



Guide de l'utilisateur de Customer View

Version 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Tous droits réservés.

Ce document peut contenir des informations confidentielles et exclusives appartenant à Pitney Bowes Inc et/ou ses filiales et sociétés associées.

Portrait Software, le logo Portrait Software, Portrait, et la marque Portrait de Portrait Software sont des marques déposées de Portrait Software International Limited et ne peuvent être utilisées ou exploitées de quelque manière que ce soit sans l'accord exprès, préalable et écrit de Portrait Software International Limited.

Marques déposées

Tous les autres noms de produits, noms de société, marques, logos et symboles mentionnés ci-après peuvent être des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Assistance Portrait Software

Si vous avez besoin d'aide concernant un sujet qui n'est pas couvert par cette documentation, essayez notre Base de Connaissance sur notre site Internet <http://support.portraitsoftware.com> et suivez le lien vers votre produit.

Vous pouvez également télécharger d'autres documents d'informations Portrait Software à partir de notre site. Si vous ne possédez pas de nom d'utilisateur ou de mot de passe, ou si vous les avez oubliés, nous vous prions de nous contacter par l'un des moyens énoncés ci-dessous.

Si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation, de l'installation ou avec la documentation de ce produit, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes suivantes :

Courriel : support@portraitsoftware.com

Téléphone

- USA/Canada 1-800-335-3860 (numéro gratuit)
- Reste du monde +44 800 840 0001

Lorsque vous nous signalez un problème, il nous est utile de connaître :

- Le nom du logiciel
- Les circonstances dans lesquelles le problème est survenu
- Les messages d'erreur que vous avez vus (s'il y en a eu)
- La version du logiciel que vous étiez en train d'utiliser

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Table des matières

Chapitre 1 : Introduction.....	5
Objectif.....	6
Public visé.....	6
Documentation associée.....	6
Chapitre 2 : Notions de base.....	7
Introduction.....	8
À propos de Customer View.....	8
Affichage de données externes dans Customer View.....	8
Domaine client.....	9
Démarrage de Customer View.....	10
Parcours des menus.....	11
Menu supérieur.....	11
Menu latéral.....	12
Menu droit.....	13
Onglets Customer View.....	14
La fenêtre Client peut être personnalisée en fonction des besoins de votre organisation..	14
Onglets de la fenêtre Client.....	15
Recherche de clients.....	16
Modification de la disposition de la fenêtre Résultat de la recherche.....	18
Aide en ligne.....	19
Chapitre 3 : Mise à jour des informations client.....	21
Ajout d'informations client.....	22
Modification des informations client.....	23
Gestion des doublons.....	23
Modification des informations client (onglets inférieurs).....	24
Onglet inférieur - Activités.....	24

Onglet inférieur - Messages.....	25
Onglet inférieur - Formulaire de réponse.....	28
Onglet inférieur - Dialogues.....	29
Onglet inférieur - Employés (uniquement pour les sociétés).....	31
Fonctionnement des catégories.....	31
Chapitre 4 : Tâches et activités.....	33
Introduction.....	34
Écran Mes tâches.....	34
Ajout ou modification d'activités et de tâches.....	35
Chapitre 5 : Personnaliser Customer View.....	39
Introduction.....	40
Modifications apportées à la configuration - Administrateur système.....	40
Modifications apportées à la configuration - Utilisateur final.....	40
Chapitre 6 : Glossaire de termes.....	43
Glossaire de termes.....	44

Chapitre

Introduction

1

Dans cette section :

- Objectif6
- Public visé6
- Documentation associée6

Objectif

Ce document explique comment utiliser Customer View de Portrait Dialogue, outil de gestion des relations client basé sur le Web.

Public visé

Ce document s'adresse aux personnes qui utilisent Customer View pour afficher, modifier ou ajouter des informations client.

Parmi les autres utilisateurs figurent les administrateurs système et les consultants en déploiement Portrait Dialogue.

Documentation associée

Document	Support (zip/dvd) et emplacement
Guide de l'utilisateur de Visual Dialogue Portrait Dialogue	Support Portrait Dialogue dans : \Documentation\
Guide de l'utilisateur de Reports Portal Portrait Dialogue	Support Portrait Dialogue dans : \Documentation\
Guide de l'utilisateur de Telemarketing Portrait Dialogue	Support Portrait Dialogue dans : \Documentation\
Guide de l'utilisateur de Web Portal Portrait Dialogue	Support Portrait Dialogue dans : \Documentation\

Conseil : Tous les documents sont également disponibles sur le site Internet d'assistance de Portrait Software : <http://support.portraitsoftware.com>

Chapitre

Notions de base

2

Dans cette section :

- Introduction8
- À propos de Customer View8
- Domaine client9
- Démarrage de Customer View10
- Parcours des menus11
- Onglets Customer View14
- Onglets de la fenêtre Client15
- Recherche de clients16
- Aide en ligne19

Introduction

Ce chapitre présente les concepts de base de Customer View, comme le démarrage de l'application et l'organisation de ses fenêtres.

À propos de Customer View

Customer View vous permet d'enregistrer, d'afficher et de mettre à jour des informations client. À partir de la carte client de Customer View, vous pouvez envoyer un e-mail ou un SMS et enregistrer de nouveaux documents et des réponses à des questionnaires.

Customer View affiche l'historique de chaque client relatif aux documents, activités, messages et réponses à des questionnaires avec les transactions des processus client correspondantes. Suivant la configuration, Customer View peut afficher des données client provenant d'autres sources de données telles que des progiciels de gestion intégrés et des systèmes de commandes et de transactions. Grâce à Dialogue Admin, autre application de la suite, un consultant système peut configurer l'application Customer View pour qu'elle réponde exactement aux besoins de votre société ou de votre groupe.

Affichage de données externes dans Customer View

Dans Customer View, il est possible d'afficher des informations provenant d'autres systèmes.

Il est également possible de charger automatiquement des informations provenant des systèmes de production de votre société (par exemple, d'un système de traitement des commandes et de facturation) dans la base de données de Customer View à des périodes prédéfinies. Ce système vous permet de garantir la mise à jour de vos adresses client, votre portefeuille de produits ou d'autres informations et leur cohérence par rapport aux informations utilisées par le reste de votre organisation.

En outre, lorsque vous créez un dialogue (voir le Guide de l'utilisateur Visual Dialogue), vous pouvez définir des routines de traitement des réponses, y compris des scripts programmés permettant de mettre automatiquement à jour les informations client. Par exemple, un client peut répondre à un questionnaire en déclarant qu'il dispose d'un certain type de voiture ou en se disant très intéressé par certains modes de communication de votre société. Les informations du formulaire de réponse peuvent être utilisées pour définir ou modifier *automatiquement* les informations de catégorie du client (voir plus loin dans ce chapitre) ou pour placer *automatiquement* une activité (par exemple, appel personnel d'un conseiller en investissements) sur la planification des tâches.

Le client peut également modifier ses propres données dans le module **Customer Profile**. Via ce module, le client peut afficher et modifier les champs définis comme disponibles pour **Customer Profile**.

Domaine client

Portrait Dialogue est fondé sur un concept **client** flexible.

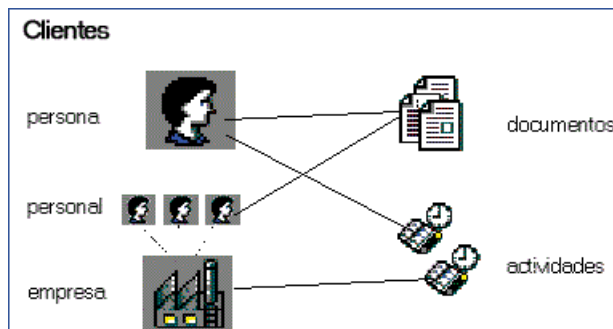
La plupart des applications communes sont basées sur le principe qu'un client est une **personne** ou une **société** appartenant à une base de données.

Dans notre cas, le concept de client est associé à un **domaine client**. Un **domaine client** constitue une description logique de l'ensemble des clients disponibles à partir d'une ou de plusieurs sources de données sur une ou plusieurs plateformes techniques différentes. Les administrateurs système créent le ou les domaines nécessaires à votre société. Les clients de Customer View sont accessibles via les domaines.

Voici quelques exemple de domaines : **Personnes, Prospects, Sociétés, Organisations** ou **Groupes**. Les personnes peuvent être associées à une société en tant que **Personnel** ou à une organisation en tant que **Membres**.

Outre les informations client telles que : les adresses, numéros de téléphone, catégories, scores et profils d'achat, Customer View vous aide à créer et à suivre les éléments suivants :

- **Documents** - lettres ou fax
- **Activités** - appels téléphoniques, e-mails et rendez-vous client



Vous pouvez également effectuer le suivi des éléments suivants :

- Relations entre clients
- Réponses des clients aux questionnaires
- Intérêts de chaque client
- Score de chaque client
- Réservation de canal (par exemple, si un client donné ne souhaite pas recevoir d'e-mail)
- Liste des cas d'un client impliqué dans votre système de gestion de cas, par exemple en cas de déclaration de sinistre, de demande d'emprunt, d'appels de service, etc.
- Produits achetés par le client
- Données des logiciels de gestion intégrés (par exemple, statut du compte, paiements en attente et historique des paiements)
- Toutes les informations disponibles dans toutes les fenêtres client, suivant la configuration du domaine Informations accessibles en fonction des droits d'accès de l'utilisateur

Remarque : Les captures d'écran présentes dans ce Guide de l'utilisateur peuvent être différentes de l'application que vous utilisez, qui peut être configurée différemment. Pour toute question relative aux fonctionnalités dont vous semblez ne pas disposer, contactez votre administrateur système.

