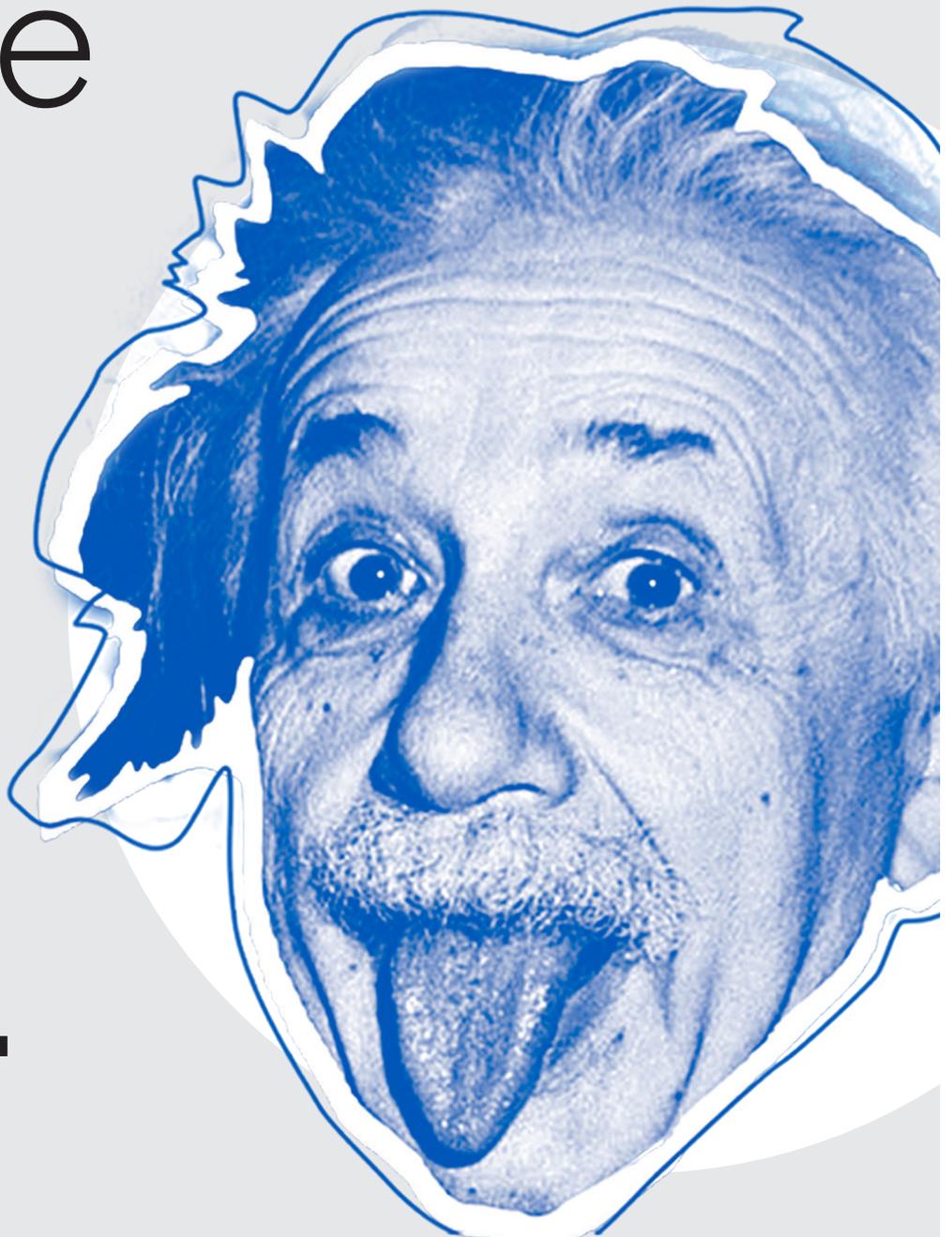


Salesforce

Guide de référence rapide



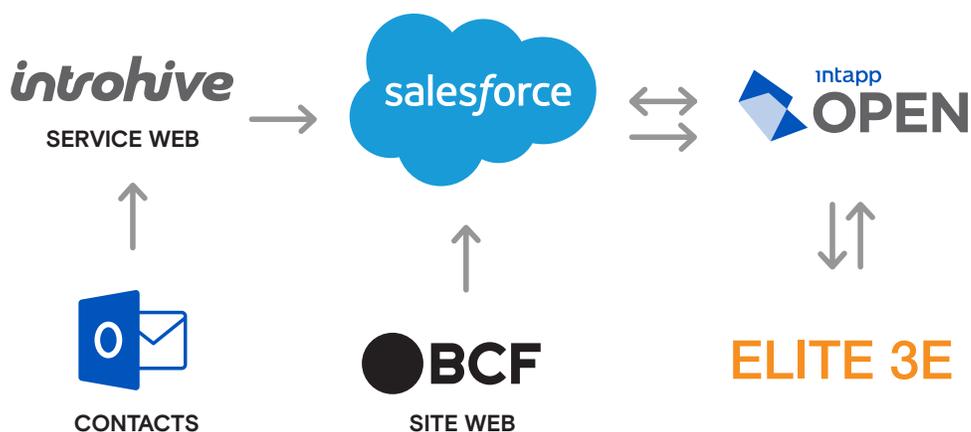
Foire aux questions

Quelles sont les meilleures pratiques à suivre?

