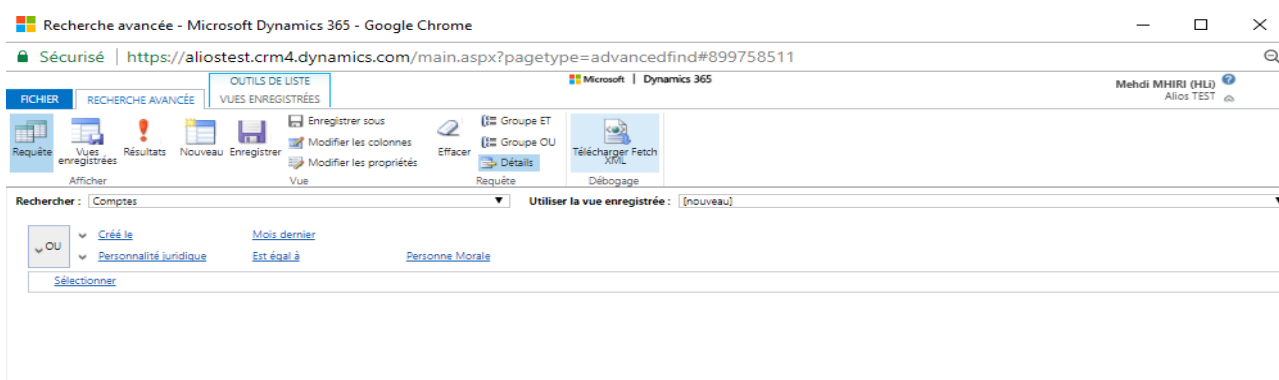


Figure 81- Critères de la recherche avancée

- 3- Pour générer la requête, cliquer sur Rechercher.

