

Commencez à travailler dans CRM

Voici quelques astuces pour
exécuter des tâches courantes.



bienvenue dans Microsoft Dynamics CRM !

Ce guide vous explique les procédures suivantes :

- Rechercher votre zone de travail dans CRM
- Utiliser les contacts, les comptes, les prospects et les opportunités
- Entrer des données rapidement et facilement
- Passer des appels, envoyer des e-mails et prendre des notes
- Vérifier le statut actuel des incidents de service pour un client

Vous êtes rapidement opérationnel avec Microsoft Dynamics CRM !

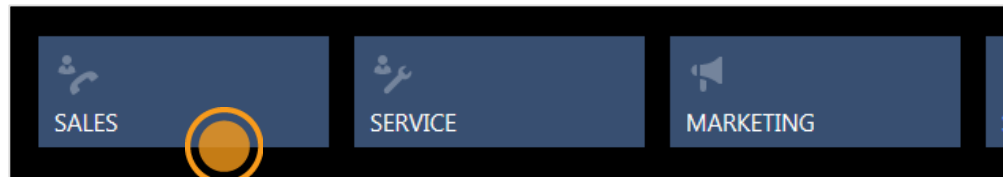


sélectionnez une zone de travail CRM

Commencez par sélectionner la zone de travail adéquate – ventes, service ou marketing – où tout ce que vous voyez est adapté à votre activité.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur le logo **Microsoft Dynamics CRM**.



- 2 Cliquez ou appuyez sur la vignette de votre zone de travail.

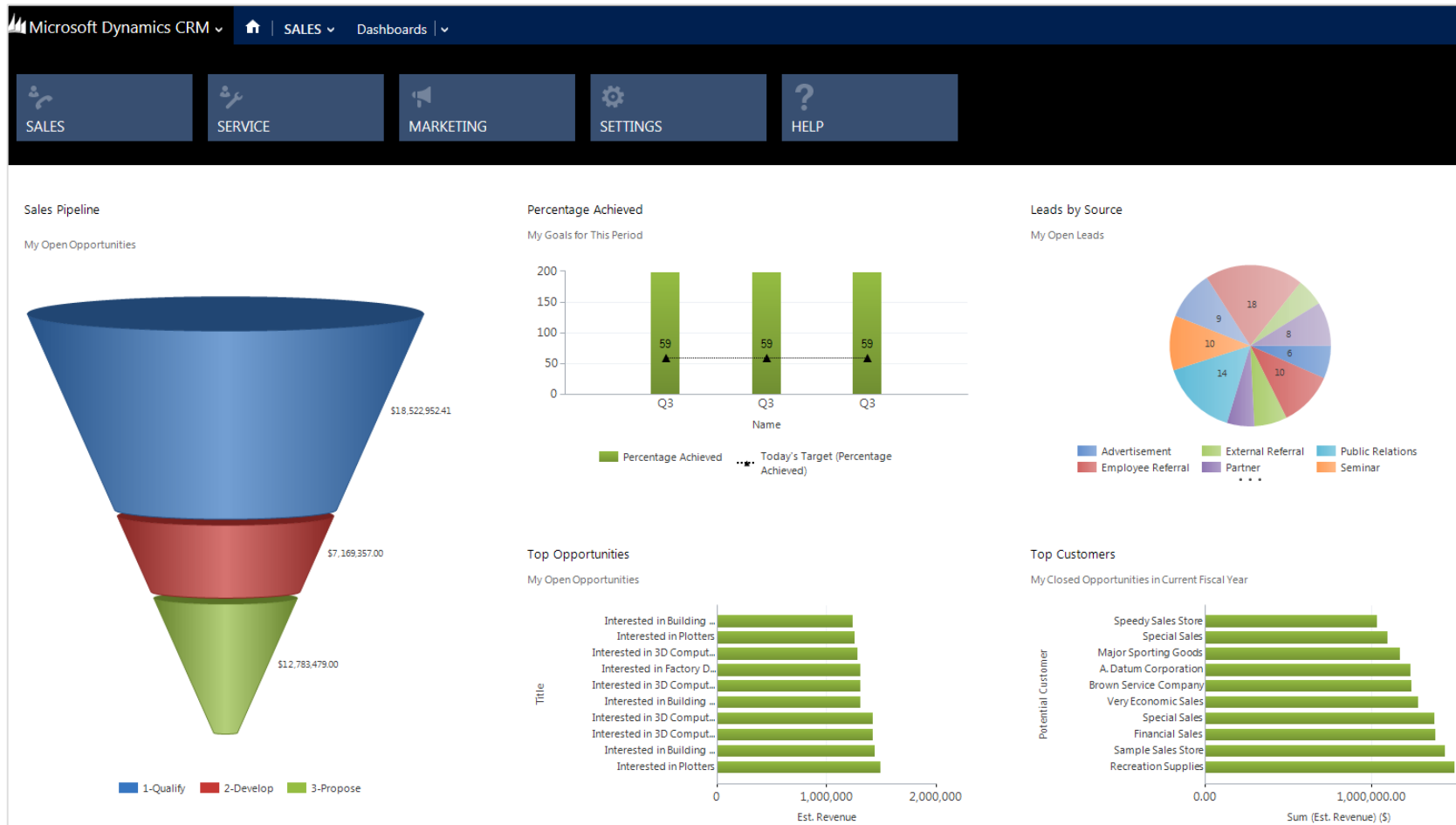
CONSEIL

Si vous utilisez une souris, vous pouvez également pointer sur le logo sur la barre de navigation pour afficher les vignettes de la zone de travail.



consultez votre tableau de bord

Lorsque vous avez sélectionné votre zone de travail, le tableau de bord qui s'affiche vous offre un aperçu instantané des informations importantes de votre activité

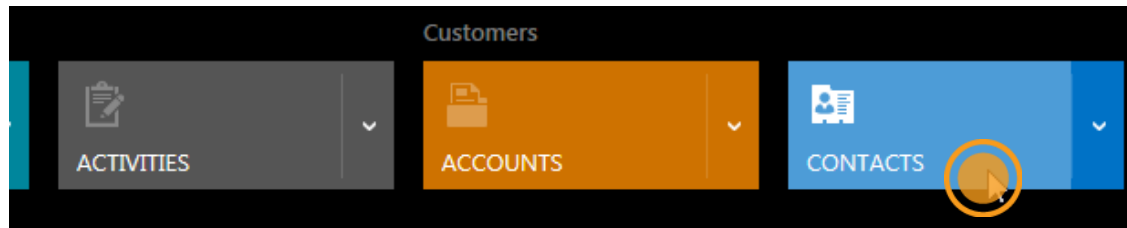


recherchez vos contacts

Vous pouvez utiliser les contacts pour conserver les coordonnées des personnes avec qui vous travaillez.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur votre zone de travail.