Démarrage de Customer View

Customer View prend en charge deux types de connexion : normale et automatique. Lorsque vous utilisez la connexion normale, vous devez saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Lorsque vous utilisez la connexion automatique, le système vous connecte automatiquement sans que vous ayez à saisir de nom d'utilisateur ni de mot de passe.

Connexion normale

1. Double-cliquez sur l'icône Customer View sur votre bureau Windows :



Ou

Démarrez le programme depuis la liste de favoris dans votre navigateur Web en sélectionnant **Customer View**.

2. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. Cliquez sur **Connexion**.

Connexion automatique

Lorsque la connexion automatique est activée, vous êtes automatiquement connecté à Customer View via vos informations de connexion Windows. Cependant, pour ce faire, votre compte d'utilisateur Windows doit disposer de droits d'accès à Customer View.

1. Double-cliquez sur l'icône Customer View sur votre bureau Windows :



Ou

Démarrez le programme depuis la liste de favoris dans votre navigateur Web en sélectionnant **Customer View**.

2. Customer View s'ouvre sur la page d'accueil.

Connexion avancée

1. **INSTANCE.** Lorsque vous vous connectez à Customer View, vous pouvez configurer le système pour avoir accès à différentes instances. Pour accéder à cette option, cliquez sur le bouton **Avancé**

dans le coin inférieur droit. La fenêtre s'agrandit et une boîte déroulante affiche les instances disponibles. Sélectionnez l'instance de votre choix et poursuivez la connexion.

2. **MÉMOIRE CACHE.** Pour accélérer les performances de Customer View, les données de domaine sont mises en cache sur le serveur Web. Lorsque l'administrateur système apporte des modifications aux données de domaine, les données mises en cache doivent être supprimées. Pour accéder à cette option, cliquez sur le bouton **Avancé** dans le coin inférieur droit. La fenêtre s'agrandit et une case d'option à cocher s'affiche, permettant de vider la mémoire cache. Cochez la case et poursuivez la connexion.

Parcours des menus

Le **menu principal** se trouve sur le côté gauche. Ces liens permettent d'accéder à l'ensemble des principaux écrans Customer View. Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Accéder à la page d'accueil
- Accéder à vos tâches
- Effectuer des recherches (dans chaque domaine)
- Afficher les derniers clients ouverts
- Utiliser des raccourcis de création rapide (différents suivant l'endroit où vous vous trouvez dans Customer View)
- Quitter l'application et vous déconnecter

Le menu à droite de la fenêtre (le **menu Droite**) permet d'accéder aux éléments suivants :

- Paramètres de la page (dans chaque domaine)
- Options de recherche standard et avancées

Remarque : Si Customer View est ouvert et qu'un autre lien Web est ouvert au même moment, le nouveau lien peut s'ouvrir dans la même fenêtre que Customer View. Pour l'éviter, modifiez vos paramètres dans Internet Explorer ou ouvrez une nouvelle fenêtre de navigateur avant de cliquer sur le nouveau lien.

Conseil : Pour une utilisation optimale de l'application, nous recommandons d'utiliser la fonction **<tabulation>** pour déplacer le curseur d'un champ à l'autre. Dans une fenêtre, si vous appuyez sur la touche <Entrée>, la commande activée (indiquée par un cadre plus foncé autour du bouton) est exécutée.

Menu supérieur

La barre de menu supérieure contient les options suivantes :

Menu	Commande	Fonction
Fichier	Nouveau - Client	Raccourci pour enregistrer un nouveau client

Menu	Commande	Fonction
	Nouveau - Activité	Raccourci pour enregistrer une nouvelle activité Disponible uniquement si un client est ouvert
	Nouveau - Formulaire de réponse	Raccourci pour enregistrer un nouveau formulaire de réponse Disponible uniquement si un client est ouvert
	Nouveau - Message	Raccourci pour enregistrer un nouveau message Disponible uniquement si un client est ouvert
	Imprimer	Imprimer la zone imprimable
	Quitter	Fermer la session
Modifier		Non utilisé
Afficher	Accéder à la page d'accueil	Accéder directement à la page d'accueil
	Accéder à la page de recherche	Accéder directement à la page de recherche
	Actualiser	Actualiser la page
Outils	Paramètres de page	Rechercher la page de paramètres
	Paramètres généraux	Paramètres de programme personnels Sélectionner la langue, la page d'accueil par défaut et le domaine d'accueil par défaut
Aide	Contenu et index	Ouvrir le fichier d'aide et le Guide de l'utilisateur
	Page d'accueil produit	Lien vers Portrait Software
	À propos de MH Customer View	Informations sur l'application, comme la version logicielle et les détails de session.

Menu latéral

Customer View comporte deux menus importants : le **menu principal** et le **menu droit**.

Le menu principal est toujours affiché sur le côté gauche de l'application. Les éléments du menu principal varient suivant la page où vous vous trouvez dans Customer View. Par exemple : L'élément Activité de la boîte Création rapide n'apparaît que lorsque vous affichez un client.

Menu	Commande	Fonction
Général	Page d'accueil	Affiche la page d'accueil répertoriant les 10 derniers clients ouverts ainsi qu'une liste des documents que vous avez verrouillés pour modification
	Rechercher des contacts	Page de recherche des contacts (qui peut porter un nom différent dans votre organisation)
	Rechercher des sociétés	Page de recherche des sociétés (qui peut porter un nom différent dans votre organisation)

Menu	Commande	Fonction
Travail récent	Cliquer sur le nom	Affiche le nom des 10 derniers clients ouverts. Cliquez sur le nom d'un client pour l'ouvrir.
Création rapide	Client	Enregistre un nouveau client
	Activité	Raccourci pour enregistrer une nouvelle activité
	Formulaire de réponse	Raccourci pour enregistrer un nouveau formulaire de réponse
	Message	Raccourci pour enregistrer un nouvel e-mail ou SMS, un nouveau document ou une nouvelle lettre
Utilisateur	Quitter	Vous déconnecte de Customer View.
Mes tâches	Toutes les tâches arrivées à échéance	Affiche la page Mes tâches répertoriant toutes les tâches arrivées à échéance
	Tâches arrivant à échéance aujourd'hui	Affiche la page Mes tâches répertoriant les tâches arrivant à échéance aujourd'hui
	Tâches arrivant à échéance dans les sept prochains jours	Affiche la page Mes tâches répertoriant les tâches arrivant à échéance dans les sept prochains jours
	Tâches en retard	Affiche la page Mes tâches répertoriant toutes les tâches en retard
Rapports	Rapports client disponibles	Affiche les rapports existants, le cas échéant, à condition que vous disposiez des droits d'accès appropriés

Menu droit

Ce menu n'est disponible que dans une fenêtre de recherche.

Remarque : Les options de recherche sont associées au domaine. Chaque domaine comporte des paramètres de recherche différents.

Menu	Commande	Fonction
Type de recherche	Normal	Fenêtre de recherche standard
	Avancé	Accès aux fonctions de recherche telles que les suivantes : recherche sur des sélections prédéfinies conçues dans Visual Dialogue ou recherche à l'aide d'expressions
Paramètres de recherche	Paramètres	Ouvre la page de paramètres de recherche

Onglets Customer View

Dans Customer View, les informations sont organisées au sein de quelques fenêtres principales contenant des onglets supérieurs et inférieurs permettant un accès aisé à des informations détaillées.

Par exemple, la fenêtre de recherche comporte un certain nombre d'onglets supérieurs permettant d'accéder à davantage de critères de recherche.

En cliquant sur un onglet, vous pouvez accéder aux champs associés. L'onglet ouvert est identifié par une couleur plus sombre. Utilisez le curseur pour ouvrir les différents onglets en cliquant sur chacun.

Les onglets (supérieurs uniquement) s'affichent dans la fenêtre de recherche et à l'intérieur de la fenêtre Client (onglets supérieurs et inférieurs). Chaque domaine peut comporter des onglets supérieurs et inférieurs différents suivant les informations disponibles dans le domaine et la configuration de votre organisation.

Dans la fenêtre Client, les onglets supérieurs et inférieurs permettent l'accès à des informations détaillées.

La page Personne et société comporte trois onglets supérieurs :

- **Principal** - Contient les informations les plus utiles sur le client avec lequel vous travaillez
- **Informations secondaires** - Contient les informations client moins utilisées
- **Remarque** - Permet d'écrire des commentaires libres

Notez que la barre de titre fournit des informations sur la société, la personne ou le domaine ouvert.