1. Identifiez vos contacts privés dans Outlook;
2. Lorsque vous créez un nouveau contact dans Outlook, assurez-vous de fournir le plus d'information possible;
3. Dès que vous avez de nouvelles informations concernant un de vos contacts, mettez à jour sa fiche dans Outlook;
4. Démarrez toujours vos ouvertures de clients et de dossiers dans Salesforce.

Qu'est-ce que Salesforce?

Un système intégré : un lien entre les systèmes



Pourquoi Salesforce?

FAVORISE LES SYNERGIES EN OFFRANT UNE PLATEFORME COLLABORATIVE :

1. Partage des informations entre les professionnels/travail d'équipe : opportunités d'affaires, relations;
 2. Offre un portail d'accès et d'échange avec les clients (phase en cours).
- › Met à disposition des rapports financiers en lien avec les objectifs d'affaires sous forme de tableau de bord.

DRESSE UN PROFIL DES CLIENTS EXISTANTS ET POTENTIELS :

1. Types d'expertises facturées
 2. Type d'industrie
 3. Historique des échanges
- › Permet de suivre et mesurer les opportunités d'affaires.

Qu'est-ce qu'une opportunité?

- › Une opportunité est une initiative de développement d'affaires; un dossier potentiel pour un client existant ou un client potentiel.
- › L'opportunité est créée à travers le processus d'ouverture de nouveau client/dossier.

Aide-mémoire

Enregistrement

RECHERCHER UN ENREGISTREMENT :

1. Tapez dans la barre de recherche globale en haut de votre écran les éléments que vous recherchez;
2. Cliquez sur la touche Entrée pour lancer la recherche;
3. Consultez les résultats de recherche et sélectionnez l'information pertinente.

AFFICHER UN ENREGISTREMENT :

1. Dans le menu horizontal supérieur, sélectionnez l'objet qui vous intéresse (comptes, contacts, etc.);
2. Vous accédez alors à tous les enregistrements disponibles pour chaque objet.

Vue de liste

AFFICHER UNE VUE DE LISTE :

Lorsque vous accédez aux enregistrements d'un objet, vous voyez par défaut les derniers enregistrements consultés.

1. Pour changer de vue, cliquez sur la flèche à côté du nom de la vue;
2. Sélectionnez la vue qui correspond à vos besoins.

CHANGER VOTRE VUE DE LISTE PAR DÉFAUT :

1. Sélectionnez la vue qui convient à vos besoins;
2. Cliquez sur l'icône d'épingle. Il s'agit maintenant de votre vue par défaut.

Piste, contact et compte

CRÉER UN CONTACT OU UNE PISTE :

1. Créez le contact ou la piste dans votre répertoire Outlook;
2. Le contact ou la piste sera automatiquement créé dans Salesforce.

CRÉER OU MODIFIER UN COMPTE :

Les comptes (clients existants) dans Salesforce sont synchronisés avec Elite 3E. Il n'est donc pas nécessaire d'en créer de nouveaux dans Salesforce. Les modifications sont aussi faites automatiquement.

Relation et activité

CONSULTER LA FORCE D'UNE RELATION :

1. Ouvrez la fiche du contact ou de la piste;
2. Cliquez sur l'onglet Associé;
3. Sous Relationships, vous accédez à l'information, à savoir quels professionnels connaissent le contact ou la piste et quelle est la force de la relation.

CRÉER UNE NOUVELLE ACTIVITÉ :

1. Sélectionnez un compte, un contact, une piste ou une opportunité;
2. Dans l'onglet Détails à droite, sélectionnez le type d'activité que vous souhaitez consigner;
3. Complétez les champs et cliquez sur Enregistrer.

Glossaire

ACTIVITÉ	Permet de créer un rappel pour une tâche que l'on doit effectuer dans le futur, une note concernant une tâche que l'on a effectuée et que l'on souhaite consigner ou un rappel sur la tenue d'un événement.
CHAMP	Donnée contenue dans un enregistrement, par exemple le nom et le prénom d'un contact.
COMPTE	Client existant de BCF.
CONTACT	Personne associée à un compte (client existant).
ENREGISTREMENT	Donnée se trouvant dans un objet, par exemple un contact.
OBJET	Regroupement de données similaires, par exemple tous les contacts.
OPPORTUNITÉ	Dossier potentiel pour un client existant ou un client potentiel.
PISTE	Personne travaillant pour un client potentiel.
PRONOM DE POLITESSE	Permet à chaque professionnel de préciser pour un contact ou une piste, quel pronom de politesse il préfère utiliser entre « tu » et « vous ».
RECHERCHE GLOBALE	Permet de rechercher parmi toutes les données existantes.
RELATIONS	Permet de savoir qui chez BCF connaît un contact ou une piste.

Ressources

RENDEZ-VOUS SUR LE WEB :

- Consultez cette page sur notre site Web :
www.bcf.ca/salesforce

Assistance technique

Accès à Salesforce, problèmes techniques, besoin de formation, etc.

COMMUNIQUEZ AVEC LE CENTRE D'ASSISTANCE TECHNOLOGIQUE (CAT) :

- Du bureau : [poste 4444](tel:4444)
- De l'extérieur du bureau : [514 798-4444](tel:5147984444)