- 2 Cliquez ou appuyez sur **Contacts**.

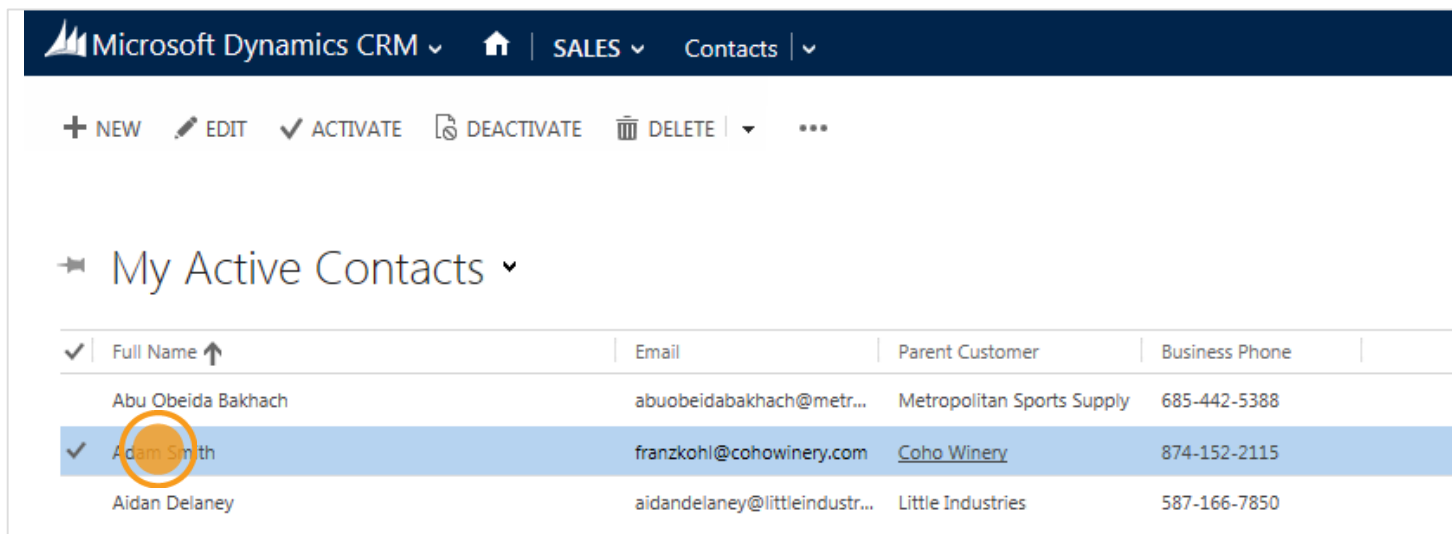
CONSEIL

Si vous utilisez une souris, vous pouvez également pointer sur le nom de la zone de travail sur la barre de navigation pour afficher les vignettes des comptes, des contacts, des prospects, etc. Vous pouvez également utiliser la molette de la souris pour faire défiler la rangée de vignettes et en afficher plus.



affichez vos contacts dans une liste

Vous verrez votre liste de contacts, notamment leurs adresses de messagerie et numéros de téléphone, ce qui vous permettra de les contacter rapidement.



Microsoft Dynamics CRM | SALES | Contacts

+ NEW | EDIT | ACTIVATE | DEACTIVATE | DELETE | ...

My Active Contacts

Full Name ↑	Email	Parent Customer	Business Phone
Abu Obeida Bakhach	abuobeidabakhach@metr...	Metropolitan Sports Supply	685-442-5388
Adam Smith	franzkohl@cohowinery.com	Coho Winery	874-152-2115
Aidan Delaney	aidandelaney@littleindustr...	Little Industries	587-166-7850

Cliquez ou appuyez sur un nom pour afficher les informations correspondantes.



affichez plus d'informations du contact

Vous pouvez afficher tout ce qui concerne ce client, y compris les mises à jour et publications récentes, et le statut de tous les incidents de service. Cliquez ou appuyez sur un champ pour mettre à jour les informations d'un contact en ligne. Vous n'avez pas besoin de changer d'écran.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Contacts | Adam Smith

Owner: CRM System

Contact

Adam Smith

Cliquez ou appuyez sur une image pour la modifier

Summary

CONTACT INFORMATION

Full Name: Adam Smith
Job Title: Concrete-Mixing-Truck Driver
Parent Customer: Coho Winery
Email: franzkohl@cohowinery.com
Business Phone: 874-152-2115
Mobile Phone: 425-283-8503
Fax: --
Preferred Method: Any

Address: 4 Anfield Road, Liverpool, L4 0TH, United Kingdom

POSTS

Request for help with Factory Designer
Case: Closed by CRM System for Contact Adam Smith.
On Request for help with Factory Designer's wall
8/3/2013 11:10 AM

Problem with Building Designer
Case: Closed by CRM System for Contact Adam Smith.

Street 1: 4 Anfield Road
Street 2:
Street 3: --
City: Liverpool
State/Province: --
ZIP/Postal Code: L4 0TH
Country/Region: United Kingdom

Recent Cases

Case Title	Priority	Status	Created
Problem with Building...	High	Resolved	8/3/2013
Request for help with F...	Low	Resolved	8/3/2013
Request for help with P...	Normal	Resolved	8/3/2013
Question about Plotters	High	Active	8/3/2013
Problem with 3D Comp...	Low	Active	8/3/2013

1 - 5 of 7 | Page 1

Recent Opportunities

No Opportunity records found.

Cliquez ou appuyez sur un numéro de téléphone pour appeler via Skype ou Lync.
Cliquez ou appuyez sur une adresse de messagerie pour envoyer un message.

Cliquez ou appuyez sur l'adresse pour afficher les champs que vous pouvez modifier.

Vous avez beaucoup d'affaires en cours ?

Vous pouvez faire défiler vers le haut, vers le bas, vers la gauche et vers la droite pour tout voir.



cliquez ou appuyez pour contacter quelqu'un

Vous devez appeler un contact ou lui envoyer un courrier électronique ?