Le nombre d'onglets inférieurs dépend des besoins de votre organisation. Les onglets les plus courants sont les suivants :

- **Activités**
- **Formulaires de réponse**
- **Messages**
- **Dialogues**

Pour en savoir plus sur ces onglets, consultez [Mise à jour des informations client](#) à la page 21.

La fenêtre Client peut être personnalisée en fonction des besoins de votre organisation.

Celle-ci peut décider des informations à afficher dans les onglets supérieurs et de leur ordre de tri. Pour connaître toutes les possibilités de présentation de la fenêtre Client, contactez votre administrateur système.

Pour en savoir plus : [Personnalisation de Customer View](#)

Onglets de la fenêtre Client

Fenêtre	Onglet supérieur	Contenu
Personne	Principal	Contient les informations les plus utiles sur le client avec lequel vous travaillez : nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, sexe, état civil, nom de la personne ayant effectué l'enregistrement, date d'enregistrement, ID client
	Informations secondaires	Informations client moins utilisées. Il peut s'agir par exemple de la société associée à la personne, du nom de la société, de son adresse, son ID et ses coordonnées de contact
	Remarque	Permet d'écrire des commentaires libres
	Onglet inférieur	Contenu
	Activité	Vous permet de consigner toutes les activités associées au client : informations sur le type d'activité, le canal, la date, la direction (entrante/sortante)
	Formulaire de réponse	Liste des formulaires de réponse associés au client. Informations sur le type de formulaire de réponse, la date d'enregistrement, la personne ayant enregistré la réponse, le canal utilisé
	Messages	Liste de tous les messages envoyés ou reçus du client. Informations sur le type de message, le nom, la date de création, l'utilisateur, le canal, le contexte et la date d'envoi
	Dialogue	Liste de tous les dialogues/processus où figure le client. Informations sur les processus client : nom du dialogue, groupes, contexte et dernière activité
	Autres onglets	Il est possible de personnaliser le nombre d'onglets et d'afficher des données provenant d'une base de données client ou d'autres applications telles des progiciels de gestion intégrés, des systèmes de transactions, etc.

Fenêtre	Onglet supérieur	Contenu
Société	Principal	Contient les informations les plus utiles sur le client avec lequel vous travaillez : nom de la société, numéro de téléphone, adresse e-mail, site Web, personne ayant effectué l'enregistrement, date d'enregistrement, ID client
	Informations secondaires	Informations client moins utilisées. En fonction des données disponibles dans le domaine
	Remarque	Permet d'écrire des commentaires libres

Fenêtre	Onglet supérieur	Contenu
	Onglet inférieur	Contenu
	Activité	Vous permet de consigner toutes les activités associées au client : informations sur le type d'activité, le canal, la date, la direction (entrante/sortante)
	Formulaire de réponse	Liste de tous les formulaires de réponse associés au client. Informations sur le type de formulaire de réponse, la date d'enregistrement, la personne ayant enregistré la réponse, le canal utilisé
	Messages	Liste de tous les messages envoyés ou reçus du client. Informations sur le type de message, le nom, la date de création, l'utilisateur, le canal, le contexte et la date d'envoi
	Employés	Liste de toutes les personnes associées à la société en tant qu'employés. Contient le nom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, le sexe, l'état civil, le nom de la personne ayant effectué l'enregistrement, la date d'enregistrement, l'ID client
	Dialogue	Consignation de tous les dialogues/processus où figure le client. Informations sur les processus client : nom du dialogue, groupes, contexte et dernière activité
	Autres onglets	Il est possible de personnaliser le nombre d'onglets et d'afficher des données provenant d'une base de données client ou d'autres applications telles des progiciels de gestion intégrés, des systèmes de transactions, etc.

Recherche de clients

Pour accéder à la fenêtre Client contenant des données, vous devez effectuer une **recherche** pour trouver l'enregistrement client.

Customer View propose différentes méthodes pour rechercher un client. Ce chapitre vous explique les méthodes de recherche les plus courantes.

Remarque : Si certains critères de recherche vous semblent nécessaires pour trouver un client, mais que ceux-ci ne figurent pas dans la fenêtre de recherche, contactez votre administrateur système. Il est possible de personnaliser l'application en fonction de différents critères de recherche.

Recherche simple

1. Choisissez la fenêtre de recherche du domaine que vous souhaitez utiliser (Personne ou Société).
2. Saisissez une valeur dans l'un des champs de recherche. Par exemple : Saisissez *Martin* dans le champ Nom de famille.

3. Cliquez sur **Rechercher** ou appuyez sur la touche **<Entrée>** de votre clavier pour lancer la recherche.
4. L'application renvoie le nom de toutes les personnes correspondant à vos critères de recherche.
5. Double-cliquez sur un enregistrement dans la fenêtre de résultats pour ouvrir la fenêtre Client correspondante.
6. Pour modifier les critères de recherche, cliquez sur **Effacer**, saisissez de nouveaux critères, puis cliquez sur **Rechercher**.

Remarque : Les résultats de la recherche dépendent de la configuration que vous avez choisie pour vos options de recherche personnelles pour un domaine donné.

Recherche plus spécifique

Customer View vous permet d'effectuer une recherche sur l'ensemble des champs d'un onglet. Il est possible d'effectuer une recherche combinée simultanée sur différents champs d'un onglet ou sur des champs de plusieurs onglets. Si votre recherche vous renvoie un trop grand nombre de clients, ajoutez d'autres critères et relancez la recherche.

1. Sélectionnez la fenêtre de recherche du domaine que vous souhaitez utiliser (Personne ou Société).
2. Saisissez des valeurs dans plusieurs champs de recherche. Par exemple :
 - Saisissez *P** dans le champ Nom de famille pour trouver toutes les personnes dont le nom de famille commence par P (Perrier, Pinson, Portier, etc.).
 - Saisissez *A** dans le champ Prénom pour trouver toutes les personnes dont le prénom commence par A (André, Anne, Alain, Antoine, etc.).
3. Cliquez sur **Rechercher** ou appuyez sur la touche **<Entrée>** de votre clavier pour lancer la recherche.
4. L'application renvoie le nom de toutes les personnes correspondant à vos critères de recherche.
5. Double-cliquez sur un enregistrement dans la fenêtre de résultats pour ouvrir la fenêtre Client correspondante.

Les caractères de remplacement (*) vous permettent d'obtenir davantage de résultats de recherche.

Le caractère * sert de caractère générique lorsque vous effectuez une recherche sur des champs de texte. Il n'est pas recommandé pour effectuer une recherche sur des champs numériques. Il peut être utilisé lors de la recherche sur des numéros de téléphone, car ces derniers figurent normalement dans un champ de texte dans la base de données.

Si vous savez que le nom du client que vous recherchez commence par *Jo*, mais que vous n'êtes pas sûr de la manière dont il se termine, utilisez le caractère générique comme suit : *Jo**

Customer View vous renvoie des clients tels que Jolly, Jonas Joubert, etc.

Customer View vous permet également d'ajouter automatiquement * après toute saisie dans un champ de recherche. Sur la page de recherche, accédez à **Paramètres de recherche**. Cochez la case **Caractère générique** pour activer la fonction correspondante.

Vous pouvez utiliser * avant ou après une valeur. N'oubliez pas que si vous utilisez * avant une valeur, la recherche prend généralement *beaucoup plus* de temps. En effet, Customer View ne peut pas utiliser ses index pour accélérer la recherche.

Comparatifs < ou > lors d'une recherche sur des nombres

Dans les champs contenant des nombres, comme par exemple le champ ID client ou le champ Points de bonus, vous pouvez utiliser le symbole < ou > pour effectuer une recherche sur tous les clients dont le numéro est inférieur ou supérieur à la valeur donnée.

Par exemple, si vous effectuez une recherche sur >2 000 dans le champ Points de bonus, vous trouverez les clients ayant plus de 2 000 points de bonus.

Utilisation des majuscules et des minuscules lors des recherches

Lorsque vous saisissez des valeurs de recherche, n'oubliez pas que **David** est différent de **david** ou encore de **DAVID** pour votre ordinateur. Les recherches dans des bases de données dépendent du type de base de données utilisé par votre organisation. Si vous utilisez Microsoft SQL Server, la base de données renvoie normalement le même résultat, que vous effectuiez une recherche sur **antoine** ou **ANTOINE** dans le champ de prénom. Vérifiez auprès de votre administrateur système la manière dont votre système gère la casse dans les recherches.

Liste déroulante : recherche sur des valeurs

Certains champs contiennent des valeurs standard, comme le pays, le département, le type d'adresse et le sexe. Il est possible d'utiliser une liste déroulante pour simplifier la recherche.

Tous les champs disposant d'une liste déroulante sont identifiés par une flèche noire au sein d'une zone grise à droite du champ. Pour utiliser la liste :

1. Cliquez sur la flèche noire du champ.
2. La fenêtre qui s'ouvre propose une liste complète des valeurs disponibles.
Si la liste contient un grand nombre de valeurs, une barre de défilement figure sur le côté droit. Utilisez le curseur pour vous déplacer dans la liste.
3. Sélectionnez l'une des valeurs à l'aide du curseur, puis cliquez dessus.
Le champ contient à présent la valeur sélectionnée.
4. Si vous ne souhaitez pas limiter la recherche à l'une des valeurs proposées, cliquez en haut de la liste (champ vierge) et vous revenez à la fenêtre de recherche sans aucune valeur dans le champ.

