



Guide d'utilisation

OUTILS

Version 4.5

Copyright © 2006-2021 Akuiteo S.A.S. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, serait illicite et constituerait une contrefaçon. La loi n'autorise que les copies ou reproductions réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à l'utilisation collective, d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration.

L'appellation et les logos Akuiteo sont des marques déposées de la société Akuiteo S.A.S. Toute utilisation de ces marques sans autorisation de la société Akuiteo S.A.S. est interdite.

Visitez : <http://www.akuiteo.com> et <http://www.akuiteo.com/blog/>

Table des Matières

1	Préface	4
1.1	Révisions	4
1.2	Support	4
2	Créer un événement	5
2.1	Créer un nouvel événement	5
2.2	Renseigner les informations générales de l'événement	5
2.3	Autoriser les utilisateurs à consulter un événement	6
2.4	Créer un nouvel événement lié à l'événement courant	6
2.5	Convertir l'événement en rendez-vous, tâche ou note	7
2.6	Consulter et créer un événement confidentiel par défaut	7
2.7	Automatiser la saisie de la catégorie d'événement	7
3	Modifier un événement	9
3.1	Envoyer par mail	9
3.2	Archiver l'événement	9
3.3	Figurer l'événement	9
3.4	Dupliquer l'événement	9
3.5	Gérer la confidentialité de l'événement	10
3.6	Créer une opportunité	10
4	Créer un document	11
4.1	Créer une fiche Document	11
4.2	Autoriser les utilisateurs à consulter le document	12
4.3	Consulter l'historique du document et des versions	12
4.4	Dupliquer une fiche document	12
4.5	Associer plusieurs documents à plusieurs tiers	13
4.6	Verrouiller et déverrouiller une fiche document	13
4.7	Retirer l'indicateur Original d'un document	14
5	Gérer les éditions et e-mails	15
5.1	Édition de synthèse	15
5.2	Gestion des mails	15
5.3	Synchronisation des plannings	15
5.4	Synchronisation des contacts	15

1 Préface

1.1 RÉVISIONS

Révision 1

Publiée en mars 2021

1.2 SUPPORT

Akuiteo S.A.S. attache une grande importance à votre satisfaction.

Pour nous faire part de vos retours ou contacter le support, visitez la page :

<https://www.akuiteo.fr/akuiteo.clients/>

2 Créer un événement

Vous pouvez créer des événements sur différents types d'objets :

- des tiers (clients, prospects, fournisseurs...)
- des affaires
- des pièces de gestion (chaîne achat et vente)
- d'autres objets (contrats de maintenance, chiffrages, lots, sous-lots...)

Il existe trois types d'événements : **tâches**, **rendez-vous** et **notes**. Les tâches et rendez-vous sont visibles dans le planning des collaborateurs, mais en consultation uniquement. Leur modification ne peut se faire que directement depuis leur fiche en faisant un double clic sur la zone du planning.

2.1 CRÉER UN NOUVEL ÉVÉNEMENT



Si vous créez un événement depuis un module Akuiteo comme Achat, Tiers ou Affaire, les informations principales du module d'origine seront reprises.

Sur les fiches des tiers et des pièces de gestion liées, le lien vers l'événement est visible depuis la page "événement lié".

Pour créer un nouvel événement, ouvrez le menu **Outils** et sélectionnez l'événement de votre choix : **Nouvelle tâche** / **Nouveau rendez-vous** / **Nouvelle note**.

2.2 RENSEIGNER LES INFORMATIONS GÉNÉRALES DE L'ÉVÉNEMENT

- 1 Sous l'onglet **Détail**, saisissez la catégorie et le libellé/objet de l'événement.
- 2 Précisez le **Propriétaire**. Par défaut, le collaborateur associé à l'utilisateur connecté est automatiquement affiché. Vous pouvez sélectionner un propriétaire différent si vous voulez, par exemple, qu'un rappel sur un rendez-vous ou événement soit affiché dans son TBI.
- 3 Indiquez si l'événement est lié au support en cochant la case correspondante.
- 4 Renseignez les dates et heures de l'événement :
 - date et heure limites à laquelle la **tâche** doit être réalisée ainsi que son état d'avancement (les différents états seront fixés dans Akuiteo et suivront les états Outlook : Non commencée / en cours / terminée ...)
 - dates de début et fin et journée entière ou non du **rendez-vous**
 - date de fin de validité de la **note**
- 5 Indiquez le niveau d'importance de l'événement depuis le champ déroulant **Priorité**. Concernant une tâche, vous pouvez aussi sélectionner son état et son pourcentage d'avancement.

