

VINISTORIA FLOWONE



02/03/2016

Gestcom v9 – Gestion des tâches

Sommaire de la documentation

Introduction.....	3
Accès aux tâches	5
Accès à l'ouverture de l'application	5
Paramétrage des natures de messages à afficher à la connexion	5
Définition des utilisateurs ayant un rappel de tâche.....	6
Accès via les fiches clients et fournisseurs	6
Accès lors de la saisie d'opérations commerciales	7
Les tâches et Mobil Business	8
La gestion des tâches.....	9
Paramétrages nécessaires.....	9
Nature des messages.....	9
Statuts de messages	10
Gérer les tâches	11
Rappel des tâches	11
Documents	11
Tâches	12
Usage en mode télévente	14
Les tâches planifiées.....	17
Paramétrage des tâches.....	17

Introduction

La gestion des tâches est un module permettant de mémoriser des informations liées aux clients, fournisseurs ou d'ordre général.

Ces informations sont organisées selon une nature (Commerciale, Rendez-vous, compte-rendu visite, incident, information, etc...) et sont horodatées afin d'en connaître le début de leur gestion.

Les tâches sont attribuées à un ou tous les utilisateurs pour en rendre la visibilité plus ou moins restreinte.

Ces tâches sont accessibles et affichées dans divers modules :

- A l'**ouverture de l'application** afin de rappeler dès le début de la journée une liste d'opérations à effectuer
- A partir de la **fiche client ou fournisseur**
- En saisie **d'opération commerciale** pour alerter l'opérateur sur des informations importantes concernant le client
- Dans l'application **Mobil Business** (option **Mobil Task**) qui permet à un commercial (**Mobil Order**), un vendeur en magasin (**Mobil Store**) ou un livreur (**Mobil Delivery**) d'être informé dès ouverture d'une fiche client des données importantes à lui communiquer.

Cette gestion des tâches correspond aux prémices du développement d'un Gestion de Relation Client dans nos applications.

Une tâche comprend des informations de diverses natures :

- La définition du destinataire ou propriétaire
- Une date et heure de début
- Une qualification de priorité
- Une date d'échéance
- Un indicateur de tâche terminée
- L'affectation à un client, un fournisseur ou autre
- Une nature
- Un statut de suivi
- Un texte d'objet
- Un bloc de texte
- Des documents associés (images, fichiers Word, Excel, PDF,...)

Exemple d'une fiche tâche :

Gestionnaire de Tâches

Numéro de la tâche : Créateur : Julien

Destinataire : Tous Priorité : Normal

Début : à Echéance : Terminé :

Clients Fournisseurs Autres

N° Client : ESPRIT JARDILAND MA

N° de Fourn. :

Nature : COM commercial Statut :

Objet : PROBLEME ROLLS RESTANTS DUS

Texte : LE CLIENT DOIT 3 ROLLS QU'IL N'A PAS PU RENDRE SUR AUTOMNE 2014, IL DEVRAIT NOUS LES RENDRE SUR LE PRINTEMPS. LA PREMIERE LIVRAISON DEVRA SE FAIRE EN ROLL SAUF SI LE LITIGE EST REGLE AVANT.

N° document	Description	Nom fichier	Chemin accès	Référence
22	Image abelia	abeliaxgrandiflorafe158.jpg	C:\Users\ThierryG\Pictures\	
23	Contrat de livraison	Lettre 2017 02 15 contrat.doc	C:\Users\ThierryG\Documents\Clients\	

Associer Doc.

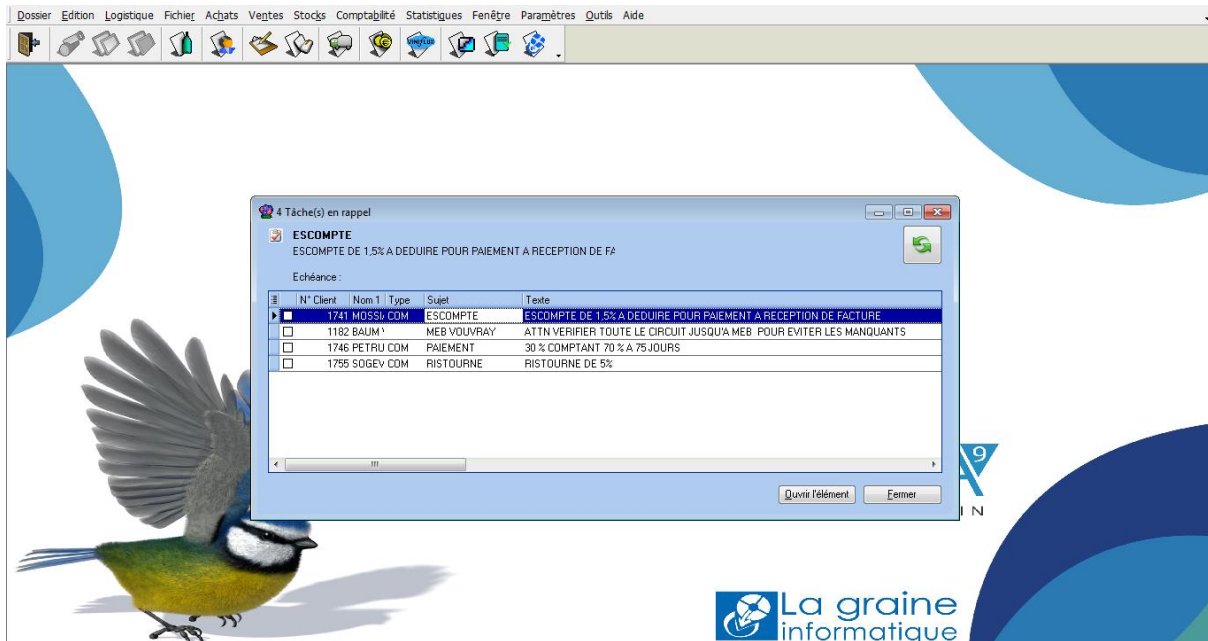
Retirer Doc.

Visualiser Image

Accès aux tâches

Accès à l'ouverture de l'application

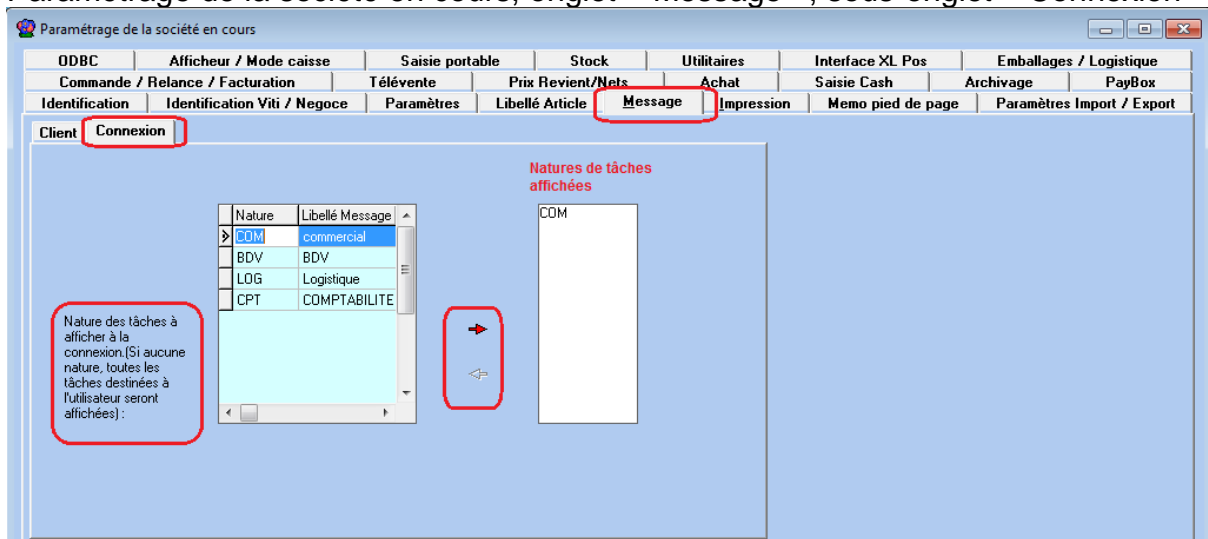
A l'ouverture de l'application il est possible de faire en sorte que certaines tâches destinées à l'utilisateur soient visibles directement :



Pour cela, il est nécessaire de mettre en œuvre deux types de paramétrages :

Paramétrage des natures de messages à afficher à la connexion

Dans les paramètres société accessibles par le menu Dossier, Administrateur, Paramétrage de la société en cours, onglet « Message », sous-onglet « Connexion »



A noter, si aucune nature de tâche existante n'est présente dans la liste de droite, on affiche toutes les natures de tâches.