Remarque : Si vous ne trouvez pas la valeur nécessaire à une recherche dans une liste déroulante, contactez votre administrateur système pour savoir s'il est possible de développer la liste pour qu'elle contienne les valeurs requises.

Modification de la disposition de la fenêtre Résultat de la recherche

Customer View vous permet de configurer la présentation de la fenêtre de résultats de recherche qui s'affiche après chaque recherche. Vous pouvez définir les colonnes affichées dans les résultats et trier ces derniers par colonne.

Remarque : Chaque domaine comporte ses propres paramètres de recherche.

Sélection des colonnes

Sur la page de recherche d'un domaine, dans la zone **Options de recherche**, cliquez sur **<Paramètres>**.

Utilisez la fonction **Afficher les colonnes** pour sélectionner les valeurs de champ à afficher sous forme de colonnes dans la fenêtre Résultat de recherche. Pour modifier le paramètre :

1. À l'aide du curseur, mettez en surbrillance les champs de votre choix dans **Colonnes disponibles**.
2. Utilisez les flèches de la zone pour déplacer les **Colonnes disponibles** en surbrillance dans **Colonnes sélectionnées**.
3. Pour supprimer des champs de **Colonnes sélectionnées**, mettez-les en surbrillance et utilisez les flèches pour les replacer dans **Colonnes disponibles**.
4. Cliquez sur **<Enregistrer & fermer>**.

Sélection d'une colonne de tri

1. Sur la page de recherche d'un domaine, dans la zone **Options de recherche**, cliquez sur **<Paramètres>**.
2. Dans **Colonne de tri par défaut**, utilisez la liste déroulante pour sélectionner la valeur de champ que vous souhaitez utiliser.
3. Cliquez sur **<Enregistrer & fermer>**

Tri dans la fenêtre Résultat de recherche

Par défaut, les résultats de recherche sont triés en fonction de l'ID client. Il est possible de modifier ce paramètre dans Paramètres de recherche. Pour trier des résultats spécifiques en fonction d'une autre colonne que celle par défaut, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'en-tête Colonne pour effectuer un tri en fonction de celle-ci.
2. Cliquez de nouveau dessus pour effectuer le tri dans le sens inverse.

Vous pouvez effectuer un tri en fonction de toutes les colonnes de la fenêtre Résultat de recherche.

Remarque : Lorsque vous triez une liste, n'oubliez pas que vous triez uniquement les 25, 50, 75 ou 100 premiers clients correspondant à vos critères de recherche. (Ce nombre dépend des paramètres de recherche.) Si la recherche renvoie un nombre supérieur à la valeur maximale configurée dans vos paramètres de recherche, nous vous recommandons de saisir des critères plus précis et de relancer la recherche.

Aide en ligne

Le Guide de l'utilisateur Customer View et des fichiers d'aide sont à votre disposition en ligne.

Pour afficher l'Aide à l'écran, procédez comme suit :

- **Aide > Contenu et index.** Le Guide de l'utilisateur s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

Chapitre

Mise à jour des informations client

Dans cette section :

- Ajout d'informations client22
- Modification des informations client23
- Gestion des doublons23
- Modification des informations client (onglets inférieurs) .24
- Fonctionnement des catégories31

Ajout d'informations client

1. À partir de la barre de menus, sélectionnez **FICHER > Nouveau > Client**.
2. Ou, à partir de la zone de menus sous Création rapide, sélectionnez **Client**.
3. Une nouvelle fenêtre s'ouvre, contenant des champs d'enregistrement.
4. Renseignez les champs à l'aide des données du nouveau client. Notez qu'il se peut que plusieurs champs soient obligatoires pour l'enregistrement d'un nouveau client.
5. Si un champ obligatoire ne contient aucune donnée ou si ces données sont incomplètes, ou encore si le format est incorrect, une étoile rouge, *, apparaît en regard du champ et un message d'erreur s'affiche tout en haut de la fenêtre.
6. Une fois les données client modifiées, cliquez sur **OK**.

Remarque : N'oubliez jamais d'effectuer une recherche pour vérifier si le client existe ou non dans la base de données **AVANT** de saisir un nouveau client. Cette méthode permet d'éviter les doublons dans la base de données.

Client particulier

Lorsque vous saisissez un nouveau client particulier, commencez par le champ **PERSONNE**. Ces champs contiennent des coordonnées de contact par défaut comme le nom, le numéro de téléphone et l'e-mail.

Passez ensuite à **ADRESSE**. Il est possible d'enregistrer plusieurs types d'adresses pour un même client.

Vous avez ensuite la possibilité d'associer la **Personne** à une **Organisation**. Dans ce cas, la personne apparaît sous l'onglet **EMPLOYÉ** (cet onglet peut porter un autre nom dans votre société), lorsque vous ouvrez la fenêtre Client de la société associée. Pour effectuer cette association, cliquez sur **RECHERCHER**. Une fenêtre de recherche s'ouvre. Renseignez le nom de la société. Une fois que vous avez trouvé l'organisation correcte, double-cliquez sur le nom pour revenir à la fenêtre Personne.

Si un champ obligatoire est vierge, un message d'erreur s'affiche lorsque vous essayez d'enregistrer les données.

Client de type société/organisation

Lorsque vous saisissez une nouvelle société ou organisation cliente, commencez par les champs **ORGANISATION**. Ces champs contiennent des coordonnées de contact par défaut comme le nom, le numéro de téléphone et l'e-mail.

Passez ensuite à **ADRESSE**. Il est possible d'enregistrer plusieurs types d'adresses pour un même client.

Une fois que vous avez saisi les informations client, cliquez sur **<OK>**.

Pour associer une société et un employé, vous devez le faire à partir du domaine Personne.

Modification des informations client

1. Recherchez un client et ouvrez la fenêtre Client.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** correspondant aux informations que vous souhaitez modifier. Pour modifier les informations client, vous pouvez utiliser le bouton de modification des informations de catégorie et le bouton de modification des informations de l'onglet inférieur.

Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

Lorsque vous saisissez ou modifiez des données, n'oubliez pas d'enregistrer avant de fermer la fenêtre de modification.

Remarque : Si vous ne disposez pas des droits d'accès nécessaires pour modifier des données, le bouton **Modifier** n'apparaît pas à l'écran.

3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Si vous cliquez sur **Annuler**, vous revenez à la fenêtre Client sans enregistrer aucune modification.

Gestion des doublons

Il est possible de configurer Customer View de sorte qu'il détecte les doublons de clients (clients enregistrés plusieurs fois). Les règles appliquées pour décider si un client comporte ou non des doublons varient d'une société à l'autre.

Le système recherche des doublons à chaque enregistrement d'un nouveau client ou modification d'un client existant, à condition que la recherche des doublons soit activée. Si vous tentez d'enregistrer un client comportant des doublons conformément aux règles spécifiques de votre société, vous en êtes averti.

En cas d'avertissement de doublons, vous disposez de plusieurs options :

1. Vous pouvez ignorer l'avertissement en appuyant sur le bouton *Ignorer*. Le client est alors enregistré.
2. Vous pouvez annuler l'insertion/la modification du client en appuyant sur le bouton *Annuler*. Toute modification apportée au client en cours est alors annulée.
3. Vous pouvez apporter des modifications au client en cours, de sorte qu'il n'ait plus aucun doublon.
4. Vous pouvez ouvrir l'un des doublons possibles en le sélectionnant dans la liste, puis en cliquant sur le bouton *Modifier le client*. Toute modification apportée au client en cours est alors annulée.

Il est également possible de rechercher des doublons directement à partir de la page du client. Pour ce faire, cliquez sur le bouton *Contrôle des doublons*. Le bouton apparaît uniquement si la recherche de doublon est activée.

Si vous cliquez sur le bouton *Contrôle des doublons*, les doublons possibles s'affichent pour que vous puissiez les comparer et les modifier.

Modification des informations client (onglets inférieurs)

Il est possible de mettre à jour les informations des onglets inférieurs, à l'exception des données provenant d'applications externes.

Pour modifier un onglet

1. Sélectionnez l'onglet de votre choix en cliquant sur son en-tête.
2. Cliquez sur une ligne pour la repérer, puis cliquez sur **Modifier** pour l'ouvrir en mode d'édition. Vous pouvez également double-cliquer directement sur la ligne que vous souhaitez ouvrir en mode d'édition.

Customer View ouvre une nouvelle fenêtre vous permettant d'afficher et de modifier le contenu. Les différents onglets comportent différentes fenêtres d'édition.

Ajoutez une nouvelle Activité, un nouveau Formulaire de réponse ou un nouveau Message.

1. Sélectionnez l'onglet de votre choix en cliquant sur son en-tête.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Customer View ouvre une nouvelle fenêtre vous permettant de saisir les données.