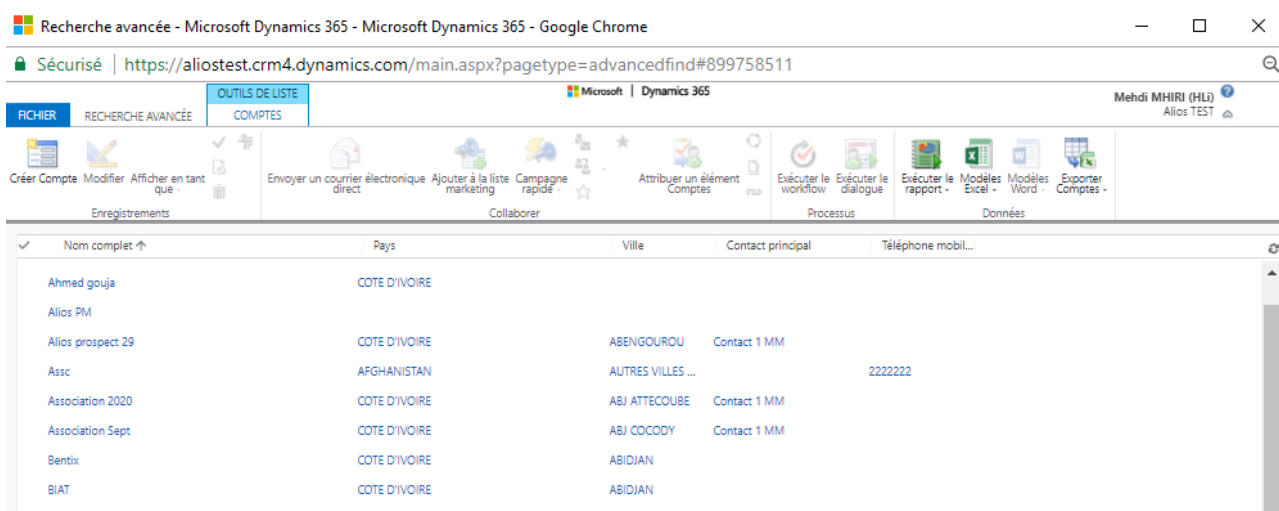


Figure 82- Résultat de la recherche

8.2 Création d'une vue

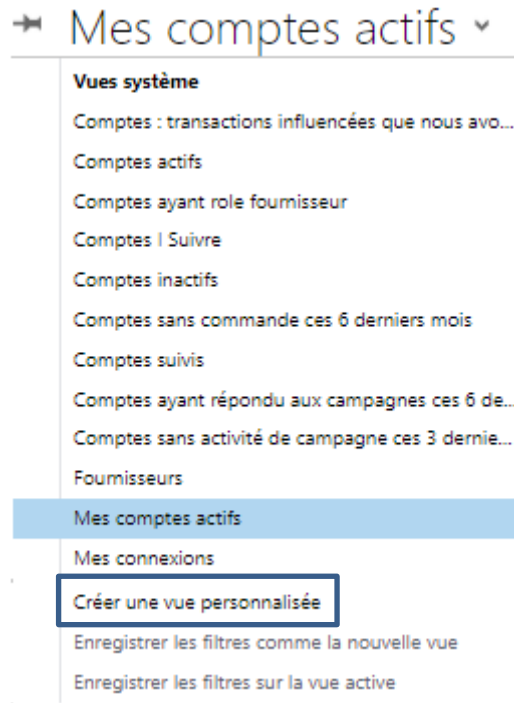
Une vue définit la manière dont une liste d'enregistrements pour une entité spécifique est affichée.

Les vues systèmes sont créées par les administrateurs et sont visibles pour tous les utilisateurs.

Plusieurs vues sont préconfigurées pour chaque type d'enregistrement.

Tous les utilisateurs peuvent créer des vues personnelles accessibles seulement pour le propriétaire mais qui peuvent être partagées.

- 1- Accéder à une vue puis cliquer sur « Créer une vue personnalisée »



- 2- Dans la fenêtre « Recherche avancée » qui s'est ouverte, sélectionner l'entité.
- 3- Procéder à la sélection des critères (il s'agit des champs figurant sur l'enregistrement sélectionné).

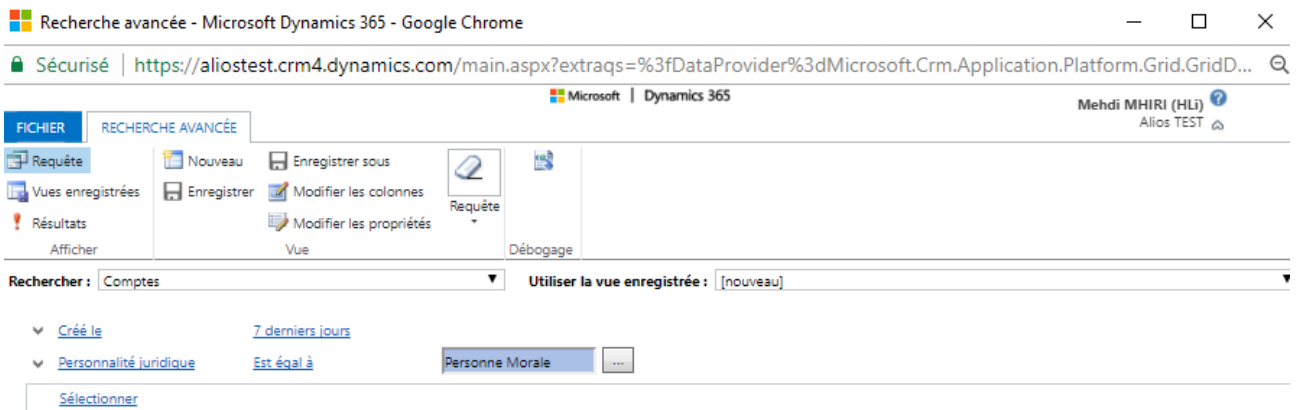
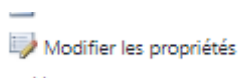


Figure 83- Critères de la recherche avancée

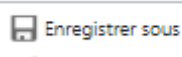
- 4- Cliquer sur Modifier les propriétés.



- 5- Donner un nom à la nouvelle vue et une description(optionnelle) puis cliquer sur enregistrer.

Figure 84- Nom de la nouvelle vue

- 6- Cliquer sur « Enregistrer sous ».



- 7- Accéder à la vue des comptes.