Définition des utilisateurs ayant un rappel de tâche

Dans les paramètres utilisateurs (Dossier, Administrateur, Paramètres utilisateurs) :

Gestion des Paramètres Utilisateur

Utilisateur : Admin

Général | Autorisations | Sélection | Article | Tarif | Stock | Référencement | Commande | Facture | Règlement | Logistique | Prix Revient/Nets | Import / Export | Mail | Sai

- Interdire l'accès à la touche F12 (configuration des grilles de données)
- Interdire l'accès à l'interdit client
- Interdire l'accès au Statut de relance Client
- Mettre le focus sur le N° Client/Fournisseur dans la fenêtre de choix de Client/Fournisseur (Nom par défaut)
- Sélectionner les clients liés dans la fenêtre de choix Client
- Afficher le rappel des tâches de l'utilisateur à l'ouverture de session
- Rafraîchissement automatique de la liste des tâches toutes les : 0 minutes
- Accéder au menu "Tâches planifiées"
- Interdire l'accès au Shift+F11 (export des grilles de données)
- Interdire l'accès aux fonctions d'exportation Articles, Clients, Fournisseurs
- Accéder au menu "Gestion des Verrous"
- Désactiver le Windows Ghosting

Accès via les fiches clients et fournisseurs

Au niveau des fiches clients et fournisseurs il est possible de visualiser l'ensemble des tâches associées à l'aide du bouton présent en entête de fiche :

Gestion des Clients

N° Client : 1 Code : Rais. Soc. : Société

Nom 1 : DUPONT Adresse (1) : Rue des Accacias

Nom 2 : Jean Adresse (2) :

Civilité : M Mr CP / Ville : 49000 ANGERS

Télé :

Tâches

Liste des tâches

Destinataire : Admin

Date de début : // 19 // 19

Date d'échéance : // 19 // 19

Etat : En cours Terminé Tous

Heure de début : 00:00 à 00:00

N° Client : 1 Nature : Statut :

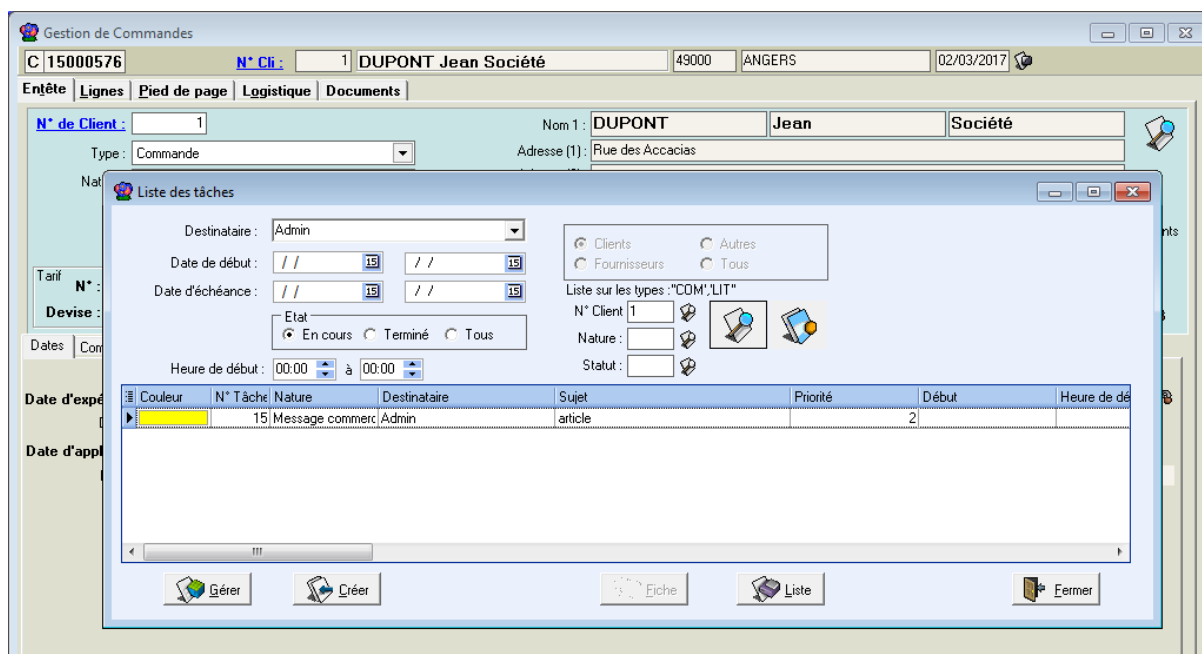
Couleur	Nature	N° Tâche	Destinataire	Priorité	Début	Heure de dét	Echéance	Sujet
	Message commerc	15	Admin		2			article
	Infos générales	6	Tous		2			Entreprise de X ha, spécialité :XYTIEE
	Compte Rendu de v	8	Tous		2			vu le 25/08
	Appel pour comman	107	Admin		2	29/04/2013		Appel Livraison du 29/04/2013

Gérer Créer Fiche Liste Fermer

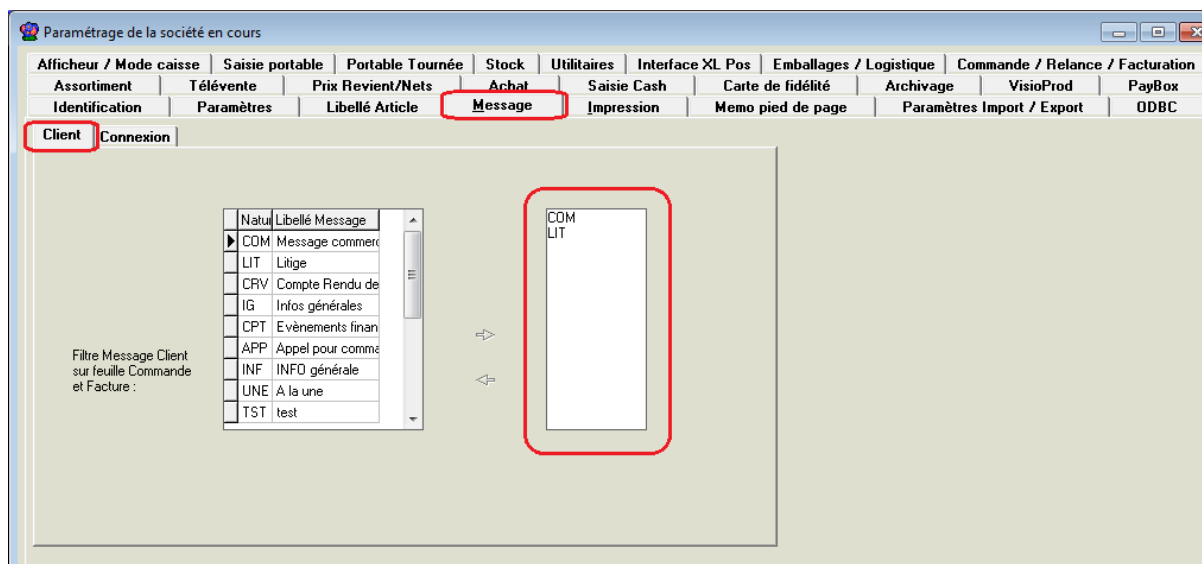
Il est alors possible d'afficher et modifier une tâche en cliquant dessus, voire d'en créer de nouvelles liées à ce client.