Onglet inférieur - Activités

Chaque client comporte un onglet **Activité**. Cet onglet affiche un historique de toutes les communications entre le client et la société. Toutes les communications sont définies comme **activité**. Il existe deux différentes manières d'enregistrer une activité :

Manuelle : un utilisateur de Customer View recherche un client, ouvre la fenêtre Client et clique sur **<Nouveau>** dans l'onglet Activité.

Automatique : de nombreux événements client différents peuvent engendrer une activité :

- Un client se trouve dans un dialogue et le dialogue est défini pour enregistrer les activités.
- Un agent de service clientèle saisit une réponse dans un formulaire de réponse.
- Un e-mail est envoyé au client depuis Customer View.
- Un nouveau message est enregistré pour le client (par exemple, une lettre destinée au client).
- Le client utilise **Customer Profile** pour modifier ses propres données.

Comment enregistrer une nouvelle activité ?

Consultez la section [Ajouter/Modifier une activité](#) pour obtenir une description de la création d'une nouvelle activité.

Afficher ou modifier une activité

1. Ouvrez la fenêtre Client pour le client vers lequel l'activité est dirigée.
2. Cliquez sur l'onglet Activités et mettez en surbrillance l'activité souhaitée.
3. Cliquez sur **Modifier** si vous souhaitez modifier un élément ou double-cliquez sur la ligne de l'activité.
4. La fenêtre Activité s'ouvre.

Onglet inférieur - Messages

La fenêtre Client comporte un onglet inférieur appelé **Messages**. Un message est un terme général décrivant toutes les communications écrites avec le client. Sont inclus les lettres, les e-mails, les SMS et les télécopies. Un message peut également être un document, comme un contrat ou une présentation, associé au client (Word, Excel, PowerPoint). Les formulaires de réponse ne sont pas liés aux messages. Ils se trouvent sur un onglet séparé.

Il existe deux différentes manières d'enregistrer un message :

Manuelle : un utilisateur de Customer View recherche un client, ouvre la fenêtre Client et clique sur **<Nouveau>** dans l'onglet Messages.

Automatique : un client est dans un dialogue et ce dialogue envoie une lettre, un e-mail ou un SMS.

Créer un nouveau message pour un client

1. Ouvrez la fenêtre Client pour le client souhaité.
2. Cliquez sur **<Nouveau>** dans l'onglet Messages ou cliquez sur **<Message>** dans la zone Menu sous la zone Création rapide. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

Customer View affiche un Assistant d'aide aux messages qui vous aide à créer un message correct pour le client.

3. Cliquez sur le type de message requis, puis sur **Suivant**.

Les étapes de l'Assistant dépendent du type de message choisi. La section suivante décrit les étapes pour les types **E-mail**, **Lettre** et **Importer un document**.

Envoyer un e-mail

Il existe deux manières d'envoyer un e-mail dans Customer View : Intégration Microsoft Outlook et éditeur interne. L'option disponible dépend de la configuration de Customer View.

Intégration Microsoft Outlook

1. Après avoir choisi le type de message E-mail, Customer View affiche tous les **modèles** d'e-mail disponibles.
2. Lors de la sélection d'un modèle, le **nom de message** est automatiquement prérempli avec le nom du modèle. Vous pouvez modifier ce nom en saisissant un nouveau nom dans le champ Nom de message.
3. Cliquez sur **Créer un message**.
4. **Microsoft Outlook** ouvre un nouvel e-mail basé sur le modèle sélectionné.
5. Si le modèle contient des champs de publipostage (par exemple, nom du client), ils sont prérenseignés lorsque le message s'ouvre.
6. L'e-mail est maintenant prêt pour la modification.
7. Envoyez l'e-mail en cliquant sur le bouton **Envoyer** dans Microsoft Outlook. L'e-mail est envoyé au client et une copie s'affiche dans l'onglet Messages (vous devrez peut-être actualiser la page).

Éditeur d'e-mails interne

1. Après avoir choisi le type de message E-mail, Customer View affiche tous les **modèles** d'e-mail disponibles.

1. Lors de la sélection d'un modèle, le **nom de message** est automatiquement prérempli avec le nom du modèle. Vous pouvez modifier ce nom en saisissant un nouveau nom dans le champ Nom de message.
2. Cliquez sur le bouton **Créer un message**.
3. L'éditeur d'e-mails interne s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
4. Modifiez le message et appuyez sur le bouton **Envoyer**.

Créer une lettre

1. Après avoir choisi le type de message **Lettre**, Customer View affiche tous les **modèles** de lettre disponibles. Ce sont normalement des modèles Word et RTF.

Remarque : vous pouvez utiliser des modèles Word uniquement si Microsoft Word est installé sur votre ordinateur.

Remarque : les modèles RTF sont ouverts et modifiés dans votre éditeur RTF par défaut. S'il est installé, cet éditeur est normalement Microsoft Word.

2. Lors de la sélection d'un modèle, le **nom de message** est automatiquement prérempli avec le nom du modèle. Vous pouvez modifier ce nom en saisissant un nouveau nom dans le champ Nom de message.
3. Cliquez sur **Créer un message**.
4. Customer View crée un nouveau document basé sur le modèle utilisé dans l'éditeur par défaut du document. Si le modèle contient des champs de publipostage (par exemple, nom du client), ils sont prérenseignés lorsque la lettre s'ouvre.
5. Après sa création, le document est **verrouillé** pour la modification. Aucun utilisateur ne peut alors accéder au document et le modifier.
6. Après avoir terminé la lettre, enregistrez les modifications et fermez l'éditeur. Le nouveau document est maintenant enregistré sur votre ordinateur et lié au client.

Vous devez signifier à Customer View que vous souhaitez enregistrer les modifications dans la base de données.

Customer View affiche une zone d'informations sur le document.

7. Choisissez **Enregistrer et déverrouiller le document** et cliquez sur **OK**. Les modifications effectuées sur le document sont maintenant enregistrées dans la base de données et le document est disponible pour tous les utilisateurs de Customer View.

Importer un document

1. Après avoir choisi **Importer un document** au niveau de la sélection du type de message, spécifiez l'emplacement et le type de fichier du document à importer.

Cliquez sur **Parcourir** pour rechercher le fichier souhaité.

2. Cliquez sur **Importer**.

Le système copie le fichier, l'enregistre dans la base de données et l'associe au client. Le document est maintenant disponible dans l'onglet Messages de la fenêtre Client.

Autres types de message (par exemple, SMS)

Si votre installation comporte d'autres types de message, les options sont répertoriées sur la page lors de la sélection d'un nouveau type de message.

SMS peut être l'un des types de message disponibles. Si vous sélectionnez SMS, une fenêtre s'affiche et vous pouvez saisir le texte à envoyer.

Après avoir saisi le message, cliquez sur **Envoyer le message**. Le message est alors envoyé au client et enregistré dans l'onglet Messages.

Afficher un e-mail

Vous pouvez afficher les détails et le contenu d'un e-mail envoyé précédemment.

1. Mettez en surbrillance l'e-mail à afficher et cliquez sur **Ouvrir** ou double-cliquez sur le message.

Une page s'affiche en donnant les informations relatives au message, y compris son nom, sa date d'envoi (**Date de création**) et l'expéditeur (**Créé par**).

2. Pour afficher le message, cliquez sur le bouton Afficher.

Une page s'ouvre pour afficher le message.

Afficher et modifier des lettres et documents

Pour afficher et modifier la lettre ou le document d'un client :

1. Mettez en surbrillance le document dans l'onglet Messages et cliquez sur **Ouvrir**.

Une page s'affiche en donnant les informations relatives au document, y compris son nom, sa date d'envoi (**Date de création**) et l'expéditeur (**Créé par**).

2. Pour afficher le document sans le modifier, cochez l'option **Ouvrir le document** et cliquez sur **OK**.

Le document est affiché dans Word.

3. Pour modifier le document, cochez l'option **Modifier le document** et cliquez sur **OK**.

Le document est verrouillé aux autres utilisateurs dans la base de données et une copie locale est créée sur votre ordinateur.

Remarque : Lorsque vous verrouillez un document, aucun autre utilisateur ne peut accéder au document tant qu'il est verrouillé. Il est important de **déverrouiller** le document après avoir fini de le modifier. Lorsque vous déverrouillez un document, vos modifications sont effectuées sur le document original dans la base de données et le document est à nouveau disponible pour les autres utilisateurs.

4. Lorsque vous avez terminé vos modifications, enregistrez-les et fermez le document. Dans Customer View, vous avez quatre options :

- **Modifier le document**. La copie locale du document est ouverte pour que vous puissiez continuer les modifications.
- **Enregistrer le document**. Les modifications effectuées au document sont enregistrées dans la base de données et deviennent disponibles pour tous les utilisateurs de Customer View. Le document est encore verrouillé. Vous pouvez continuer de travailler sur le document en sélectionnant **Modifier le document**
- **Enregistrer et déverrouiller le document**. Les modifications effectuées au document sont enregistrées dans la base de données et deviennent disponibles pour tous les utilisateurs de Customer View. Le document est déverrouillé et les autres utilisateurs peuvent verrouiller le document pour le modifier.

- **Déverrouiller le document.** Le document est déverrouillé. Vous **perdez** toutes les modifications effectuées dans le document. (Cette option est utilisée si vous souhaitez annuler vos modifications ou si vous verrouillez le document par erreur.)