- 6 [Rendez-vous et tâche uniquement] Cochez la case **Rappel** et indiquez la date et l'horaire qui nécessitent un rappel (rappel de démonstration, rappel d'un prospect). La date de rappel sera exploitée par le tableau de bord **Événements**.
- 7 Rajoutez un commentaire dans le champ **Notes**.
- 8 Liez un tiers (collaborateur, client/prospect, fournisseur ou un autre tiers) à l'événement en cliquant sur . Une fenêtre s'affiche dans laquelle vous entrez les paramètres selon l'élément à lier :
 - Collaborateur : trigramme et nom,
 - Client/Prospect/Site/Contact : nom de la société, du site et des contacts
 - Fournisseur/Site/Contact : nom de la société, du site et des contacts
 - Un autre tiers : type (concurrent, partenaire, etc), nom, site
- 9 Liez une pièce de gestion de type en cliquant sur  situé sous le tableau des tiers liés:
 - ventes : opportunité, devis, commande, etc.
 - achats : cotation, commande fournisseur, etc.
 - support : contrat de maintenance, demande, etc.
 - autre : stage, session, pays

2.3 AUTORISER LES UTILISATEURS À CONSULTER UN ÉVÉNEMENT

En fonction du niveau de confidentialité de l'événement, vous pouvez indiquer un niveau d'habilitation pour consulter les informations à ce sujet.

- 1 Cliquez sur l'onglet **Autorisation** et précisez le niveau d'habilitation de l'utilisateur pour consulter l'événement :
 - Sans restriction,
 - Si vous sélectionnez les options **Niveau d'habilitation égal/supérieur à**, vous devez saisir un chiffre entre 0 et 999 dans le champ **Niveau d'habilitation**, correspondant au niveau d'habilitation paramétré dans la fiche utilisateur,
 - Si vous sélectionnez l'option **Collaborateurs autorisés (non géré sur le portail client)**, vous pouvez préciser les employés autorisés à consulter la fiche dans le tableau **Collaborateurs autorisés**.
- 2 Sélectionnez les collaborateurs concernés pour les ajouter à la liste.


2.4 CRÉER UN NOUVEL ÉVÉNEMENT LIÉ À L'ÉVÉNEMENT COURANT

Cette fonction permet de créer une nouvelle fiche événement basée sur le contenu de l'événement précédent. Il est par exemple possible de créer un rendez-vous à partir d'une note ou d'une tâche

- Depuis l'événement, allez dans **Édition > Nouvel événement lié à l'événement courant** et choisissez tâche, rendez-vous et note.

2.5 CONVERTIR L'ÉVÉNEMENT EN RENDEZ-VOUS, TÂCHE OU NOTE

Cette fonction permet de modifier soit le contenu de l'événement, soit le type d'événement (rendez-vous / tâche / note) sans obligatoirement en changer le contenu.

- Depuis l'événement, allez dans **Édition > Modifier > Convertir en rendez-vous / tâche / note** en fonction de votre événement à transformer.
- Vous pouvez aussi y accéder depuis la flèche à droite de l'icône  et cliquez sur **Convertir en...**

2.6 CONSULTER ET CRÉER UN ÉVÉNEMENT CONFIDENTIEL PAR DÉFAUT

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage général > Paramètres spécifiques > Règles de gestion**.
- 2 Activez le pilote V9_CONFID puis sauvegardez.
- 3 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage général > Sécurité > Gestion des DMF**.
- 4 Activez les DMF suivants :
 - 1701** DONNEES EVENEMENTS *
 - 170101 DONNEES EVENEMENTS VOIR LES EVENEMENTS CONFIDENTIELS
 - 170201 DONNEES EVENEMENTS INS EVT CONFID DEFAULT

À la prochaine création d'un événement, celui-ci sera automatiquement considéré comme confidentiel. Vous pourrez également consulter les événements confidentiels.

2.7 AUTOMATISER LA SAISIE DE LA CATÉGORIE D'ÉVÉNEMENT

Vous pouvez préciser les catégories par défaut à faire apparaître dans une note créée depuis un rendez-vous de planning ou d'un e-mail.

Pour cela :

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage général > Transverse > Catégories d'événements**.
- 2 Ouvrez une catégorie ou créez-en une.
- 3 Sous la section **Informations secondaires**, cochez les cases **Défaut depuis l'agenda** et/ou **Défaut depuis les mails**.
- 4 Validez.
- 5 Ouvrez un agenda et ajoutez un événement.