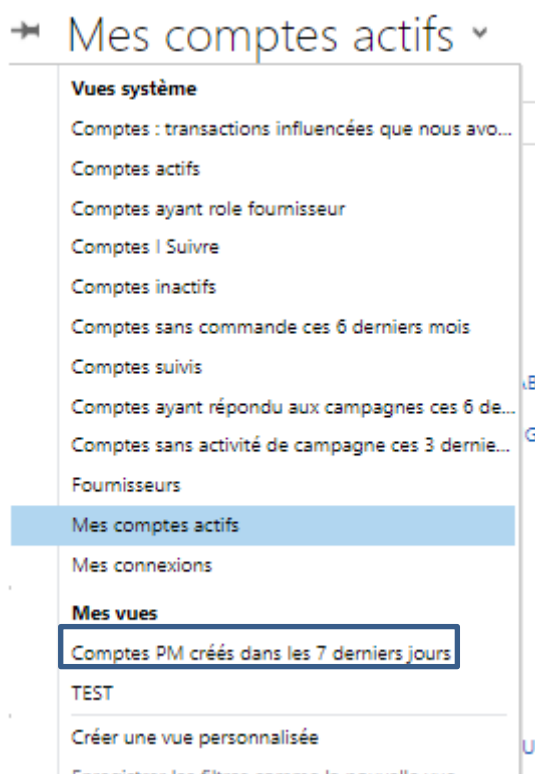


Figure 85- Les vues disponibles.

8.3 Les graphiques

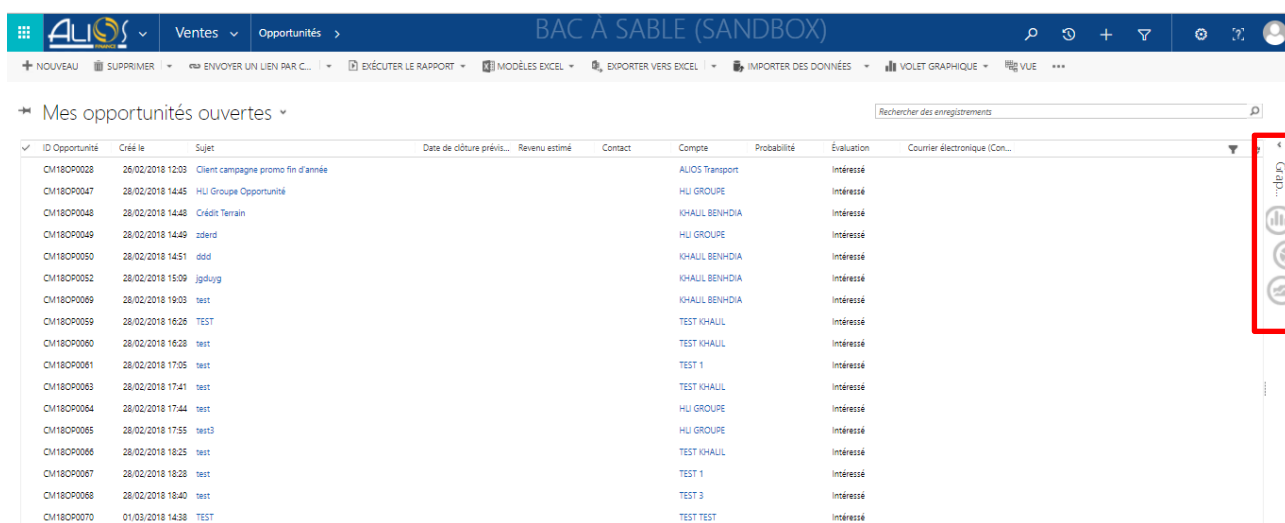
Les graphiques dans Microsoft Dynamics 365 sont un moyen très utile d'afficher des données pour une analyse visuelle rapide et de haut niveau. Ils sont parfaits pour emballer votre tête autour d'énormes quantités de données dans un instantané visuel facile à comprendre.

Voici certaines des choses que vous pouvez faire avec les graphiques :

- Percer facilement pour voir les enregistrements sous-jacents et les données qui composent un graphique
- Personnalisez vos tableaux de bord avec des visuels faciles à comprendre de vos données
- Personnaliser par camembert, barre, ligne, graphiques en entonnoir et plus
- Présenter des graphiques multi-séries
- Enregistrer des graphiques personnels que vous créez et partagez avec d'autres

8.3.1 Créer un graphique basique

1. Choisissez une vue des enregistrements dont vous souhaitez créer un graphique.
2. Sur la page principale de la liste des enregistrements, sélectionnez l'onglet Graphique sur le côté droit.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics 365 ALIOS interface. The top navigation bar includes the ALIOS logo, 'Ventes', and 'Opportunités'. Below this is a search bar and a toolbar with icons for 'NOUVEAU', 'SUPPRIMER', 'ENVOYER UN LIEN PAR C...', 'EXÉCUTER LE RAPPORT', 'MODÈLES EXCEL', 'EXPORTER VERS EXCEL', 'IMPORTER DES DONNÉES', 'VOLET GRAPHIQUE', and 'VUE'. The main content area displays a table titled 'Mes opportunités ouvertes' with columns: ID Opportunité, Créé le, Sujet, Date de clôture prévis., Revenu estimé, Contact, Compte, Probabilité, Évaluation, and Courrier électronique (Con...). The table lists 20 opportunities. On the right side, a vertical sidebar contains a 'Graphique' button, which is highlighted with a red box.