Si vous avez terminé de modifier le document et souhaitez enregistrer les modifications dans la base de données **Enregistrer et déverrouiller le document**, puis cliquez sur **OK**.

Onglet inférieur - Formulaires de réponse

L'onglet **Formulaires de réponse** contient une liste de toutes les réponses reçues du client. Les réponses dans Customer View incluent (mais ne se limitent pas à) :

- Enquêtes Réponses Web, e-mail et papier
- Études de marché
- Enquêtes employés
- Projets Telemarketing

La liste contient le nom du questionnaire, le nom de l'utilisateur qui a rempli le formulaire de réponse et le canal utilisé lors de la réponse aux questions.

Un **formulaire de réponse** peut être enregistré de différentes façons :

- Le client peut enregistrer ses réponses sur Internet à l'aide du lien crypté envoyé par e-mail.
- Un agent de service clientèle peut saisir les réponses dans **Customer View** lors d'un appel avec le client ou d'un entretien face à face.
- Un agent de télémarketing peut saisir les réponses dans **Telemarketing Web** lors d'un appel avec le client.
- Les données peuvent être importées dans la base de données à partir d'une numérisation des formulaires de réponse papier.

Dans l'onglet **Formulaire de réponse**, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Enregistrer un nouveau **Formulaire de réponse**
- Afficher un **Formulaire de réponse** précédemment rempli par un client
- Ouvrir un **Formulaire de réponse** pour afficher la réponse détaillée à chaque question

Afficher

1. Ouvrez la fenêtre Client du client souhaité.
2. Cliquez sur l'onglet inférieur **Formulaires de réponse**.
3. Surlignez le **Formulaire de réponse** correct, puis cliquez sur **Afficher**.

Le formulaire est affiché avec les réponses données.

Remarque : Lorsque vous affichez un formulaire de réponse, ce dernier est affiché avec toutes les questions sur une seule page. Cette présentation peut être différente de celle utilisée lors de la modification du formulaire, où les questions peuvent apparaître sur plusieurs pages.

Modifier un formulaire de réponse

1. Ouvrez la fenêtre Client du client souhaité.
 2. Cliquez sur l'onglet inférieur **Formulaires de réponse**.
 3. Surlignez le **Formulaire de réponse** correct, puis cliquez sur **Modifier**.
 4. Le **Formulaire de réponse** s'affiche avec les réponses données.
1. Si vous souhaitez modifier certaines réponses, effectuez les modifications et cliquez sur **Suivant**. Répétez cette opération pour toutes les pages du questionnaire jusqu'à revenir à la fenêtre **Client**.

Enregistrer un nouveau formulaire de réponse

1. Ouvrez la fenêtre Client du client souhaité.
2. Cliquez sur l'onglet inférieur **Formulaires de réponse** et sélectionnez **Nouveau**. Vous pouvez également sélectionner **Formulaires de réponse** dans la zone de menu sous **Création rapide**.

Une fenêtre s'ouvre et affiche tous les formulaires de réponse disponibles.

Le champ relatif au contexte et au dialogue est utilisé uniquement lorsque le formulaire doit être associé à un dialogue ou à une activité. Si votre entreprise doit utiliser cette fonction, des procédures séparées sur son utilisation sont disponibles.

3. Sélectionnez un formulaire de réponse en double-cliquant sur la ligne adéquate, mettez son nom en surbrillance et cliquez sur **OK**.

Un formulaire vide s'ouvre et vous pouvez commencer à le remplir avec vos réponses.

4. Lorsque vous avez terminé de donner vos réponses, cliquez sur **Suivant**. Répétez cette opération pour toutes les pages du questionnaire jusqu'à revenir à la fenêtre **Client**.

Remarque : Il est possible d'enregistrer les réponses à un même **Formulaire de réponse** plusieurs fois pour un même client (par exemple, si le formulaire est utilisé pour une enquête annuelle/mensuelle). Si vous souhaitez enregistrer les réponses plus d'une fois par client, utilisez la *fonction de contexte*.

Onglet inférieur - Dialogues

L'onglet inférieur **Dialogues** affiche une liste de tous les processus/dialogues client auxquels participe ce client particulier.

La liste contient les informations suivantes :

- **Nom du dialogue** : nom du dialogue/processus.
- **Nom du groupe** : nom du groupe (étape du dialogue) dans lequel se trouve le client à ce moment précis.
- **Contexte** : le contexte du client dans ce dialogue. Pertinent uniquement si le client apparaît plusieurs fois dans le même dialogue.
- **Heure d'entrée** : heure à laquelle le client est entré dans le dialogue.
- **Dernier déplacement** : dernière fois que le client a été déplacé dans le dialogue.

Nouveau dialogue

Sur la page Nouveau dialogue, vous pouvez ajouter un client au groupe d'un dialogue.

Un résumé des informations client se trouve en haut de la page Nouveau dialogue.

Pour ajouter un client au groupe d'un dialogue, vous devez d'abord sélectionner le dialogue dans la liste déroulante **Sélectionner un dialogue**. La liste déroulante **Sélectionner un groupe** est alors prérenseignée avec les groupes du dialogue sélectionné. Sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez ajouter le client et cliquez sur le bouton OK. Vous êtes ensuite redirigé vers la page du client où le nouveau dialogue apparaît sous l'onglet Dialogues.

Contexte

Dans certains dialogues, il est possible qu'un client apparaisse plusieurs fois. Pour séparer ces occurrences les unes des autres, vous avez besoin d'un contexte.

Les champs liés au contexte apparaissent automatiquement lorsque vous sélectionnez un dialogue dans lequel un client apparaît plusieurs fois. Vous pouvez spécifier un contexte manuellement ou vous pouvez sélectionner un contexte dans une liste déroulante.

Modifier un dialogue

Sur la page Modifier un dialogue, vous pouvez voir les informations concernant le dialogue et supprimer l'occurrence du client dans le dialogue.

Un résumé des informations client se trouve en haut de la page.

Historique d'opérations

L'historique d'opérations affiche les opérations réalisées sur le client dans le dialogue.

- **ID d'opération** : l'ID de l'opération.
- **Nom de l'opération** : le nom de l'opération.
- **Date d'exécution** : la date à laquelle l'opération a été effectuée.

Supprimer l'opération

Il est possible de supprimer un client d'un dialogue. Le client n'est alors plus représenté dans le dialogue.

Onglet inférieur - Employés (uniquement pour les entreprises)

Cette fonction est utilisée pour associer une organisation (société) d'un domaine d'organisations avec des personnes dans un domaine de personnes.

Customer View peut utiliser l'onglet inférieur appelé **Employés** (cet onglet peut avoir un nom différent dans votre société) pour afficher le lien entre une société et ses employés.

La liste contient des informations comme le prénom, le nom, le numéro de téléphone et l'e-mail. Dans le domaine de la société, vous pouvez double-cliquer sur un nom de personne pour ouvrir la fenêtre Client pour cette personne.

Associer une personne comme employé

Vous pouvez créer une association entre une personne et une société à partir du domaine Personne.

1. Ouvrez la fenêtre Client pour la personne que vous voulez associer, cliquez sur **Modifier**.
2. Dans la fenêtre Modifier, vous pouvez afficher toute association effectuée sous l'en-tête Société.
3. Recherchez la société à associer à la personne et cliquez sur **OK**.

Onglet inférieur - Autres groupes (ERP, Commandes, Contrats, Formations)

Customer View peut être configuré pour afficher les données d'autres sources dans l'onglet inférieur. Par exemple, un onglet **Formation** peut être associé à un système de formations et répertorier les formations auxquelles le client a participé ou est inscrit.

Onglet inférieur - Employés (uniquement pour les sociétés)

Cette fonction est utilisée pour associer une organisation (société) d'un domaine d'organisations à des personnes d'un domaine de personnes.

Customer View peut utiliser l'onglet inférieur appelé **Employés** (cet onglet peut avoir un nom différent dans votre société) pour afficher le lien entre une société et ses employés.

La liste contient des informations comme le prénom, le nom, le numéro de téléphone et l'e-mail. Dans le domaine de la société, vous pouvez double-cliquer sur un nom de personne pour ouvrir la fenêtre Client correspondant à cette personne.

Associer une personne comme employé

Vous pouvez créer une association entre une personne et une société à partir du domaine Personne.

1. Ouvrez la fenêtre Client pour la personne que vous voulez associer, cliquez sur **Modifier**.
2. Dans la fenêtre Modifier, vous pouvez afficher toute association effectuée sous l'en-tête Société.
3. Recherchez la société à associer à la personne et cliquez sur **OK**.

Onglet inférieur - Autres groupes (ERP, Commandes, Contrats, Formations)

Customer View peut être configuré pour afficher les données d'autres sources dans l'onglet inférieur. Par exemple, un onglet **Formation** peut être associé à un système de formations et répertorier les formations auxquelles le client a participé ou est inscrit.