6 Faites un clic droit et sélectionnez **Créer une note**.

La catégorie est indiquée par défaut.

2 préférences Utilisateur sont également disponibles depuis **Édition > Préférences > Générales** :


- Catégorie par défaut pour l'agenda
- Catégorie par défaut pour les mails

À la création d'un événement, Akuiteo ira voir si l'utilisateur a positionné une préférence. Autrement, il ira chercher la catégorie paramétrée par défaut.

3 Modifier un événement

3.1 ENVOYER PAR MAIL

Cette fonction permet d'envoyer un e-mail avec toutes les informations relatives à l'événement.

- 1 Depuis l'événement, allez dans **Édition > Envoyer par mail** ou cliquez sur .
- 2 Dans l'écran **Envoyer par mail**, sélectionnez les destinataires collaborateur.
- 3 Sélectionnez le modèle de mail et saisissez un objet de mail.
- 4 Sélectionnez les formats de mail, les pièces jointes ou non puis validez.

Le mail contenant les informations de l'événement est envoyé.

3.2 ARCHIVER L'ÉVÉNEMENT

Cette fonction permet d'archiver ou, à l'inverse, de désarchiver l'événement courant. Une fois archivé, il ne peut plus être modifié ni supprimé, et n'apparaît pas par défaut dans les listes (ex : Tableau de Bord). La mention **Archivé** est indiquée sur l'événement.

- Depuis l'événement, allez dans **Édition > Archiver l'événement**.

Vous pouvez également archiver un événement que vous avez lié à un tiers ou un objet directement depuis une fiche :

- 1 Ouvrez la fiche (ex : fiche client).
- 2 Sous l'onglet **Événements liés**, faites un clic droit sur l'événement et sélectionnez **Archiver l'événement**.

L'événement disparaît de la liste et est archivé.

3.3 FIGER L'ÉVÉNEMENT

Cette fonction permet de figer l'événement courant. Ainsi il ne peut plus être modifié ni supprimé. La mention **Figé** est indiquée sur l'événement.

- Depuis l'événement, allez dans **Édition > Figer l'événement**.

3.4 DUPLIQUER L'ÉVÉNEMENT

Cette fonction appelée **Nouvel événement lié à l'événement courant** permet de copier le contenu d'un événement à l'identique. Cela vous permet de gagner du temps en rapatriant les données personnalisées et les tiers liés dans la nouvelle fiche.

3.5 GÉRER LA CONFIDENTIALITÉ DE L'ÉVÉNEMENT

Cette fonction permet de rendre confidentiel un événement ou, à l'inverse, de le rendre à nouveau accessible à tous.

Pour automatiser la confidentialité des événements, référez-vous à la section [Consulter et créer un événement confidentiel par défaut](#) (p. 7).

- Depuis l'événement, allez dans **Édition > Gérer la confidentialité de l'événement**.

3.6 CRÉER UNE OPPORTUNITÉ

Cette fonction permet de transformer un événement en une opportunité de vente ou formation et ainsi démarrer le processus de vente ou de formation. L'opportunité est ainsi pré-remplie.


- Depuis l'événement, allez dans **Édition > Créer une pièce de gestion > Créer une opportunité** ou cliquez directement sur .

4 Créer un document

Les documents sont généralement associés à un tiers ou une pièce de gestion. Pour associer automatiquement une édition à une pièce de gestion, il faut activer la préférence utilisateur correspondante (**Édition > Préférences > Générales > Documents**).

Dans ce cas, la fiche (affaire, client, etc) comporte un onglet **Documents liés** depuis lequel vous pouvez afficher le document par un simple clic.

Lorsqu'un document est associé à une fiche tiers (client, fournisseur, etc.) créée sur *****, ce document peut être téléchargé par tous les collaborateurs, peu importe leur société. Cependant, la fiche document peut uniquement être ouverte et modifiée par les utilisateurs de la société du document.


Il est possible de rendre obligatoire la présence d'un ou de plusieurs documents originaux au format PDF pour les pièces de gestion suivantes : notes de frais, factures et avoirs client, factures et avoirs fournisseur. Un document original possède le même comportement qu'un document verrouillé, c'est-à-dire qu'il ne peut ni être modifié ni supprimé afin de garantir son authenticité. Dans la liste de l'onglet **Documents liés**, un document original est identifié par l'icône  dans la colonne **Original**.