Accès lors de la saisie d'opérations commerciales

Lors de la saisie d'une opération commerciale en achat ou vente de type Offre, Réservation ou Commande, dès la sélection d'un fournisseur ou client, il est possible d'afficher la liste de certaines tâches associées à ce client.



Cet affichage automatique est possible grâce à un paramétrage société accessible par le menu Dossier, Administrateur, Paramétrage de la société en cours, onglet « Message », sous-onglet « Client » :



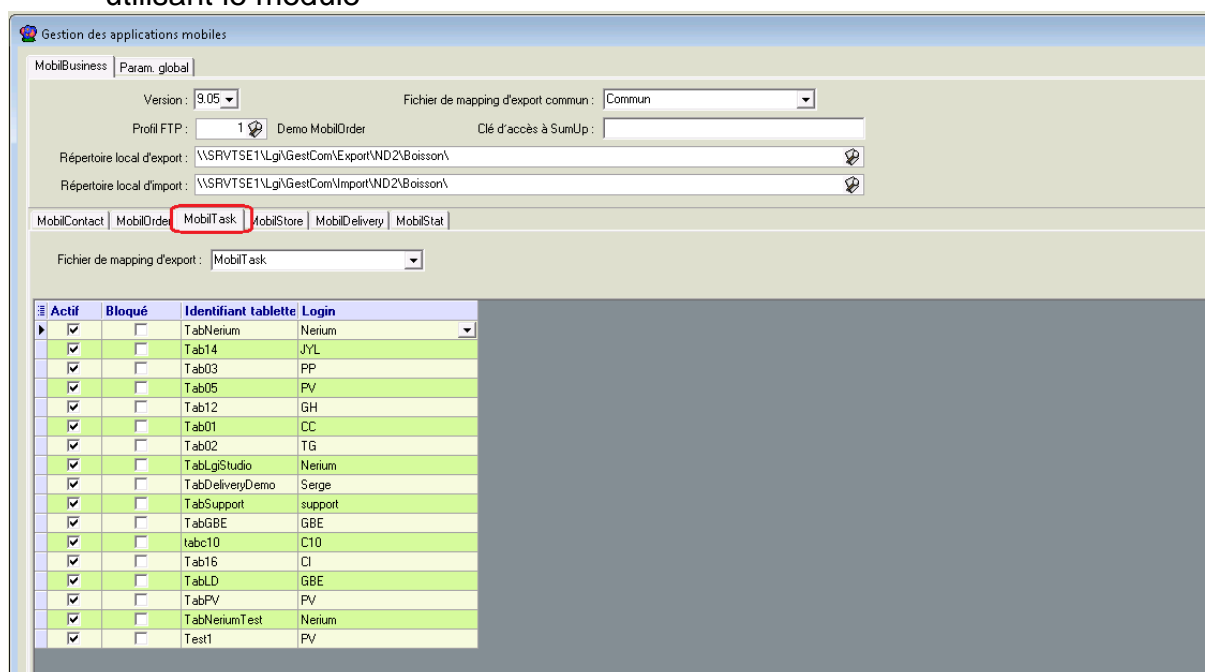
Les natures de messages sélectionnés dans la fenêtre de droite sont affichés en saisie d'opération commerciale dès sélection du tiers.

Les tâches et Mobil Business

Les tâches liées à des clients et fournisseurs sont synchronisées avec les modules Mobil Business via l'option Mobil Task.

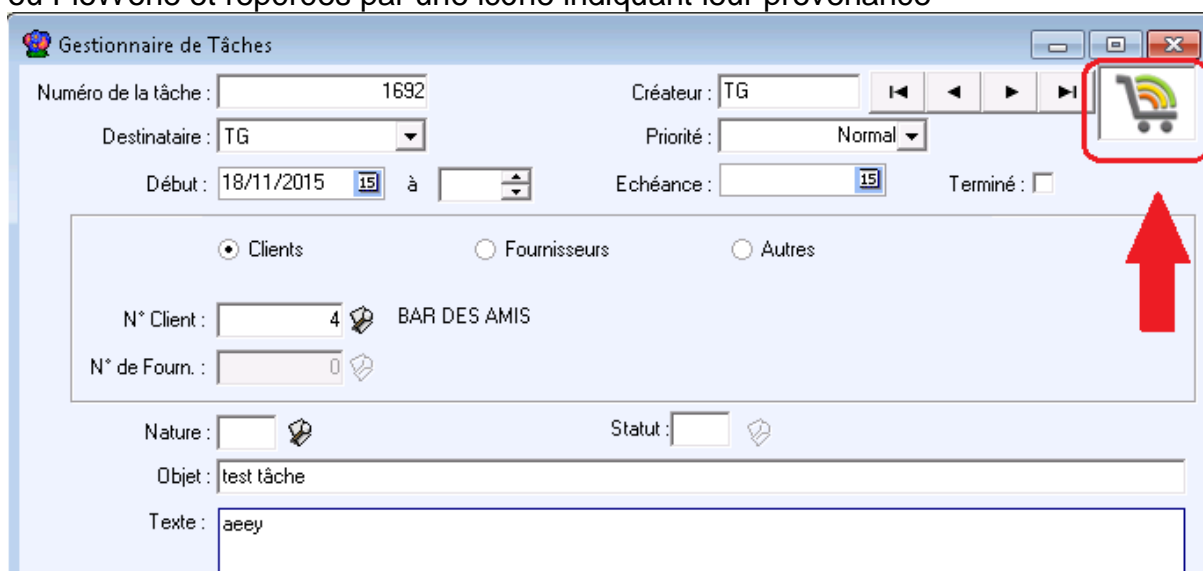
Dans Vinistoria et FloWone il faut définir la liste des tablettes ayant accès à ce module. Pour cela il faut réaliser plusieurs étapes :

- Déclarer le module Mobil Task avec le nombre de tablettes utilisables
- Aller en administrateur gérer les applications mobiles et définir les tablettes utilisant le module



Règles de gestion :

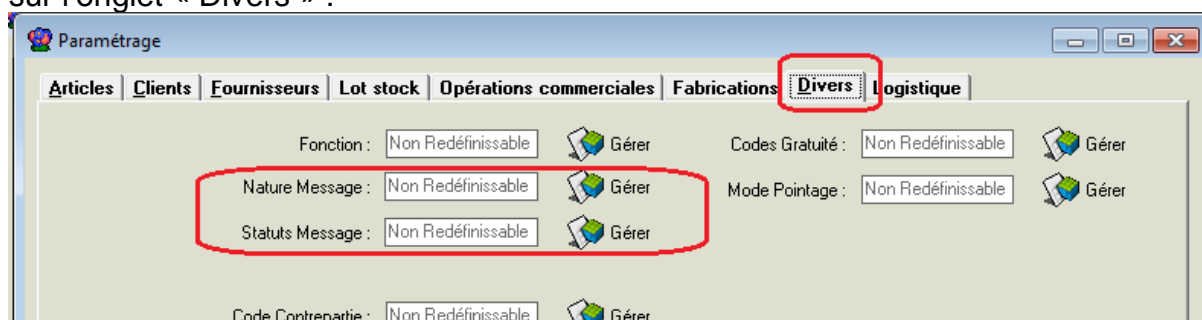
- Les tâches créées dans Vinistoria ou FloWone sont visibles sur Mobil Task mais non modifiables sur les tablettes
- Les tâches créées/modifiées dans Mobil Task sont modifiables dans Vinistoria ou FloWone et repérées par une icône indiquant leur provenance