Figure 86- Accéder au volet graphique

3. Une fois que le volet Graphique se développe, sélectionnez Nouveau graphique 

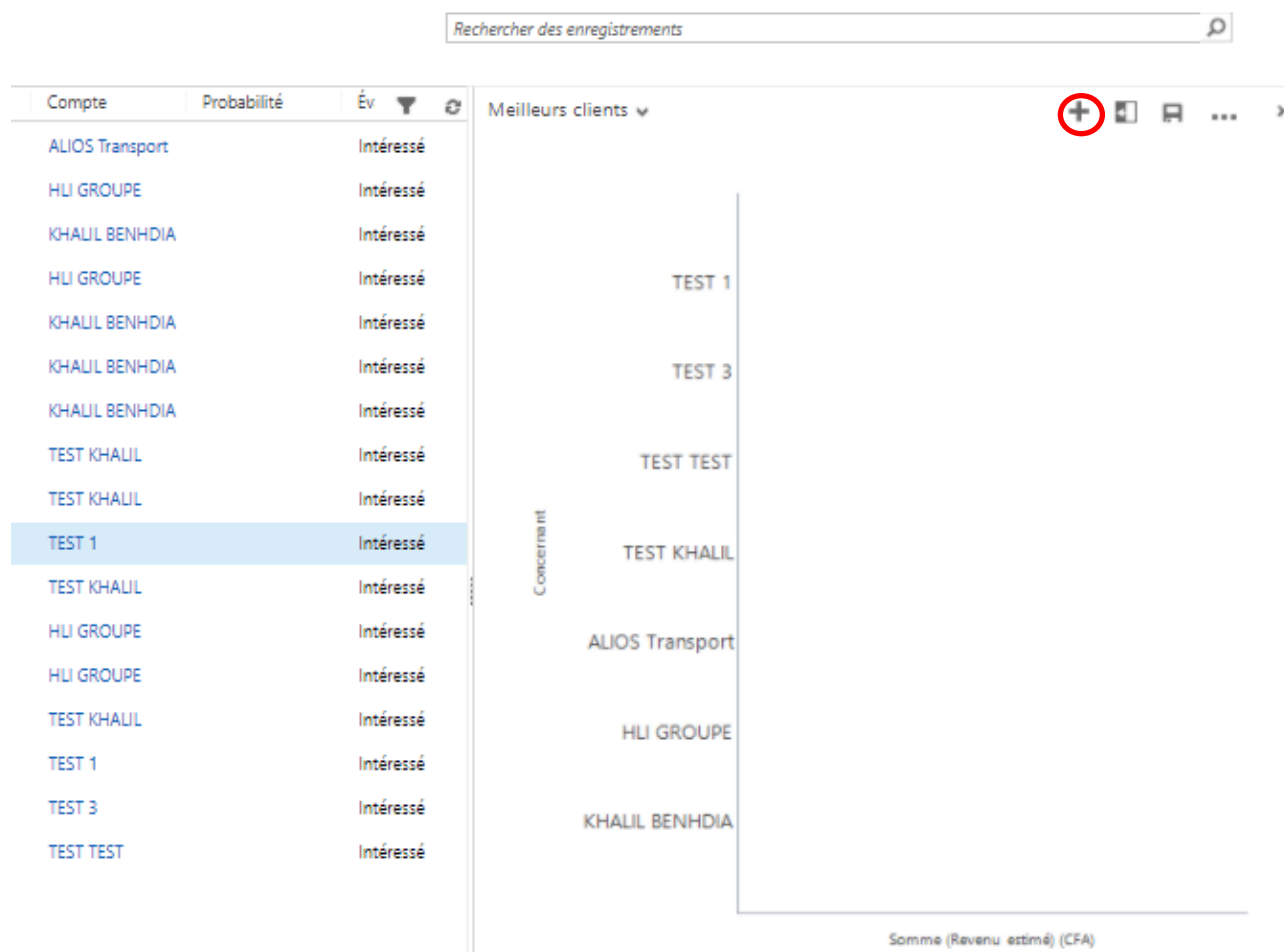


Figure 87- Créer nouveau graphique

- Donnez un nom à votre tableau.
- Dans la zone Entrées de légende (série), sélectionnez le champ que vous voulez tracer et choisissez l'agrégat. Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter une série supplémentaire.
- Sélectionnez votre étiquette pour l'axe horizontal.