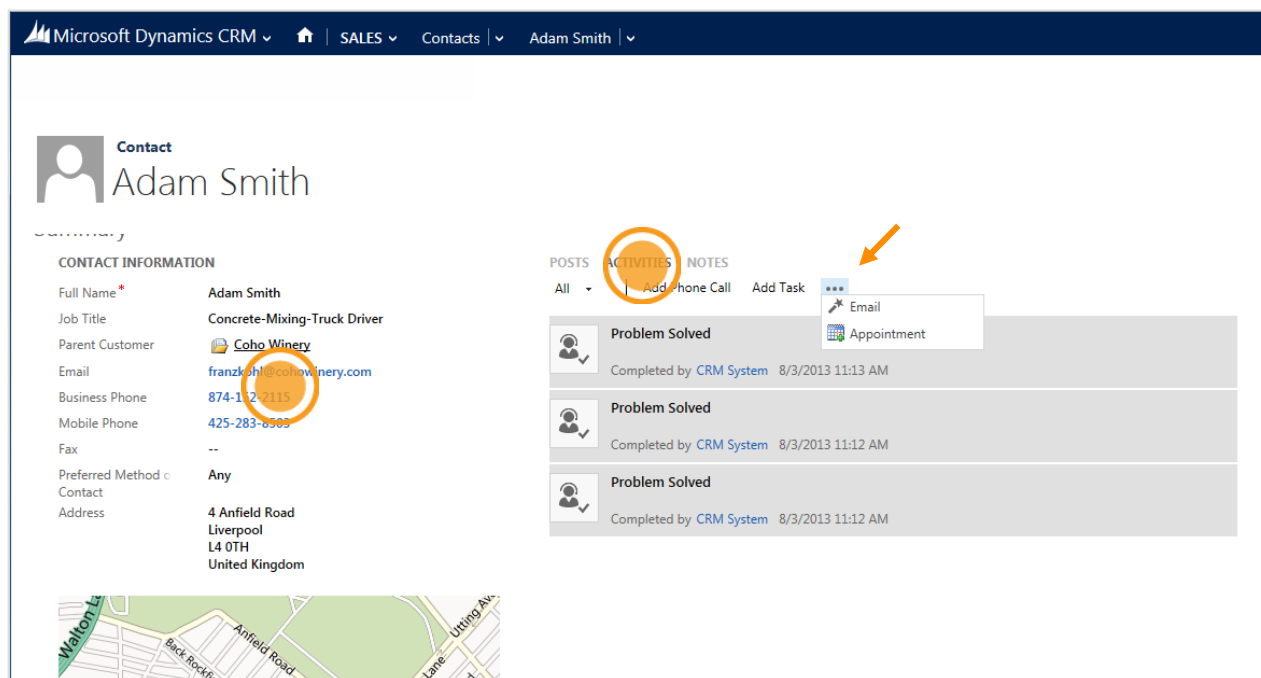
Cliquez ou appuyez sur l'adresse de messagerie ou le numéro de téléphone de la personne.

Vous pouvez aussi cliquer ou appuyer sur **Activités** pour afficher plus d'options :

- Prise de notes pendant un appel Skype ou Lync
- Ajout d'une tâche

Vous pouvez également cliquer ou appuyer sur **Plus de commandes (...)** pour :

- Envoyer un courrier électronique
- Définir la date d'un rendez-vous



Microsoft Dynamics CRM | SALES | Contacts | Adam Smith

Contact
Adam Smith

CONTACT INFORMATION

Full Name *	Adam Smith
Job Title	Concrete-Mixing-Truck Driver
Parent Customer	Coho Winery
Email	franzkuhl@cohowinery.com
Business Phone	874-12-2115
Mobile Phone	425-283-8503
Fax	--
Preferred Method of Contact	Any
Address	4 Anfield Road Liverpool L4 0TH United Kingdom

POSTS | ACTIVITIES | NOTES

All | Add Phone Call | Add Task | ...

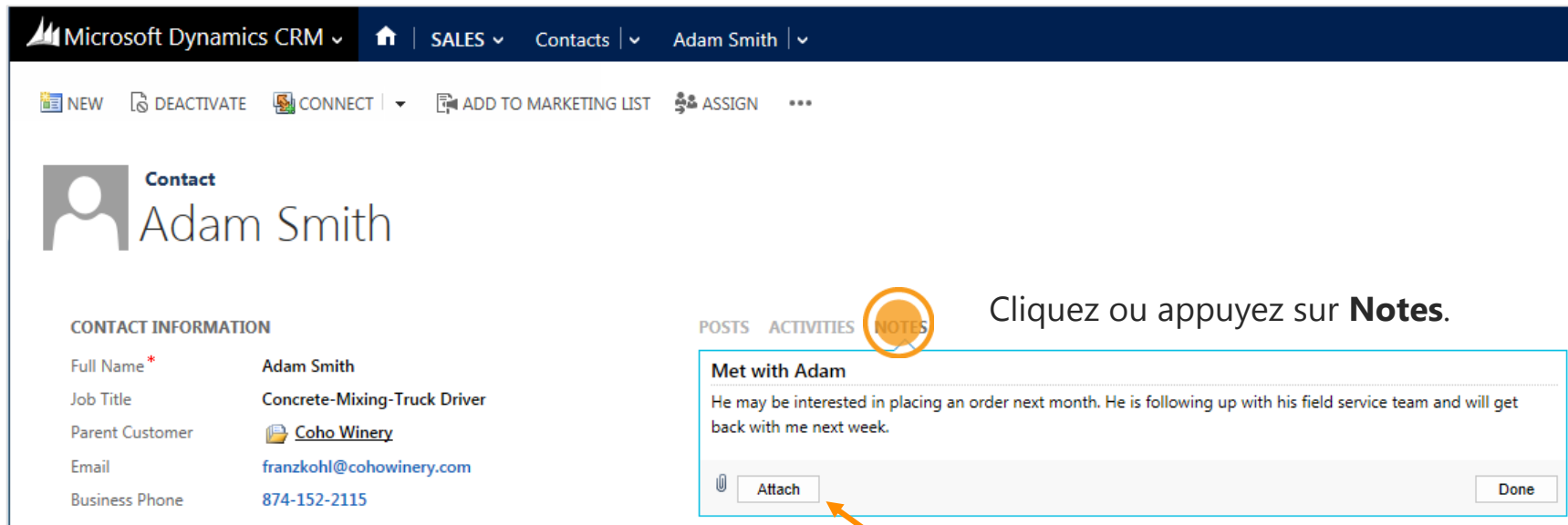
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:13 AM
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:12 AM
- Problem Solved
Completed by CRM System 8/3/2013 11:12 AM

Map showing location: Anfield Road, Liverpool, United Kingdom.



ajoutez des notes concernant un contact

Lorsque vous affichez les informations d'un contact, cliquez ou appuyez sur **Notes**, puis entrez votre texte.