La gestion des tâches

Paramétrages nécessaires

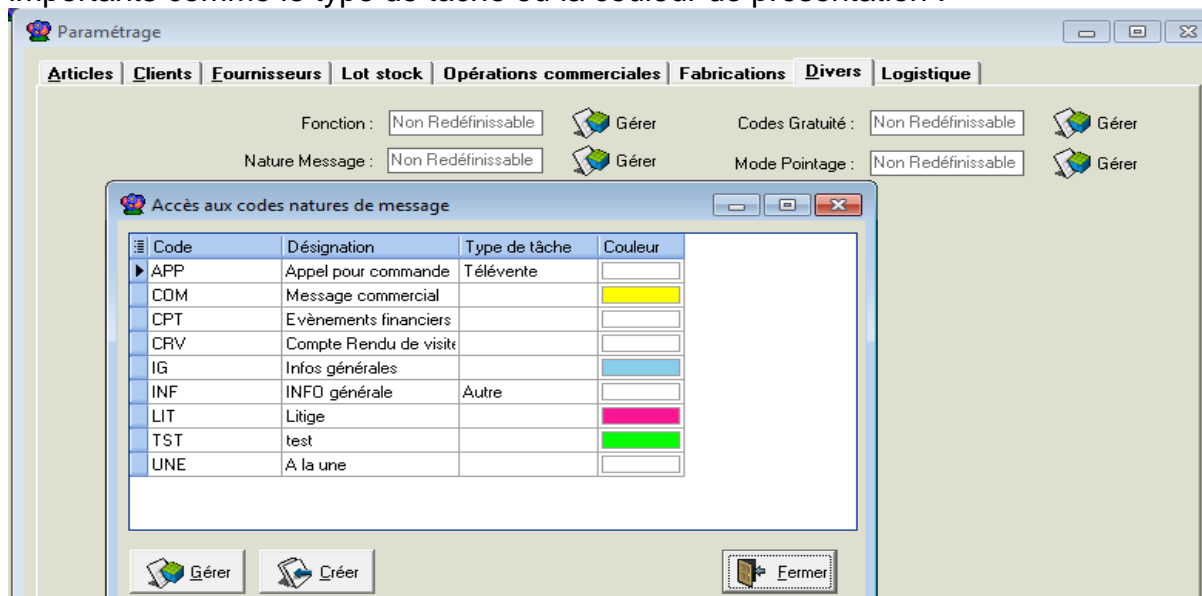
Avant de créer et gérer des tâches il est nécessaire d'effectuer quelques paramétrages simples accessibles au menu « Paramètres », « Codes et libellés » sur l'onglet « Divers » :



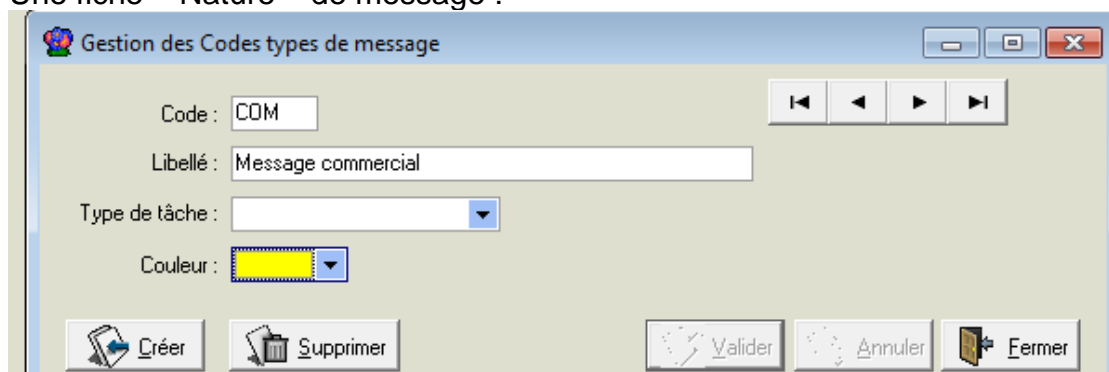
Nature des messages

La notion de « Nature » est importante comme nous l'avons vu précédemment car elle conditionne l'affichage sur différentes parties du logiciel.

D'autre part, la nature de message permet de définir plusieurs autres paramètres importants comme le type de tâche ou la couleur de présentation :



Une fiche « Nature » de message :



Sur cette fiche on définit :

- Un code nature de 3 caractères
- Un libellé de nature
- Un type de tâche (Télévente, Primeur ou Autre), voire rien du tout
- La couleur de présentation de cette nature de tâche

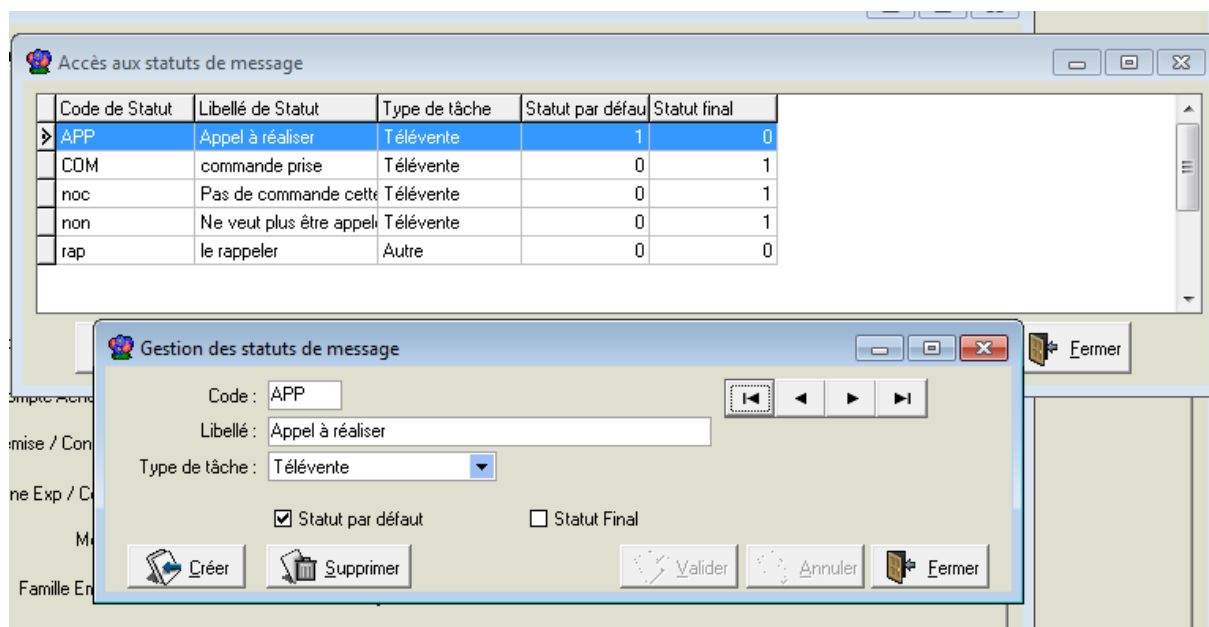
Concernant le « Type de tâche », les types « Télévente » ou « Primeur » permettent de réaliser des opérations spécifiques que nous décrirons plus loin dans ce document tel que la génération automatique de tâches sur un groupe de clients.

Statuts de messages

La notion de statut est liée à un « Type de tâche » et définit les différents stades de suivi d'un message de ce type.