Fonctionnement des catégories

Une catégorie est dépendante d'un domaine. Il peut exister plusieurs types et valeurs de catégorie pour une personne ou une société. Pour tous les domaines, vous pouvez choisir entre 4 catégories :

Catégorie	Description
Catégorie simple	Le client peut appartenir (ou ne pas appartenir) à une catégorie. Par exemple : bulletin d'informations.
Catégorie avec une valeur	Ce type comporte une valeur connectée à la catégorie. Par exemple : une catégorie d'intérêt comme les investissements . Les valeurs peuvent être définies comme choix multiples. Ainsi il est possible de définir plusieurs valeurs pour une catégorie pour le même client. Par exemple : Investissements > Actions / Obligations / Immobilier .
Catégorie score	Une catégorie peut être liée à une valeur. Elle peut être utilisée dans le cadre du score financier, du score segment ou des notes obtenues en formation. Cette valeur peut être définie dans un intervalle pour chaque catégorie. (Par exemple : 1-10, 1-100, A-D).

Catégorie	Description
Catégorie de blocage	Cette catégorie est utilisée pour contrôler les communications avec le client. Le client peut également l'utiliser pour empêcher l'utilisation de certains canaux pour l'envoi de messages. Par exemple : pas de téléphone, pas de télémarketing, pas de SMS, pas de publicité.

Si vous avez besoin d'autres catégories ou valeurs

Pour que la classification d'un client fonctionne, elle doit être planifiée pour être claire auprès de toutes les personnes ou groupes amenés à l'utiliser.

Lorsque vous avez décidé de ce dont vous avez besoin, demandez à votre administrateur système d'ajouter les nouvelles catégories et valeurs à Customer View Admin.

Utilisation d'une catégorie pour décrire un client

1. Assurez-vous de bien afficher le client sur lequel vous souhaitez travailler.
2. Dans la fenêtre Client, à droite, il y a une zone **Catégorie**.
3. Cliquez sur le bouton **Modifier**.

Une nouvelle fenêtre affiche les types de catégorie disponibles pour votre société.

4. Choisissez une catégorie.
5. Si la catégorie comporte une valeur, saisissez la valeur correcte.
6. Cliquez sur **OK**.

Chapitre

Tâches et activités

4

Dans cette section :

- Introduction34
- Écran Mes tâches34
- Ajout ou modification d'activités et de tâches35

Introduction

Il est possible d'affecter une activité à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs avec une date d'échéance. Une fois l'activité affectée, elle est considérée comme une tâche et peut être affichée sur l'écran **Mes tâches**.

Écran Mes tâches

Vous pouvez afficher votre liste de tâches en cours en cliquant sur **Mes tâches** dans le menu gauche.

Toutes les tâches figurant sur la page d'écran **Mes tâches** correspondent à une activité dont vous devez effectuer le suivi. Les tâches sont triées par **Date de suivi** et affichées de sorte à indiquer si elles n'ont pas encore été lues (texte en rouge) ou si elles sont en retard (caractères gras).

Menu déroulant Afficher les tâches

Le menu déroulant **Afficher les tâches** tout en haut de l'écran vous permet de filtrer les tâches à afficher dans la liste. Les éléments par défaut affichés dans le menu sont les suivants :

- **Toutes les tâches** : affiche toutes les tâches arrivées à échéance
- **Tâches en retard** : affiche toutes les tâches en retard
- **Tâches effectuées** : affiche les tâches indiquées comme effectuées
- **À échéance aujourd'hui** : affiche les tâches arrivant à échéance aujourd'hui
- **Arrivant à échéance dans les sept prochains jours** : affiche les tâches arrivant à échéance dans les sept prochains jours

Remarque : Votre administrateur système peut avoir créé des éléments supplémentaires qui apparaissent dans le menu déroulant.

Boutons de tâche

Les boutons de tâche au bas de l'écran vous permettent d'agir sur une tâche.

- **Ouvrir une tâche** : ouvre la tâche sélectionnée dans la page Modifier une activité. Vous pouvez également ouvrir une tâche en double-cliquant dessus.
- **Supprimer une tâche** : supprime la tâche sélectionnée de façon permanente.
- **Marquer comme lue** : marque la tâche comme lue. La tâche n'est plus affichée en gras dans la liste.
- **Marquer comme effectuée** : marque la tâche comme effectuée. La tâche est alors déplacée vers la liste Tâches effectuées accessible depuis le menu déroulant **Afficher les tâches**.
- **Afficher un client** : ouvre le client auquel la tâche sélectionnée est associée.
- **Tâches d'impression...** - Ouvre une fenêtre pour imprimer un résumé des tâches.

Tâches effectuées

Les boutons **Marquer comme lue** et **Marquer comme effectuée** ne sont pas disponibles lors de l'affichage de la page **Tâches effectuées**.

Les options de modification d'une tâche effectuée sont également assez limitées. Seuls les champs **Remarques** et **Effectuée** sont activés. Il est toutefois possible de permettre à nouveau la modification, mais vous devez d'abord définir le champ **Effectuée** sur **Non**, enregistrer la tâche et sélectionner **Toutes les tâches** dans la liste **Afficher les tâches**, puis ouvrir la tâche.

Ajout ou modification d'activités et de tâches

La fenêtre **Modifier une activité** permet de modifier des activités et des tâches. Les tâches utilisent les mêmes champs que les activités, mais comportent des champs supplémentaires.

Champs Description de l'activité

Dans la section **Description de l'activité**, le type d'activité est :

- modifiable lors de la création d'une activité ;
- non modifiable lors de l'affichage d'une activité existante.

D'autres types d'activité affichent également un menu déroulant **Sélection rapide**, qui vous permet de faire votre choix parmi des descriptions déjà spécifiées. Lorsque le menu **Sélection rapide** est affiché, vous pouvez également soit saisir une description, soit seulement sélectionner une description dans le menu **Sélection rapide**.

Champs de tâche

Les champs de tâche : **Suivre le groupe**, **À suivre avant le**, **Date de suivi** et **Heure de suivi** sont activés uniquement lorsque l'activité est définie de sorte à être suivie.

Pour sélectionner la date de suivi pour une activité, utilisez le menu déroulant **À suivre dans**. Sélectionnez **Suivre l'activité** pour sélectionner la date de suivi manuellement ou sélectionnez une ou plusieurs options pour faire le suivi de l'activité sur une période définie.

Remarque : Les différentes options de période du menu déroulant **À suivre dans** sont configurables et peuvent donc varier.

Les champs de tâche sont activés après la sélection d'un élément dans le menu déroulant **À suivre dans**.

En plus des champs **Date de suivi** et **Heure de suivi**, il est possible d'affecter une tâche à un groupe et/ou à un utilisateur. La valeur par défaut est l'utilisateur actuellement connecté.

Pour affecter la tâche à un groupe, sélectionnez le groupe dans le menu déroulant **Groupe de suivi**. Pour affecter la tâche à un utilisateur, sélectionnez d'abord le groupe auquel appartient l'utilisateur (ou **Utilisateurs en dehors des groupes de travail** si l'utilisateur n'appartient pas à un groupe). Le menu déroulant **Suivi par** affiche alors les utilisateurs appartenant au groupe choisi.

Si la tâche est affectée à un utilisateur, ce dernier la voit affichée dans sa liste **Mes tâches**. Si, par contre, la tâche est affectée à un seul groupe ou n'est affectée à aucun groupe ni aucun utilisateur, la tâche n'apparaît pas dans la liste **Mes tâches** tant qu'un distributeur de tâches ou un autre utilisateur n'a pas affecté cette tâche à un utilisateur.

Pour définir une tâche comme terminée, sélectionnez **Oui** dans le champ **Effectuée**. Les champs de sélection de la date et de l'heure de fin affichent par défaut la date et l'heure en cours.

Lorsqu'une tâche est indiquée comme terminée et enregistrée, elle n'est plus disponible dans votre liste **Mes tâches**. La tâche est déplacée dans la section **Tâches effectuées**, accessible depuis le menu déroulant **Afficher les tâches** de la page **Mes tâches**.

Champs avancés

Tant que vous n'avez pas appuyé sur le bouton **Afficher les champs avancés**, les champs avancés sont masqués.

Il est possible de modifier le champ **Contexte/dialogue** uniquement lors de la création d'une activité. Lors de l'affichage d'une activité existante, le contexte et le dialogue associé (si défini) sont affichés dans des champs en lecture seule. Lors de la sélection de **Contexte/dialogue**, vous disposez de quatre options :

- **Aucun** : aucun contexte n'est sélectionné et l'activité n'est associée à aucun dialogue. Le contexte reçoit une valeur 0 par défaut.
- **Associer à un dialogue** : lors de la sélection de cette option, vous pouvez choisir d'associer l'activité à un dialogue. Un menu déroulant s'affiche avec tous les dialogues dans lesquels le client en cours apparaît. La chaîne de texte avant le tiret de chaque élément de menu indique le contexte du client dans ce dialogue.
- **Définir le contexte** : l'utilisation de cette option vous permet de spécifier le contexte vous-même. Saisissez simplement une chaîne adéquate.
- **Sélectionner le contexte** : lorsque vous sélectionnez cette option, un menu déroulant s'affiche pour vous permettre de choisir un contexte. Dans cette liste, vous pouvez choisir la date en cours, la date et l'heure en cours ou l'un des autres contextes dans lesquels le client est déjà présent.