The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, the navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', a home icon, 'SALES', 'Contacts', and 'Adam Smith'. Below the navigation bar, there are action buttons: 'NEW', 'DEACTIVATE', 'CONNECT', 'ADD TO MARKETING LIST', and 'ASSIGN'. The main content area displays the contact information for Adam Smith, including his full name, job title, parent customer (Coho Winery), email, and business phone. To the right of the contact information, there are tabs for 'POSTS', 'ACTIVITIES', and 'NOTES'. The 'NOTES' tab is highlighted with an orange circle. Below the tabs, there is a text entry area for a note. The note text reads: 'Met with Adam. He may be interested in placing an order next month. He is following up with his field service team and will get back with me next week.' Below the text entry area, there is an 'Attach' button with a paperclip icon and a 'Done' button. An orange arrow points to the 'Attach' button.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Contacts | Adam Smith

NEW | DEACTIVATE | CONNECT | ADD TO MARKETING LIST | ASSIGN

Contact
Adam Smith

CONTACT INFORMATION


Full Name*	Adam Smith
Job Title	Concrete-Mixing-Truck Driver
Parent Customer	 Coho Winery
Email	franzkohl@cohowinery.com
Business Phone	874-152-2115

POSTS | ACTIVITIES | **NOTES**

Cliquez ou appuyez sur **Notes**.

Met with Adam

He may be interested in placing an order next month. He is following up with his field service team and will get back with me next week.

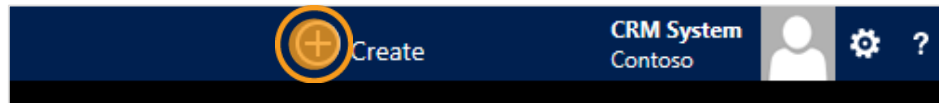


Joignez des documents ou des photos, au besoin.

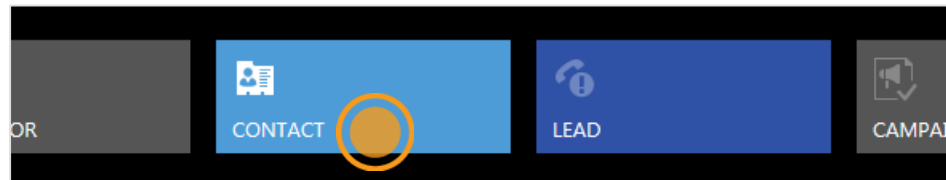


créez un contact

Souhaitez-vous ajouter un contact au système ?



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur **Créer**.



- 2 Cliquez ou appuyez sur **Contact**.



entrez les informations sur le contact

Renseignez quelques champs, selon vos besoins. Vous pouvez revenir quand vous avez plus de temps et renseigner d'autres champs.

The screenshot shows the 'Create Contact' form in Microsoft Dynamics CRM. The form is divided into three main sections: 'Details', 'Contact Information', and 'Address'. The 'Details' section includes fields for 'First Name' (filled with 'Marcia'), 'Last Name' (filled with 'Douglas'), 'Job Title', and 'Parent Customer'. The 'Contact Information' section includes fields for 'Email', 'Mobile Phone', 'Business Phone', and 'Description'. The 'Address' section includes fields for 'Street 1', 'Street 2', 'City', and 'ZIP/Postal Code'. The 'Create' button is highlighted with an orange circle in the top right corner of the form. The 'Last Name' field is also highlighted with an orange circle. The 'Save' button is highlighted with an orange circle in the bottom right corner of the form.

Details	Contact Information	Address
First Name ⁺	Email	Street 1
Last Name ⁺	Mobile Phone	Street 2
Job Title	Business Phone	City
Parent Customer	Description	ZIP/Postal Code

1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur **Créer**.

2 Complétez quelques champs (seul le nom est obligatoire).

3 Cliquez ou appuyez sur **Enregistrer**.

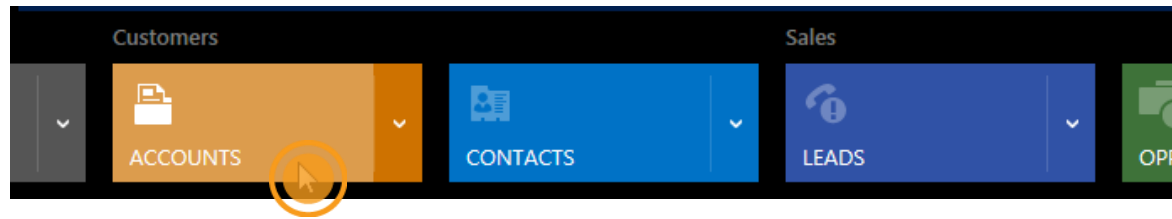


retrouvez vos comptes

Si vous travaillez principalement avec d'autres entreprises, vous utilisez probablement des comptes pour en effectuer le suivi.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur votre zone de travail.