Ainsi pour la gestion d'appels clients la Type « Télévente » peut avoir différents statuts, dont un statut initial à la création et un statut final permettant de terminer la tâche, par exemple :

- A appeler
- Indisponible à rappeler
- Pas intéressé
- Appel clos



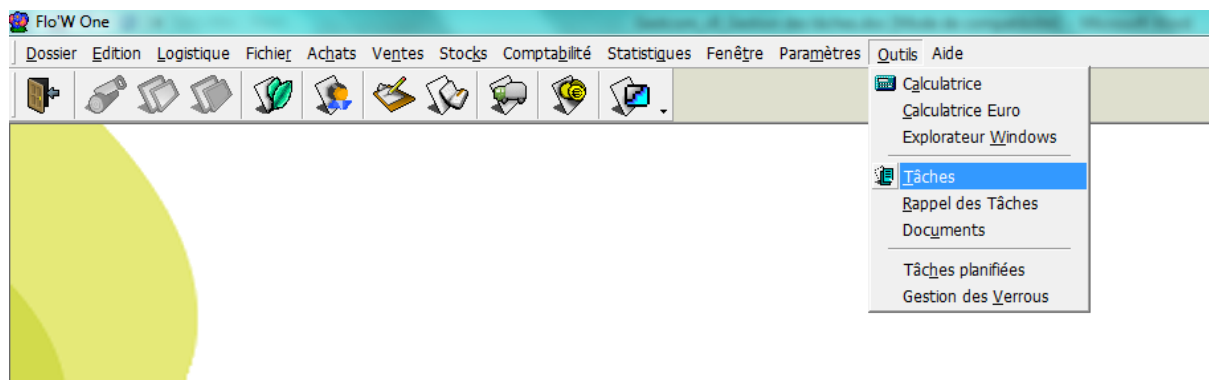
Les statuts de message coché « **Statut par défaut** » est automatiquement affecté à la tâche si la nature de tâche est du type correspondant.

Lors de la modification sur la tâche du statut, si celui-ci est coché « **Statut final** », la tâche se trouve considérée comme terminée.

Actuellement il n'existe que trois types de tâches, Télévente, Primeur, Autre et il n'est pas possible d'en créer de manière personnalisée.

Gérer les tâches

La liste des tâches est accessible aussi par le menu général, option « Outils » :

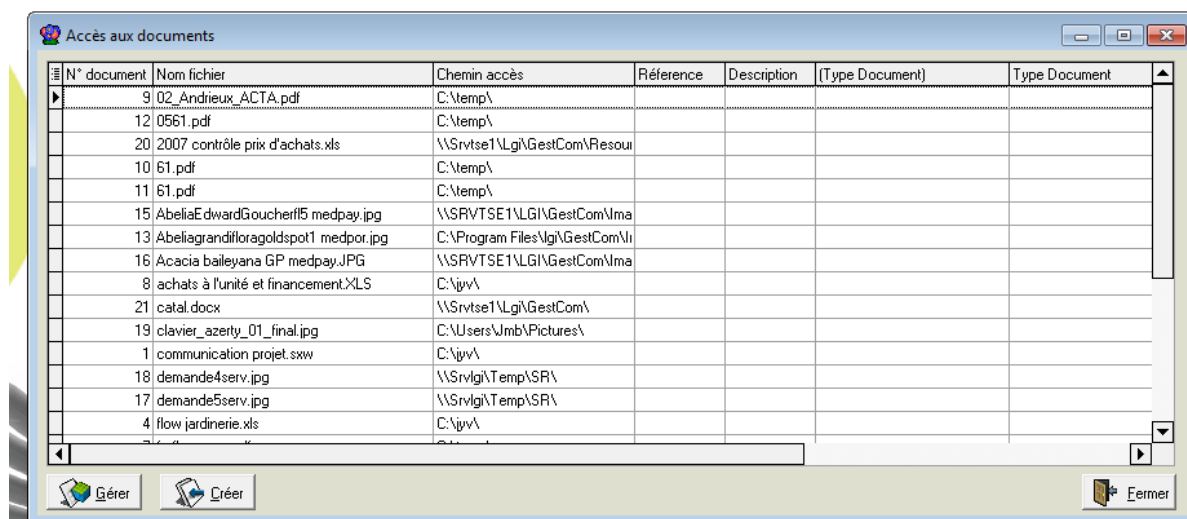


Rappel des tâches

Permet d'afficher la fenêtre de rappel des tâches telle qu'elle apparaît à l'ouverture de l'application.

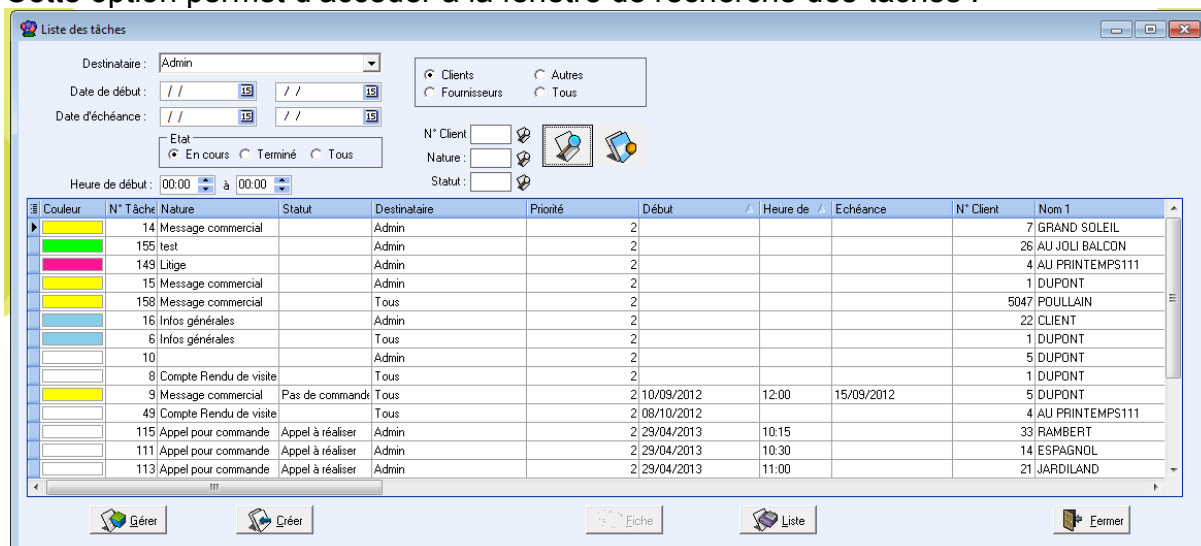
Documents

Permet de visualiser et gérer la liste des documents référencés et utilisés ou utilisables sur les tâches.