4.1 CRÉER UNE FICHE DOCUMENT


- 1 Allez dans **Outils > Nouveau document**.
- 2 Sélectionnez votre document sur votre poste selon la méthode souhaitée :
 - Url : indiquez le chemin web ou réseau permettant d'ouvrir le document.
 - UNC : indiquez le chemin réseau en le sélectionnant.
 - ... : sélectionnez un document et stockez-le dans Akuiteo.

Note

Depuis une fiche autre (client, devis, produits, etc), glissez-déposez un fichier. L'onglet **Document lié** s'affiche automatiquement et une fiche **Document** est créée en parallèle.

- 3 Indiquez le numéro de version du document, la famille et renseignez les propriétés du document comme son titre, la langue ou encore les dates de création ou modification.
- 4 Sous la section **Publication**, indiquez le temps de publication du document et s'il doit être publié sur le Portail Client.
- 5 Sous la section **Mot clés**, saisissez des mots clés contenus dans le document permettant d'en faciliter la recherche.
- 6 Sous la section **Tiers lié**, liez un tiers (collaborateur, client/prospect, fournisseur ou un autre tiers) à l'événement en cliquant sur . Une fenêtre s'affiche dans laquelle vous entrez les paramètres selon l'élément à lier :

- Collaborateur : trigramme et nom,
- Client/Prospect/Site/Contact : nom de la société, du site et des contacts
- Fournisseur/Site/Contact : nom de la société, du site et des contacts
- Un autre tiers : type (concurrent, partenaire, etc), nom, site

7 Liez une pièce de gestion du type suivant en cliquant sur  situé sous le tableau des tiers liés :

- ventes : opportunité, devis, commande, etc.
- achats : cotation, commande fournisseur, etc.
- support : contrat de maintenance, demande, etc.
- autre : stage, session, pays

4.2 AUTORISER LES UTILISATEURS À CONSULTER LE DOCUMENT

En fonction du niveau de confidentialité du document, vous pouvez indiquer un niveau d'habilitation pour consulter ou modifier le document.

1 Cliquez sur l'onglet **Autorisation**.

2 Précisez le niveau d'habilitation de l'utilisateur pour consulter le document :

- Sans restriction,
- Si vous sélectionnez les options **Niveau d'habilitation égal/supérieur à**, vous devez saisir un chiffre entre 0 et 999 dans le champ **Niveau d'habilitation**, correspondant au niveau d'habilitation paramétré dans la fiche utilisateur,
- Si vous sélectionnez l'option **Collaborateurs autorisés (non géré sur le portail client)**, vous pouvez préciser les employés autorisés à consulter la fiche dans le tableau **Collaborateurs autorisés**.

4.3 CONSULTER L'HISTORIQUE DU DOCUMENT ET DES VERSIONS

Ces onglets fournissent les informations sur les changements apportés au document. Vous pouvez également vérifier si votre client a bien téléchargé le document que vous avez partagé avec lui sur le Portail Client.

4.4 DUPLIQUER UNE FICHE DOCUMENT

Note

Un document marqué comme Original ne peut pas être dupliqué.

Prérequis : DMF 100114 BUREAUTIQUE ECRIRE DUPLIQUER

1 Ouvrez une fiche document.

2 Allez dans **Edition > Dupliquer**.

La fiche document est créée à l'identique.

4.5 ASSOCIER PLUSIEURS DOCUMENTS À PLUSIEURS TIERS


DMF	100115 BUREAUTIQUE ECRIRE AJOUTER TIERS CIBLE
-----	---

Une cible doit exister. Pour plus d'informations sur les cibles, veuillez consulter le Guide Tiers - CRM.

Depuis un résultat de recherche de documents

- 1** Dans le résultat de recherche, sélectionnez les documents.
- 2** Faites un clic droit et cliquez sur Ajouter les tiers depuis une cible.
- 3** Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le code de la cible et validez.

Depuis une fiche document nouvelle ou existante

- 1** Créez une fiche document ou ouvrez la fiche de votre choix.
- 2** Cliquez sur  à droite.
- 3** Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le code de la cible et validez.

Les documents sont maintenant accessibles aux tiers concernés.

Si vous avez publié ces documents sur le Portail Client, ils sont visibles également sous l'onglet **Documents**.

4.6 VERROUILLER ET DÉVERROUILLER UNE FICHE DOCUMENT

- 1** Activez les DMF 100116 BUREAUTIQUE ECRIRE VERROUILLER DOCUMENT LIÉ et 100122 BUREAUTIQUE ECRIRE DEVERROUILLER DOCUMENT LIE.