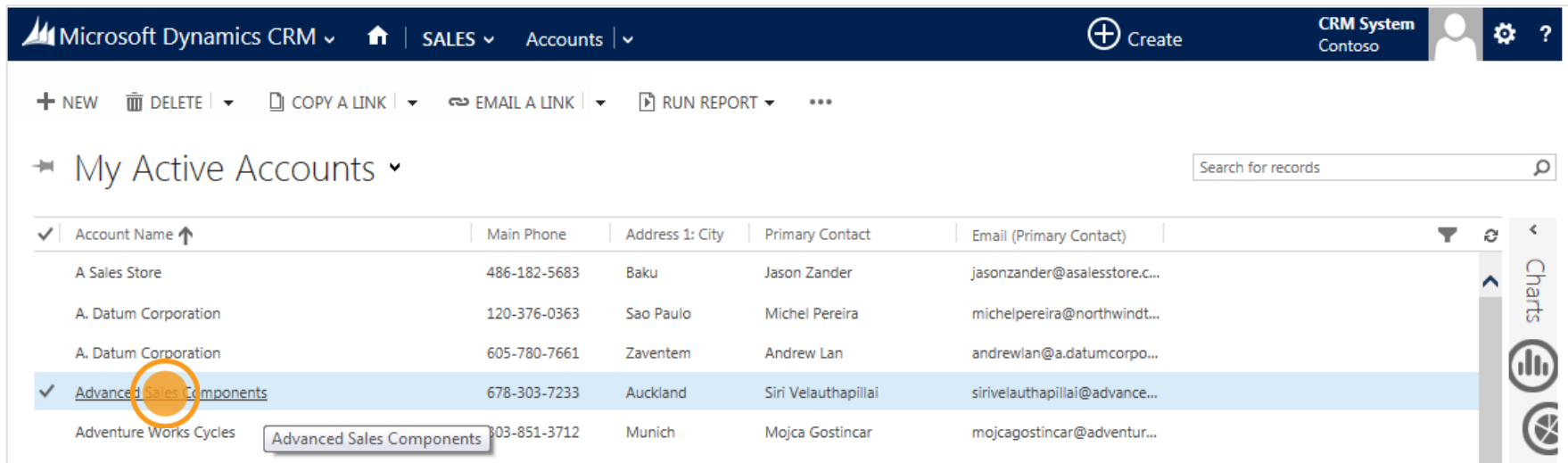


- 2 Cliquez ou appuyez sur **Comptes**.



affichez les comptes dans une liste

Lorsque vous ouvrez Comptes pour la première fois, vous voyez la liste de vos comptes actifs.



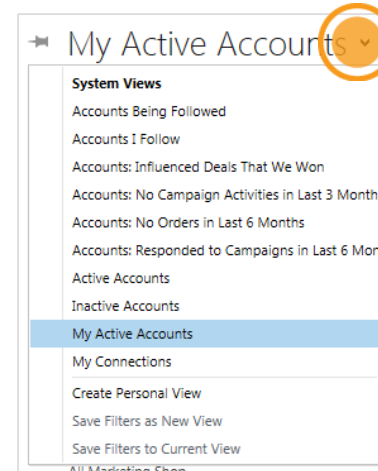
Microsoft Dynamics CRM | SALES | Accounts | Create | CRM System Contoso

+ NEW | DELETE | COPY A LINK | EMAIL A LINK | RUN REPORT

My Active Accounts | Search for records

Account Name	Main Phone	Address 1: City	Primary Contact	Email (Primary Contact)
A Sales Store	486-182-5683	Baku	Jason Zander	jasonzander@asaalesstore.c...
A. Datum Corporation	120-376-0363	Sao Paulo	Michel Pereira	michelpereira@northwindt...
A. Datum Corporation	605-780-7661	Zaventem	Andrew Lan	andrewlan@a.datumcorpo...
Advanced Sales Components	678-303-7233	Auckland	Siri Velauthapillai	sirivelauthapillai@advance...
Adventure Works Cycles	803-851-3712	Munich	Mojca Gostincar	mojcagostincar@adventur...

Cliquez ou appuyez sur le nom d'une société pour afficher les informations correspondantes.



CONSEIL

Cliquez ou appuyez sur cette flèche pour découvrir plusieurs méthodes d'affichage des comptes.



affichez plus d'informations de compte

Comme pour vos contacts, vous voyez toutes les informations associées, notamment les mises à jour récentes de vos collègues et le statut de tous les incidents de service et de toutes les opportunités récentes.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for an account named 'Advanced Sales Components'. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', 'Accounts', and 'Advanced Sales Co...'. A 'Create' button is visible in the top right. Below the navigation bar, there are action buttons: 'NEW', 'DEACTIVATE', 'CONNECT', 'ADD TO MARKETING LIST', and 'ASSIGN'. The account name 'Advanced Sales Components' is prominently displayed. To the right, three key metrics are shown: Annual Revenue (\$1,910,296.00), No. of Employees (607), and Owner (CRM System). The 'Summary' section is divided into three columns. The left column, 'ACCOUNT INFORMATION', lists details like Account Name, Phone (678-303-7233), Website (http://www.advancedsalescomponents.com), Parent Account, and Ticker Symbol. The middle column, 'POSTS', shows two recent posts: 'Interested in Product Designer' and 'Advanced Sales Components'. The right column, 'CONTACTS', lists the Primary Contact 'Siri Velauthapillai' with email and phone information, and a table of other contacts. A map of the account's address is shown at the bottom left.

Microsoft Dynamics CRM | SALES | Accounts | Advanced Sales Co... | Create | CRM System Contoso

NEW | DEACTIVATE | CONNECT | ADD TO MARKETING LIST | ASSIGN

Account

Advanced Sales Components

Annual Revenue	No. of Employees	Owner*
\$1,910,296.00	607	CRM System

Summary

ACCOUNT INFORMATION

Account Name* **Advanced Sales Components**

Phone **678-303-7233**

Fax --

Website <http://www.advancedsalescomponents.com>

Parent Account --

Ticker Symbol --

ADDRESS

Level 5/22 Viaduct Harbour Avenue
Auckland Auckland 1010
New Zealand

POSTS

Enter post here [POST]

Both Auto posts User posts

Interested in Product Designer
Opportunity: Created by CRM System for Account Advanced Sales Components.
On Interested in Product Designer's wall
8/3/2013 11:05 AM

Advanced Sales Components
Account: Created By CRM System.
On Advanced Sales Components's wall
8/3/2013 11:04 AM

Primary Contact
Siri Velauthapillai

Email sirivelauthapillai@advancedsalescomponents.com

Business **678-303-7233**

CONTACTS

Full Name ↑	Email
Siri Velauthapillai	sirivelauthapillai@adva...



ajoutez des contacts à un compte

Plusieurs contacts peuvent être associés à un compte. Plus le compte est volumineux, plus vous pourrez ajouter de contacts.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for the account 'Advanced Sales Components'. The account summary includes:

- Annual Revenue: \$1,910,296.00
- No. of Employees: 607
- Owner: CRM System

The 'CONTACTS' section is highlighted with an orange box. It contains a table with the following data:

Full Name	Email
Siri Velauthapillai	sirivelauthapillai@adva...