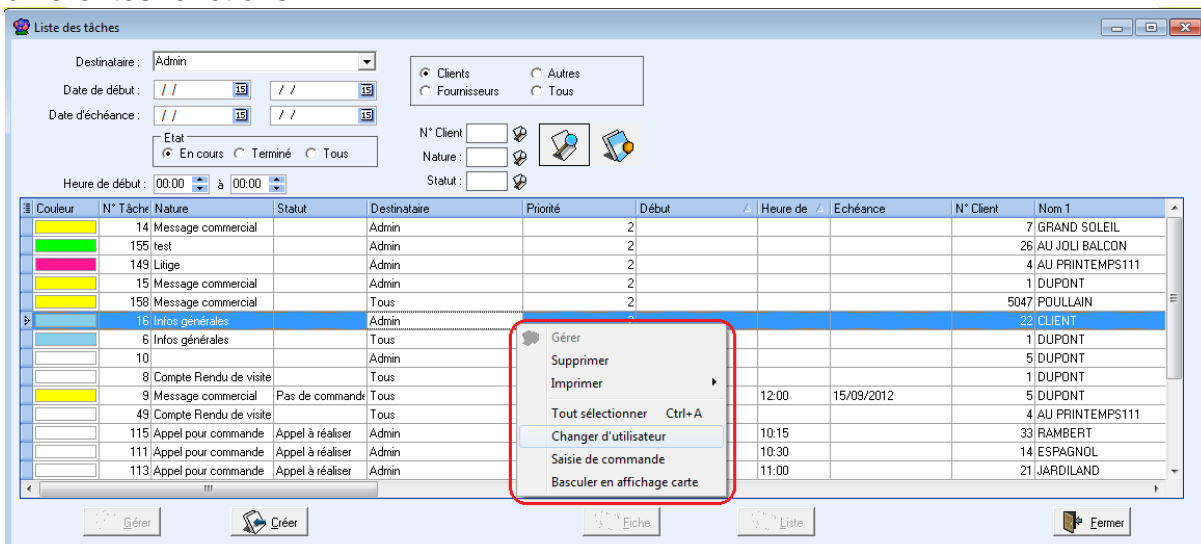
Tâches

Cette option permet d'accéder à la fenêtre de recherche des tâches :



Il est alors possible de sélectionner les tâches en fonction des différents critères présents en entête d'écran, et de personnaliser la liste (colonnes, taille des colonnes, ordre de tri, etc...).

En effectuant un clic-droit sur la liste des tâches, il est possible d'accéder à différentes fonctions :

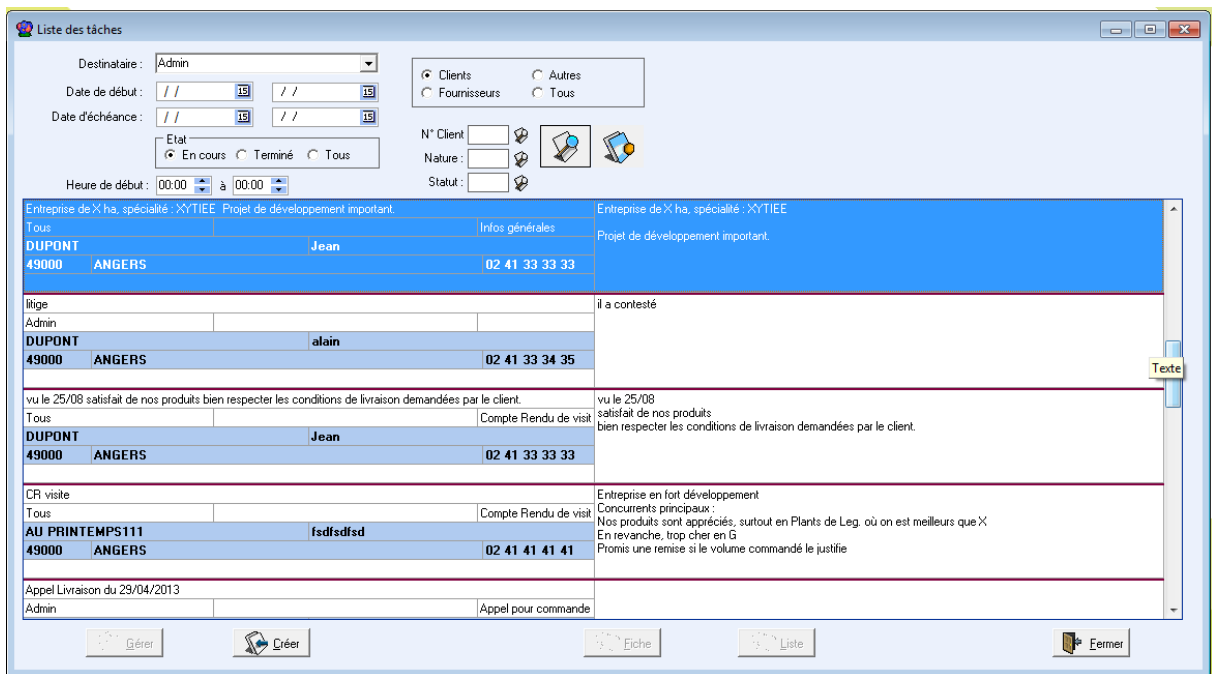


Supprimer les tâches sélectionnées sur la liste.

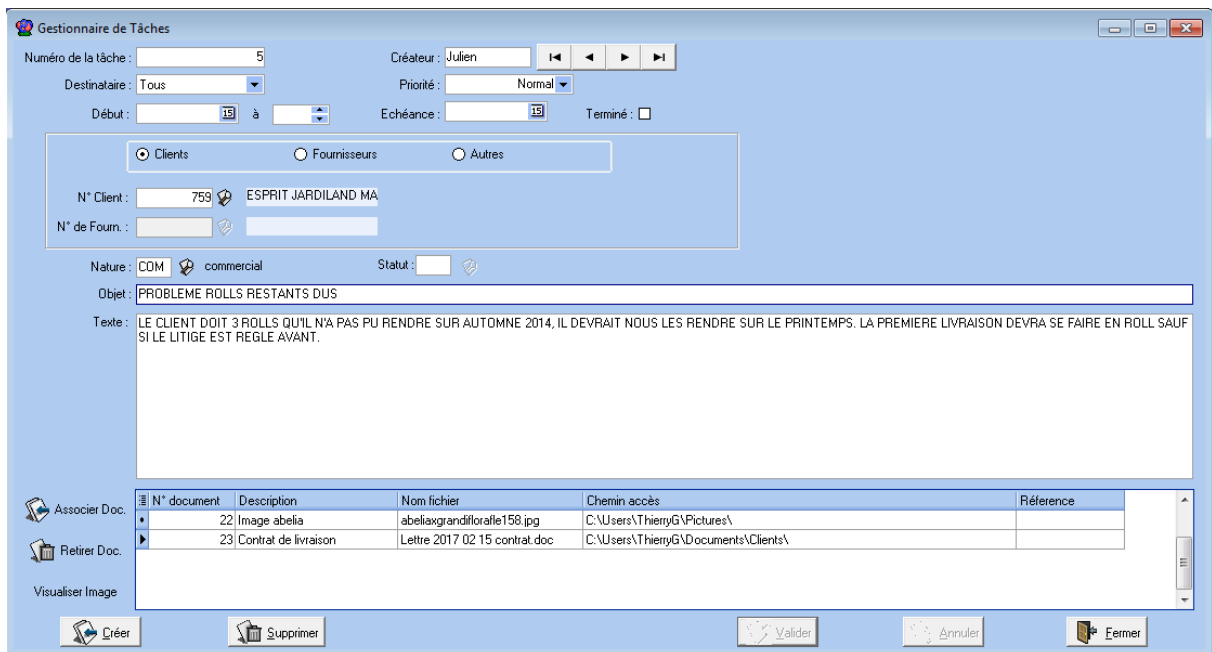
Changer d'utilisateur destinataire la liste des tâches sélectionnées.

Saisir une commande pour le client rattaché à la tâche sélectionnée.