Les autres champs avancés ne peuvent pas être modifiés et aucune valeur ne leur est attribuée avant la création de l'activité.

Champs Communication

Les champs **Communication** indiquent le type de communication qui a lancé l'activité et si elle a été lancée par le client ou votre société.

Champs Associée à

Les champs **Associée à** indiquent si une activité est associée à une autre activité ou est une réponse à une communication.

Trois options sont disponibles :

1. **Aucune** : l'activité n'est associée à aucune autre activité et n'est pas une réponse à une communication.

2. **Activité** : la sélection de cette option affiche un menu déroulant contenant les autres activités du client. Le menu affiche les noms des activités avec les types d'activité entre parenthèses. L'ID de l'activité est affiché plutôt que son nom si aucun nom d'activité n'existe.
3. **Communication publique** : la sélection de cette option affiche une liste de toutes les communications publiques définies. Cette option est bien mieux expliquée avec un exemple : Votre société vient de placer une annonce dans le journal local et un client appelle suite à cette annonce. En sélectionnant « Annonce journal » (votre administrateur système doit avoir précédemment créé cette option) dans le menu déroulant « Communication publique », vous pouvez indiquer que cette activité est un résultat direct de cette annonce.

Chapitre

Personnaliser Customer View

Dans cette section :

- **Introduction**40
- **Modifications apportées à la configuration - Administrateur système**40
- **Modifications apportées à la configuration - Utilisateur final**40

Introduction

Customer View est une application très flexible. Si un élément ne convient pas à la manière dont vous travaillez, il y a de grandes chances qu'il puisse être modifié : soit par vous, soit par votre administrateur système.

Modifications apportées à la configuration - Administrateur système

Votre administrateur système ou consultant peut configurer Customer View pour l'adapter à votre groupe ou société. Les possibilités de configuration avancées incluent, mais ne se limitent pas à :

- Définir la visibilité de différents champs pour différents groupes
- Dans la plupart des listes déroulantes, modifier le nom des valeurs, ajouter de nouvelles valeurs ou supprimer des valeurs
- Modifier les noms de champ dans toutes les fenêtres
- Modifier le texte des en-têtes pour les cases de menu et Windows
- Modifier l'ordre d'affichage des champs dans une fenêtre
- Définir les champs obligatoires lors de la saisie d'un nouveau client
- Définir le format obligatoire d'un champ (par exemple : la date de naissance doit être saisie sous la forme jj.mm.aaaa)
- Ajouter ou supprimer des onglets supérieurs dans la fenêtre de recherche
- Ajouter ou supprimer des champs dans un onglet de la fenêtre de recherche
- Ajouter des onglets inférieurs dans la fenêtre Client. Les données client peuvent être affichées depuis la base de données client ou d'autres systèmes dans ou hors de votre société
- Démarrer toute application régulièrement utilisée depuis Customer View. Le client suivra
- Modifier les couleurs et la disposition de l'application

Modifications apportées à la configuration - Utilisateur final

Aucune des modifications apportées ici n'affecte les autres utilisateurs et toutes s'appliquent aux autres sessions que vous ouvrez sur d'autres ordinateurs. Toutes les modifications peuvent être changées à tout moment.

Dans la barre de menus, vous pouvez choisir le paramètre **Outils > Général**. Les modifications suivantes sont possibles :

- **Définir le domaine par défaut.** La liste déroulante affiche les domaines disponibles. Sélectionnez le domaine que vous souhaitez définir comme domaine d'accueil. Lors de votre prochaine connexion, le domaine par défaut s'ouvrira automatiquement.
- **Définir la page d'accueil.** Sélectionnez dans la liste déroulante la page (du domaine par défaut) sur laquelle l'application doit s'ouvrir lors de la connexion. Les options sont :
 - **Page de démarrage**
 - **Page de recherche**
 - **Dernier client**
- **Langue.** Choisissez la langue dans Customer View. **Remarque :** Certains noms de champ sont définis lors du paramétrage global pour votre société et ne sont pas affectés par le changement de langue dans Customer View.

Dans la barre de menus, vous pouvez choisir le paramètre **Outils > Page**.

Dans le menu à droite de la page Recherche dans un domaine, vous pouvez choisir **Paramètres de la page > Paramètres**.

Les modifications suivantes sont possibles dans Paramètres de recherche :

- **Utiliser un caractère de remplacement :** si cette option est cochée, la fonction de recherche saisit automatiquement le caractère * après le lancement de la recherche (uniquement pour les champs textuels). Les chances de trouver un client dans une recherche s'en trouvent augmentées.
- **Afficher le résultat total :** affiche le nombre total de clients correspondant à votre recherche dans l'en-tête des résultats de recherche. (Remarque : si une recherche trouve 120 clients, seuls les 25, 50, 75 ou 100 premiers résultats sont affichés dans la fenêtre des résultats de recherche.)
- **Afficher les colonnes :** sélectionnez les colonnes de données client à afficher dans la fenêtre des résultats de recherche.
- **Colonne de tri par défaut :** définissez la colonne selon laquelle les résultats de recherche sont triés, par exemple Prénom ou Nom de famille.
- **Nombre de lignes maxi. :** vous permet de définir le nombre d'enregistrements client à afficher dans la fenêtre des résultats de recherche après une recherche. Choisissez entre 25, 50, 75 et 100 clients. Un nombre de clients accru dans la fenêtre de recherche a un impact sur la vitesse de recherche.
- **Insérer le texte dans une grille :** un texte long ou des valeurs longues dans un champ sont affichés sur plusieurs lignes pour que le contenu entier soit affiché. Cela a un impact uniquement sur la fenêtre des résultats de recherche.

Chapitre

Glossaire de termes

Dans cette section :

- Glossaire de termes 44

Glossaire de termes

Activité

Une **activité** est une action réalisée pour une personne ou une société spécifique (par exemple, lettre, e-mail, appel téléphonique ou SMS). Des activités peuvent être créées manuellement par tout utilisateur ou générées automatiquement par un dialogue créé avec l'application Visual Dialogue.

Programme Admin (programme Dialogue Admin)

Module d'administration système. Dans le programme Admin, les utilisateurs avancés peuvent modifier les rapports et travailler directement avec les tables de base de données. Les administrateurs système peuvent définir les utilisateurs et groupes Customer View et configurer le mode de fonctionnement de Customer View avec d'autres applications. Admin est également utilisé pour renseigner de nombreuses tables de recherche prédéfinies dans Customer View et pour établir le jeu de catégories client et de valeurs autorisées pour chaque catégorie, propre à votre société.

Formulaire de réponse ; Questionnaire

Le responsable marketing définit un **questionnaire**. Un questionnaire est un groupe d'une ou plusieurs questions. Les questions peuvent avoir des réponses prédéfinies parmi lesquelles le client doit choisir ou des espaces pour les réponses libres. Des clients individuels répondent au questionnaire. Les réponses données par un client à un questionnaire sont enregistrées dans un **formulaire de réponse**.

Dialogue

Un **dialogue** est tout simplement un outil de planification, d'exécution et de suivi des communications de marketing personnalisé avec un grand nombre de clients. Il est créé dans le programme Visual Dialogue, autre programme de la suite logicielle Portrait Dialogue dont fait partie Customer View.

Société

Société, entreprise, organisation ou unité organisationnelle client enregistrée dans la base de données Customer View. Une société peut avoir n'importe quel rôle en relation avec votre société. Il peut s'agir d'un client, un fournisseur, un concurrent ou un organisme de réglementation.

Des services, succursales, divisions, voire même votre organisation peuvent être également enregistrés comme sociétés.

Les personnes enregistrées dans la base de données Customer View peuvent être ajoutées aux sociétés en tant que personnel d'une société. Elles peuvent également être associées à une société via une relation.

Client

Dans Customer View, ce terme est utilisé indifféremment pour une personne ou une société. Par exemple, dans une fenêtre Client (Personne ou Société), cliquez sur l'un des onglets inférieurs pour accéder à la page Relations.

Customer View

Application de la suite Portrait Dialogue. Cette application est utilisée par les utilisateurs finaux pour afficher, ajouter ou mettre à jour des enregistrements client et pour planifier et effectuer le suivi des communications avec les clients.

Document

Lettre, rapport, invitation, télécopie ou document similaire envoyé ou associé à un client.

Marketing personnalisé (one to one)

Forme de marketing qui diffère du marketing de masse traditionnel. Dans le marketing one to one, le fournisseur vise une meilleure communication avec le client en gardant en mémoire et en s'enrichissant de ce qu'il apprend à partir de chaque réponse du client. De cette façon, le fournisseur est donc capable de donner à un grand nombre de clients l'impression d'être traité personnellement.

Personne

Client, utilisateur, agent, contact, membre du personnel d'une société cliente, etc., enregistré dans la base de données Customer View.

Les personnes enregistrées dans la base de données Customer View peuvent être associées à d'autres personnes via des relations et l'adhésion à des groupes. Elles peuvent être associées à des sociétés de la même façon tout en étant enregistrées comme personnel d'une société.