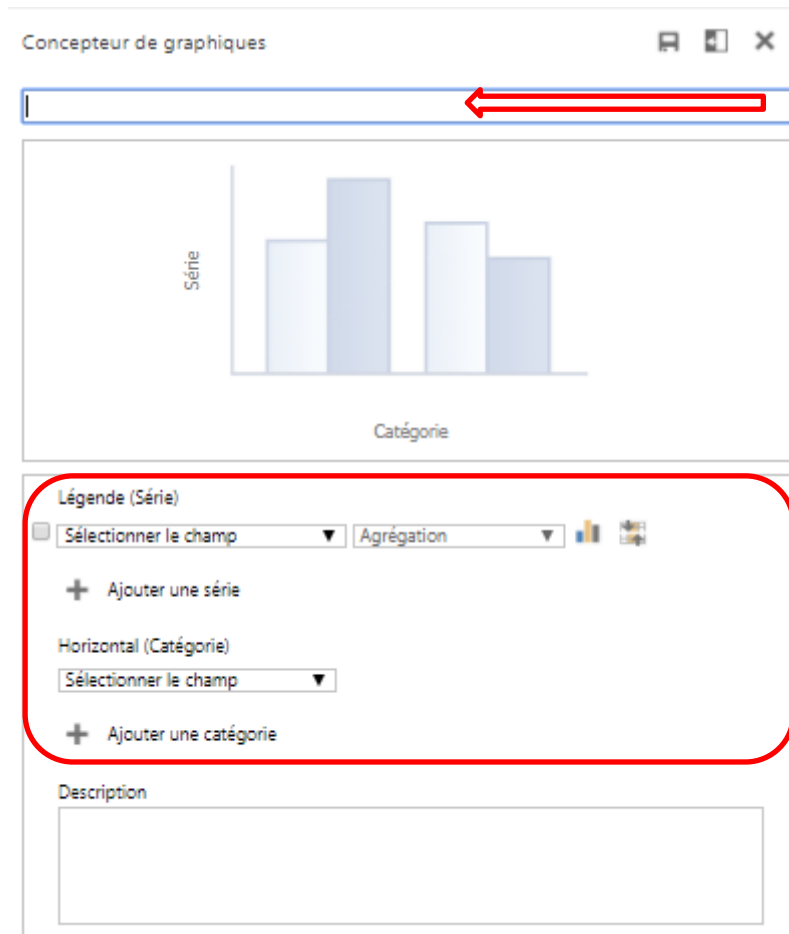


Figure 88- Vue titre et Légende

7. Développez le type de graphique que vous souhaitez afficher en sélectionnant l'icône de graphique. Sélectionnez un type de graphique approprié. Vous remarquerez que l'aperçu de votre graphique change lorsque vous sélectionnez différentes valeurs dans les listes déroulantes.

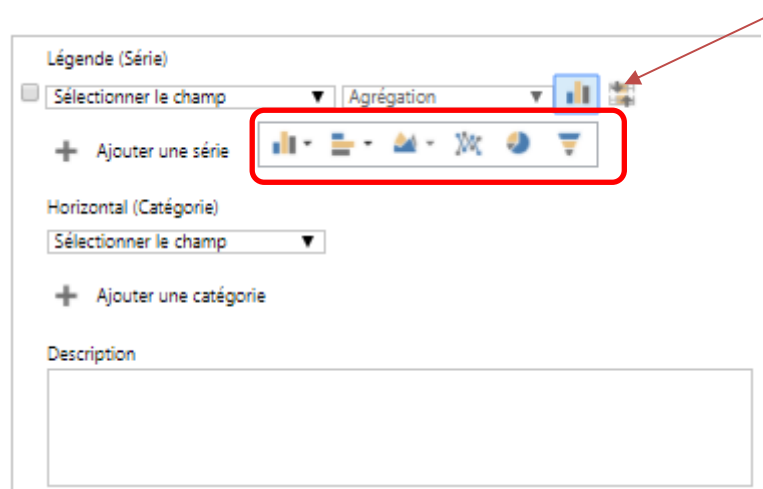


Figure 89- Vue Type Graphique

8. Sélectionnez Enregistrer, puis sélectionnez Fermer le concepteur ✕.