Basculer en mode affichage carte (voir procédé d'affichage ci-dessous) :

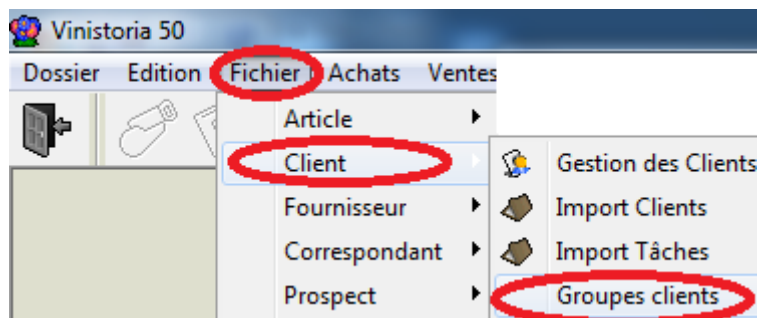


En double-cliquant sur une tâche on entre dans la fiche tâche qui est alors modifiable :

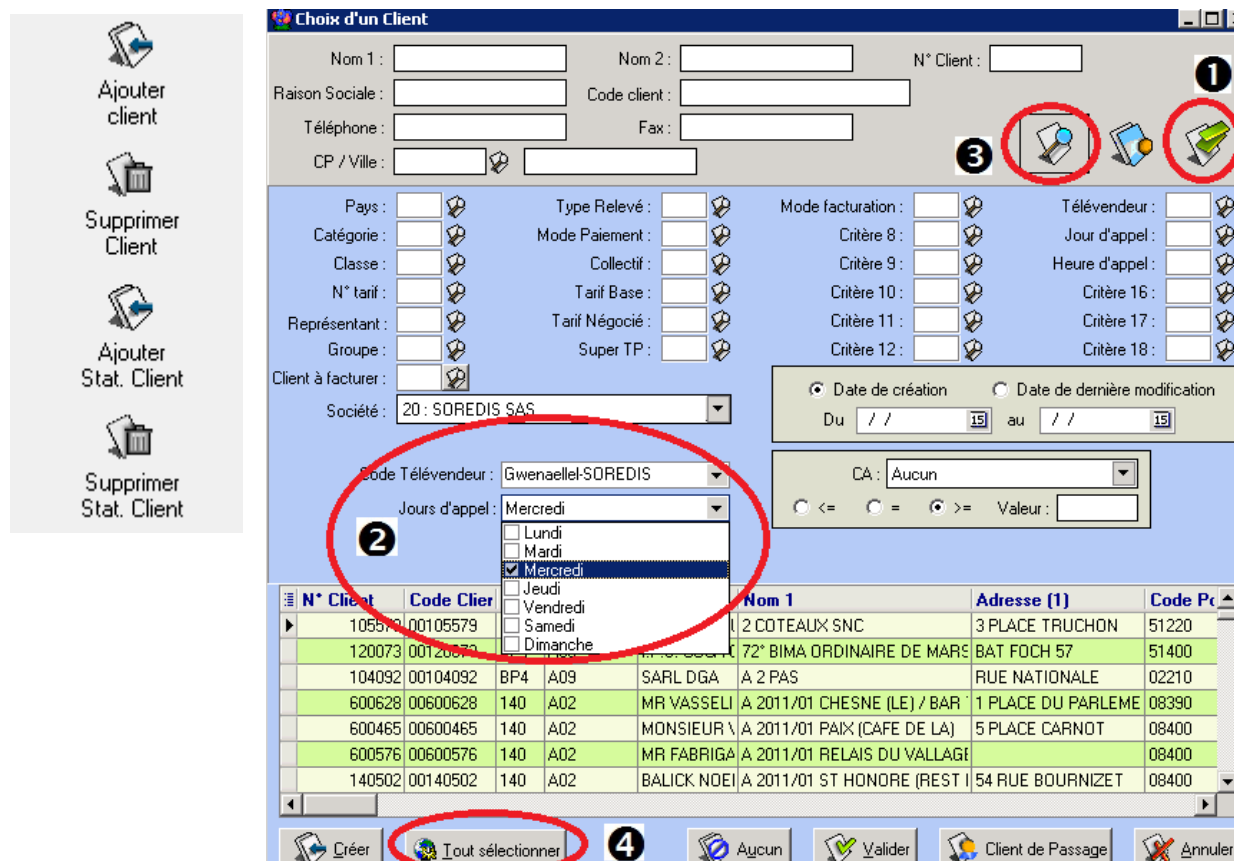


Usage en mode télévente

La constitution des listes d'appels est réalisée par la gestion de groupes clients accessible par le menu « Fichier », « Client », « Groupes clients » :

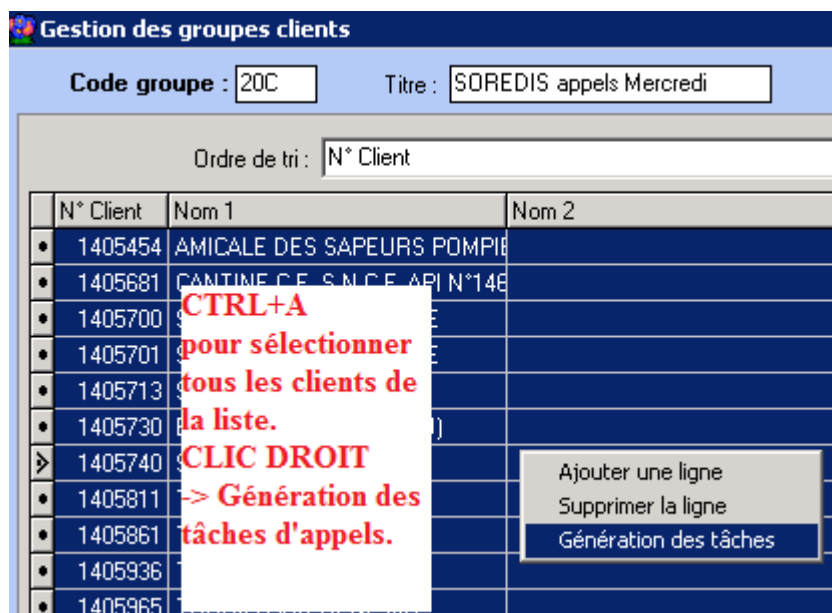


Sélectionner les clients à intégrer dans le groupe à l'aide des fonctions existantes à ce niveau :

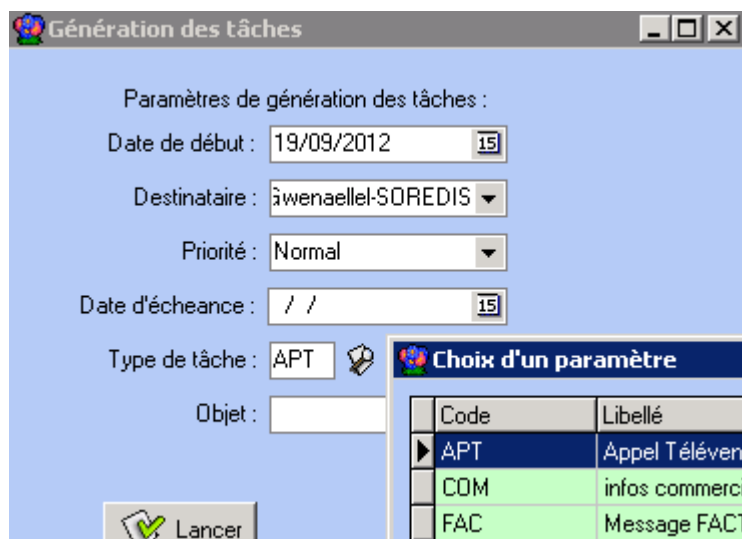


A noter que les listes clients peuvent être constituées sur des critères autres ou complémentaires, y compris sur des critères statistiques.

Pour l'utilisation de ce groupe en liste d'appel, générer les tâches comme suit :



Renseigner au moins la « Date de début », le « Destinataire » et « Type de tâche » puis cliquer sur le bouton « Lancer ».