Below the table, there is a search field with the text 'Jim Glynn' and a magnifying glass icon. A plus sign (+) is visible next to the search field. The callout box also shows the 'Primary Contact' information for Siri Velauthapillai, including their email and business phone number.

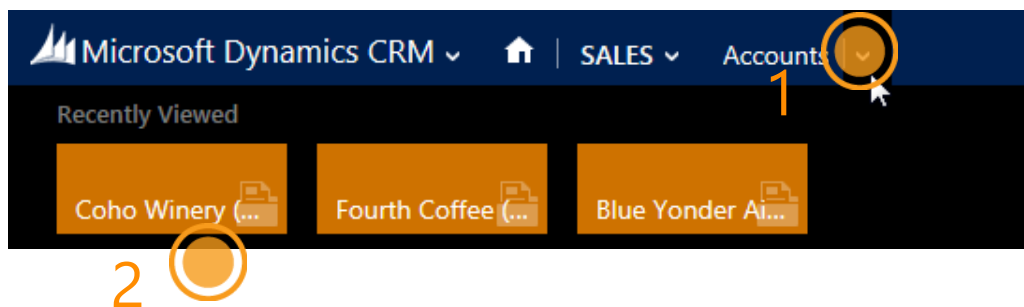
Pour ajouter un contact à un compte, dans la section **Contacts** du formulaire, cliquez ou appuyez sur le signe plus.

Tapez un nom dans le champ ou recherchez le nom du contact pour l'ajouter.




reprenez là où vous avez arrêté

Vous pouvez aisément revenir sur votre dernière activité.



Pour revenir directement à votre dernière tâche, cliquez ou appuyez sur une vignette.

Pour afficher une vignette pour chaque client avec lequel vous avez travaillé dernièrement, sur la barre de navigation, en regard de **Comptes**, cliquez ou appuyez sur 

CONSEIL

Vous pouvez reprendre votre activité là où vous l'avez laissée avec d'autres types d'informations, pas uniquement avec les comptes. Essayez !

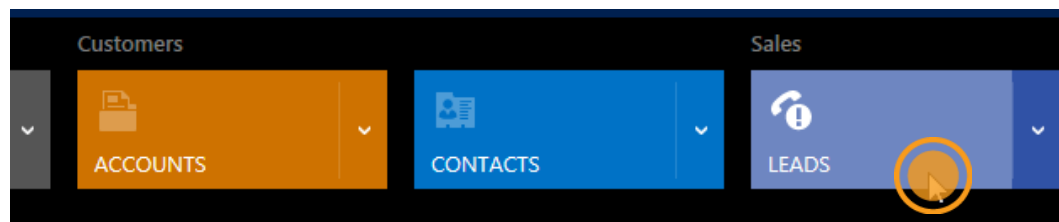


affichez vos prospects

Les personnes rattachées aux ventes peuvent suivre leurs affaires potentielles avec les prospects.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur **Ventes**.

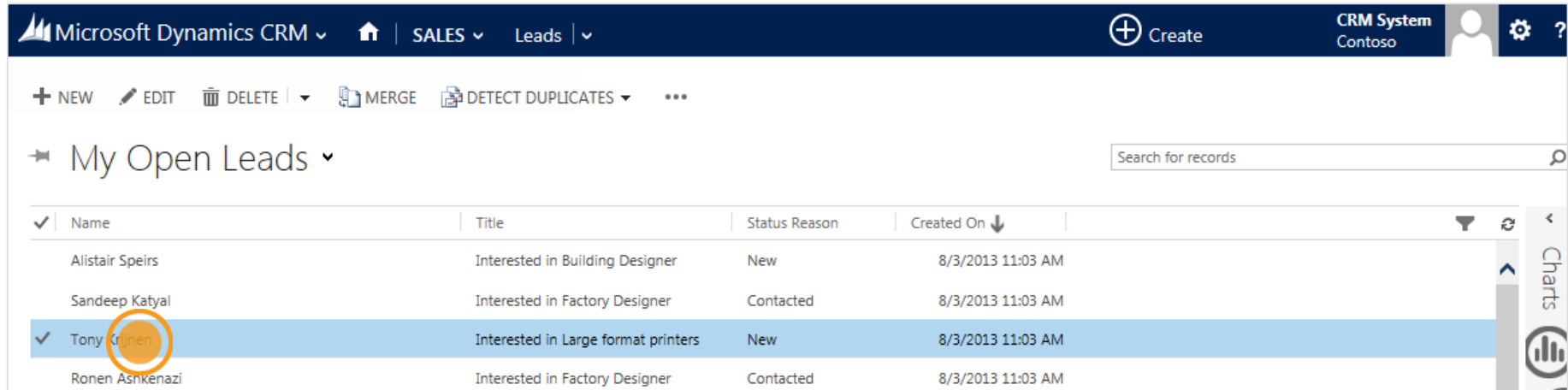


- 2 Cliquez ou appuyez sur **Prospects**.



affichez les prospects dans une liste

Vous verrez la liste de vos prospects ouverts.



✓	Name	Title	Status Reason	Created On ↓
	Alistair Speirs	Interested in Building Designer	New	8/3/2013 11:03 AM
	Sandeep Katyal	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM
✓	Tony Green	Interested in Large format printers	New	8/3/2013 11:03 AM
	Ronen Asnikenazi	Interested in Factory Designer	Contacted	8/3/2013 11:03 AM

Cliquez ou appuyez sur un nom pour afficher les informations correspondantes.



CONSEIL

Cliquez ou appuyez sur cette flèche pour découvrir plusieurs méthodes d'affichage des prospects.

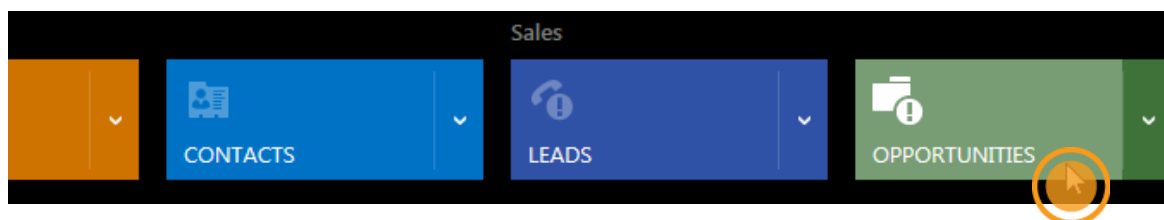


affichez vos opportunités

Une opportunité est une personne qui est presque prête à acheter. En d'autres mots, il s'agit d'une affaire que vous êtes sur le point de réaliser.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur **Ventes**.