- 2** Ouvrez une fiche document et allez dans **Édition > Verrouiller le document**.

Pour le déverrouiller, ouvrez à nouveau le document et allez dans **Édition > Déverrouiller le document**.

Vous pouvez également verrouiller le document depuis un résultat de recherche.

- 1** Lancez une recherche de documents.
- 2** Dans le résultat de recherche, faites un clic droit sur le document à verrouiller.
- 3** Sélectionnez **Verrouiller/Déverrouiller**. Une icône vous indique que le document est bien verrouillé.

Pour le déverrouiller, faites un clic droit à nouveau sur la ligne du document et cliquez sur **Verrouiller/Déverrouiller**.

4.7 RETIRER L'INDICATEUR ORIGINAL D'UN DOCUMENT

DMF	100123 BUREAUTIQUE ECRIRE RETIRER L'INDICATEUR ORIGINAL D'UN PDF
-----	--

Une pièce de gestion peut posséder un ou plusieurs documents originaux. Il est possible de retirer cet indicateur Original, par exemple si la pièce de gestion a été modifiée.

Pour retirer l'indicateur Original :

- depuis l'onglet **Documents liés**, faites un clic droit sur le document Original et cliquez sur **Retirer l'indicateur Original** ;
- depuis la fiche du document Original, cliquez sur **Edition** > **Retirer l'indicateur Original**.

5 Gérer les éditions et e-mails

Ces entrées vous permettent de gérer et distribuer vos données Akuiteo à travers différents media.

Les écrans de gestion des éditions, e-mails et synchronisation Outlook sont disponibles depuis la barre de menu **Outils** > cliquer sur l'entrée souhaitée.

5.1 ÉDITION DE SYNTHÈSE

Contrairement aux éditions standards qui se paramètrent lorsque vous vous trouvez dans un module donné, les éditions de synthèse se lancent sans contexte particulier.

L'édition doit contenir ses propres requêtes pour pouvoir remonter les données à afficher. Ces éditions sont développées avec l'outil de design BIRT. Pour en savoir plus sur BIRT, merci de contacter votre interlocuteur Akuiteo.

5.2 GESTION DES MAILS

Cette fonction vous permet de rechercher et afficher vos e-mails contenus dans un répertoire Outlook, directement depuis Akuiteo

5.3 SYNCHRONISATION DES PLANNINGS

Il est possible de synchroniser le contenu du calendrier d'Outlook avec le contenu de la fiche **Mon Planning** d'Akuiteo. Les éléments à synchroniser (événements, tâches d'une affaire...) sont définis dans les préférences utilisateur.

5.4 SYNCHRONISATION DES CONTACTS

Important

La synchronisation des contacts avec Outlook utilise un plugin Windows. Cette synchronisation n'est donc pas disponible pour Mac.

Note

La liste des contacts à synchroniser est stockée par défaut sur le poste de l'utilisateur. Pensez à sauvegarder les préférences utilisateurs en base de données pour ne pas perdre ces données en cas de changement de poste.

Il est possible de synchroniser des contacts disponibles dans Akuiteo avec votre liste de contacts Outlook. Cette synchronisation est bi-directionnelle : lors de la synchronisation, les contacts créés ou modifiés dans Akuiteo sont créés ou modifiés dans votre liste de contacts Outlook, et inversement.

Identifier les contacts à synchroniser

Les contacts doivent être ajoutés manuellement à la synchronisation Outlook depuis l'Application Desktop :

- 1 Depuis le menu **Tiers > Contacts**, lancez une recherche de contacts avec les critères souhaités.
- 2 Sélectionnez le ou les contacts souhaités dans la liste des résultats.
- 3 Faites un clic droit sur la sélection et cliquez sur **Ajouter à la synchronisation Outlook**, puis confirmez.

↳ Les contacts seront pris en compte lors de la prochaine synchronisation des contacts.

Pour retirer un contact de la synchronisation Outlook, faites un clic droit sur ce contact depuis les résultats de recherche, cliquez sur **Supprimer de la synchronisation Outlook** puis confirmez.

Astuce

Pour retrouver tous les contacts marqués à synchroniser, cliquez sur **Edition > Recherche des contacts synchronisés avec Outlook** depuis l'écran de recherche des contacts.

Lancer la synchronisation des contacts

- 1 Cliquez sur **Outils > Synchronisation > Synchronisation des contacts**.
- 2 Confirmez la synchronisation.

↳ Les contacts marqués à synchroniser sont synchronisés avec vos contacts Outlook. La synchronisation s'exécute en arrière-plan.