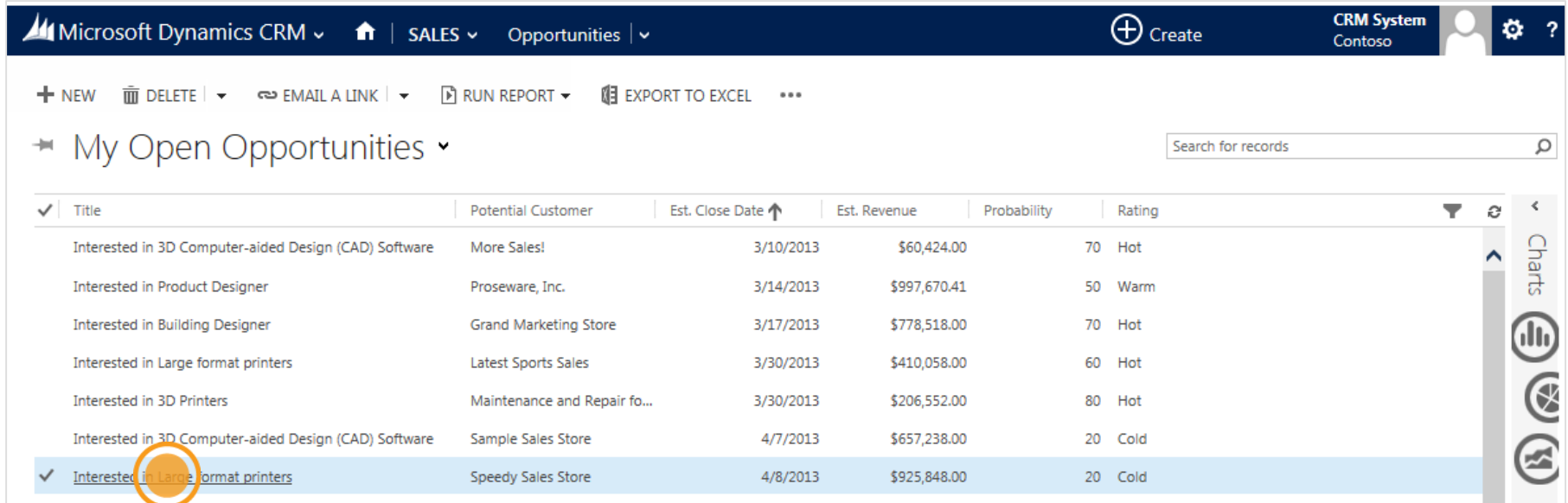


- 2 Cliquez ou appuyez sur **Opportunités**.



affichez les opportunités dans une liste

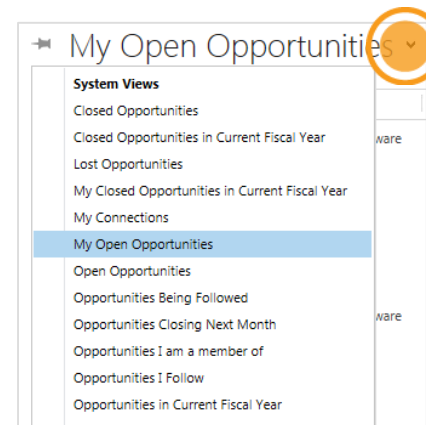
Faites-vous partie des vendeurs qui choisent leurs meilleurs prospects ? Si c'est le cas, vous allez probablement créer de nombreuses opportunités.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM', 'SALES', and 'Opportunities'. A 'Create' button is visible. Below the navigation bar, there are action buttons: '+ NEW', 'DELETE', 'EMAIL A LINK', 'RUN REPORT', and 'EXPORT TO EXCEL'. The main content area is titled 'My Open Opportunities' and contains a table of opportunities. The table has columns for Title, Potential Customer, Est. Close Date, Est. Revenue, Probability, and Rating. One row is highlighted in blue, and a red circle is drawn around the 'Interested in Large format printers' title. On the right side, there are icons for 'Charts' and a search bar.

Title	Potential Customer	Est. Close Date	Est. Revenue	Probability	Rating
Interested in 3D Computer-aided Design (CAD) Software	More Sales!	3/10/2013	\$60,424.00	70	Hot
Interested in Product Designer	Proseware, Inc.	3/14/2013	\$997,670.41	50	Warm
Interested in Building Designer	Grand Marketing Store	3/17/2013	\$778,518.00	70	Hot
Interested in Large format printers	Latest Sports Sales	3/30/2013	\$410,058.00	60	Hot
Interested in 3D Printers	Maintenance and Repair fo...	3/30/2013	\$206,552.00	80	Hot
Interested in 3D Computer-aided Design (CAD) Software	Sample Sales Store	4/7/2013	\$657,238.00	20	Cold
Interested in Large format printers	Speedy Sales Store	4/8/2013	\$925,848.00	20	Cold

Cliquez ou appuyez sur un article pour afficher les informations correspondantes.



The screenshot shows the 'My Open Opportunities' dropdown menu. The menu is open, showing a list of system views. The 'My Open Opportunities' view is highlighted in blue. A red circle is drawn around the dropdown arrow icon.

- System Views
- Closed Opportunities
- Closed Opportunities in Current Fiscal Year
- Lost Opportunities
- My Closed Opportunities in Current Fiscal Year
- My Connections
- My Open Opportunities
- Open Opportunities
- Opportunities Being Followed
- Opportunities Closing Next Month
- Opportunities I am a member of
- Opportunities I Follow
- Opportunities in Current Fiscal Year
- Opportunities Opened Next Month

CONSEIL

Cliquez ou appuyez sur cette flèche pour découvrir plusieurs méthodes d'affichage des prospects.



modifiez les informations en ligne

Lorsque vous travaillez sur une opportunité, la plupart des champs sont modifiables directement en ligne.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for an opportunity. The top navigation bar shows 'Microsoft Dynamics CRM' and 'SALES Opportunities Interested in Large f...'. The main header area includes 'Opportunity Interested in Large format printers' and key metrics: 'Est. Close Date 3/30/2013', 'Est. Revenue \$410,058.00', 'Status In Progress', and 'Owner CRM System'. Below this is a process flow bar with stages: 'Qualify (Active)', 'Develop', 'Propose', and 'Close'. The 'Summary' section on the left lists fields like 'Title', 'Contact', 'Account', 'Purchase Timeframe', 'Currency', 'Budget Amount', 'Purchase Process', and 'Description'. The 'Budget Amount' field is highlighted with an orange circle. The 'STAKEHOLDERS' section on the right shows a table with columns 'Name' and 'Role'. A dropdown menu is open, showing roles: 'Champion', 'Decision Maker', 'Economic Buyer', 'End User', 'Influencer', 'Stakeholder' (highlighted), and 'Technical Buyer'. An orange arrow points from the 'STAKEHOLDERS' section to the dropdown menu.

Cliquez ou appuyez sur un champ pour voir les modifications possibles.

Vous pouvez ajouter des personnes à une opportunité afin de conserver tous les décideurs au même emplacement.

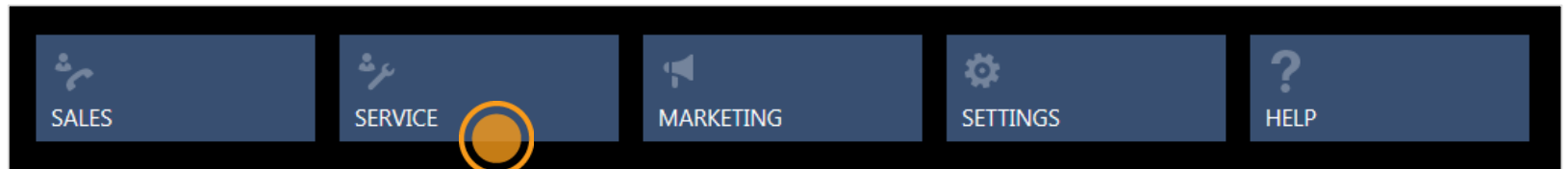


vérifiez la zone de travail de service

Voulez-vous archiver des demandes actives du service clientèle ? Ouvrez la zone de travail de service.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur **Microsoft Dynamics CRM**.



- 2 Cliquez ou appuyez sur **Service**.

CONSEIL

Cliquez ou appuyez sur le logo pour basculer entre les zones de travail. Vous trouverez également les options **Paramètres** et **Aide**.



recherchez des incidents de service

Un incident est l'enregistrement d'une interaction avec un conseiller du service clientèle. Il ne s'agit pas nécessairement d'un problème : vous pouvez ouvrir un incident lorsqu'un client a des questions ou que vous souhaitez effectuer un service supplémentaire.



- 1 Sur la barre de navigation, cliquez ou appuyez sur **Service**.

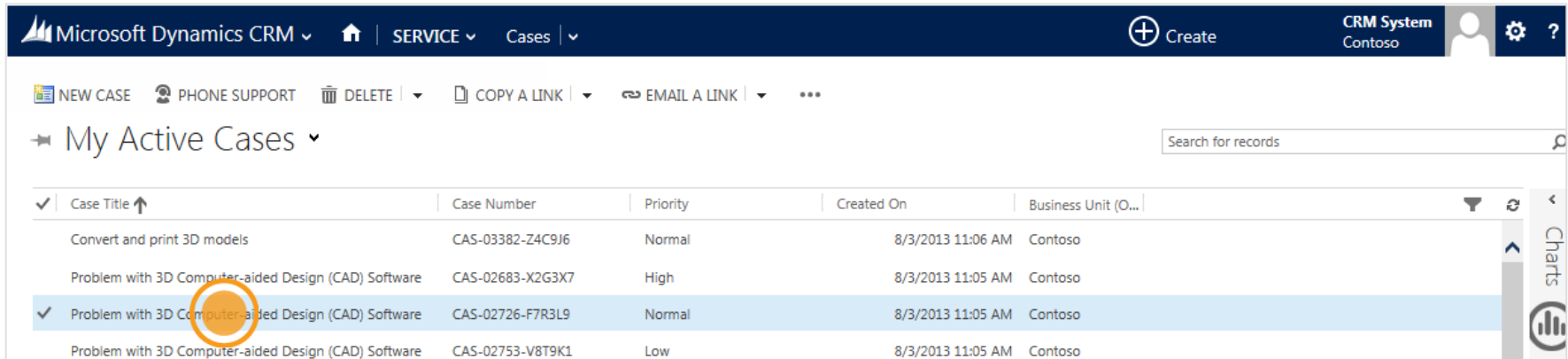


- 2 Cliquez ou appuyez sur **Incidents**.



affichez les incidents dans une liste

Vous verrez la liste des incidents actifs.



Case Title ↑	Case Number	Priority	Created On	Business Unit (O...
Convert and print 3D models	CAS-03382-Z4C9J6	Normal	8/3/2013 11:06 AM	Contoso
Problem with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	CAS-02683-X2G3X7	High	8/3/2013 11:05 AM	Contoso
✓ Problem with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	CAS-02726-F7R3L9	Normal	8/3/2013 11:05 AM	Contoso
Problem with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	CAS-02753-V8T9K1	Low	8/3/2013 11:05 AM	Contoso

Cliquez ou appuyez sur un article pour afficher les informations correspondantes.



CONSEIL

Cliquez ou appuyez sur cette flèche pour découvrir plusieurs méthodes d'affichage des incidents de service.



Merci de votre attention !

Ce livre électronique vous a-t-il aidé ?
Envoyez-nous votre avis.
Nous apprécions toujours vos
commentaires.

[Centre de clients](#)

Version 6.0.0



Ce document est fourni « en l'état ». Les informations et les avis contenus dans ce document, y compris les URL et autres références à des sites Web Internet, pourront faire l'objet de modifications sans préavis.

Certains exemples sont fournis à titre d'illustration uniquement et sont fictifs. Toute ressemblance avec des noms ou des événements réels est purement fortuite et involontaire.

Ce document ne vous donne aucun droit légal sur aucune propriété intellectuelle dans les produits Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document pour votre information uniquement.

Les vidéos et les livres électroniques peuvent être en anglais uniquement. Si vous cliquez sur les liens, vous pouvez être dirigé vers un site web des États-Unis dont le contenu est en anglais.

© 2014 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

Microsoft, Excel, Internet Explorer, Microsoft Dynamics, Outlook et Windows sont des marques du groupe de sociétés Microsoft.

Toutes les autres marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.