Une fois les tâches générées il est possible de les consulter et de les gérer à partir du menu « Outils », « Tâches » :

On sélectionne le destinataire pour l'opérateur, la date début pour le jour d'appel et on obtient la liste des appels à réaliser :

Destinataire : Gwenaelle-SOREDIS

Date de début : 19/09/2012 // // 19

Date d'échéance : // // 19

Etat : En cours Terminé Tous

Heure de début : 00:00 à 00:00

N°	Tâche	Heure	Début	Nom 1	Téléphone	Code	Type	Statut
5030	08:00	19/09/2012	ST VALENTIN (LE) / STOP	03 26 07 11 25				
5035	08:00	19/09/2012	JEANNE D'ARC (LE)	03 26 07 28 31				
5150	08:00	19/09/2012	L.J 2009/05 ALL IN / SARL JBS					
5134	08:00	19/09/2012	CHARRUE D'OR (HOTEL DE LA)	0324301041				
5141	08:00	19/09/2012	BON COIN (REST AU)	0324717100				
5153	08:00	19/09/2012	DONY COMBUSTIBLES	03 24 72 04 61				
5147	08:00	19/09/2012	A 2011/01 CHESNE (LE) / BAR TABAC	03 24 30 10 05				
5142	08:00	19/09/2012	A VERT D'EAU (BAR LE)	03 24 30 50 33				

Chaque tâche on pourra ainsi être actualisée, classée et clôturée :

- Décaler l'heure d'appel
- Annotations
- Changement de statuts

Type : APT Appel Télévente Statut : APP Appeler

Objet : Appel Livraison du 20/09/2012

Texte :

Code de Statut	Libellé de Statut
APP	Appeler
CDE	Commande passée
PCD	Pas de commande
RAP	Rappeler le client

Le clic droit sur une tâche propose également de « Transférer la tâche à un autre utilisateur » et d'accéder directement en saisie de commande avec l'affichage éventuel des commandes en cours du client s'il en existe.

N° : [] Date de Création : // // 15 // // 15 Client : 104618

Type d'Opération : Offres Réservations Commandes

Expédiées : Oui Non Tout

Facturées : Oui Non Tout

Date d'expédition prévue : 01/01/2012 // // 15 31/12/2012 // // 15

Date d'expédition : // // 15 // // 15

Date de Livraison : // // 15 // // 15

Nv	Factu	Expéd	N° Soc	N° Opératic	Date Création	Date de Livraison prévue	N° titre	N° de Client	Nom 1

Gérer Créer Eche Liste

Les tâches planifiées

Le lancement de tâches planifiées peut dans certains cas provoquer la génération de tâches de rapport d'exécution.

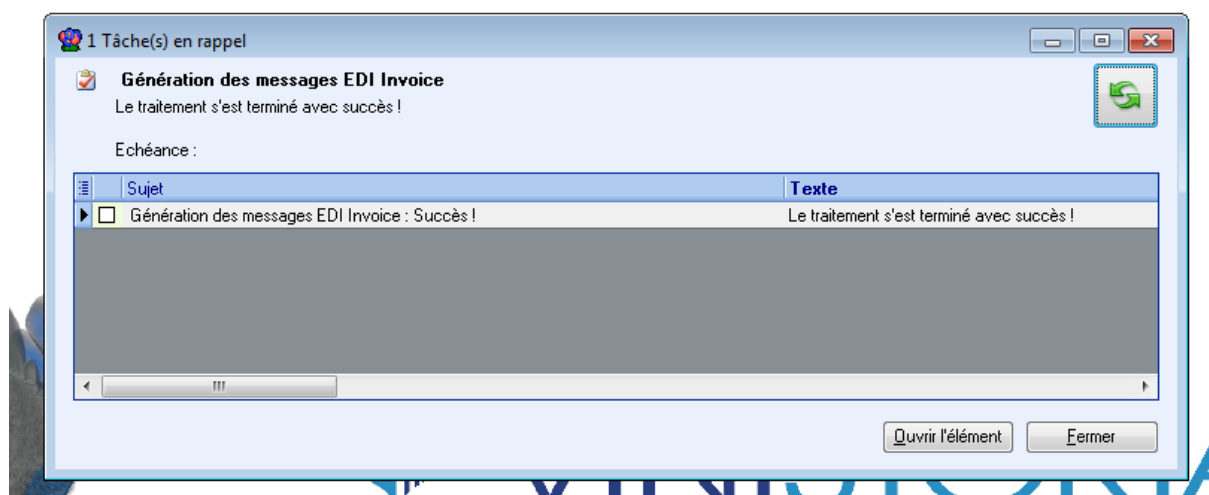
La notion de tâche planifiée correspond au lancement de traitements en automatique par le serveur selon une périodicité définie, en général en dehors des heures de bureau. Cela peut concerner des reports comptables, des imports d'informations, des mises à jour de données, etc...

Une des difficultés de suivi de l'exécution de ces tâches est de savoir si elles se sont bien déroulées ou tout simplement si elles ont bien été lancées.

L'objet de ce paramétrage est de générer une tâche (ou message) indiquant la bonne réalisation de cette opération programmée.

Ainsi, il sera possible à l'aide de l'affichage des messages à l'ouverture de l'application de visualiser dès le début de journée la liste des tâches qui se sont correctement déroulées.

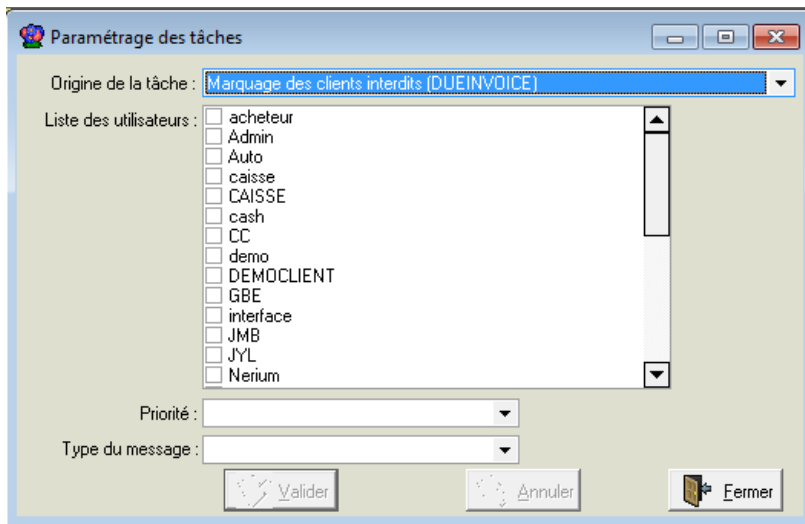
Il suffit de paramétrer la nature du message généré dans la liste des natures à afficher à la connexion pour obtenir ce résultat.



Paramétrage des tâches

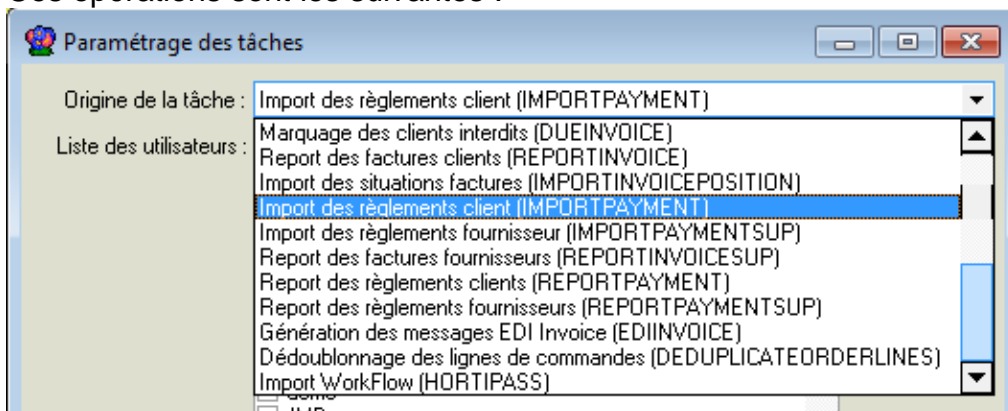
Le paramétrage de la génération de tâches lors d'une opération programmée est réalisé dans le menu « Dossier », « Administrateur », « Gestion des tâches ».

La fenêtre suivante apparaît :

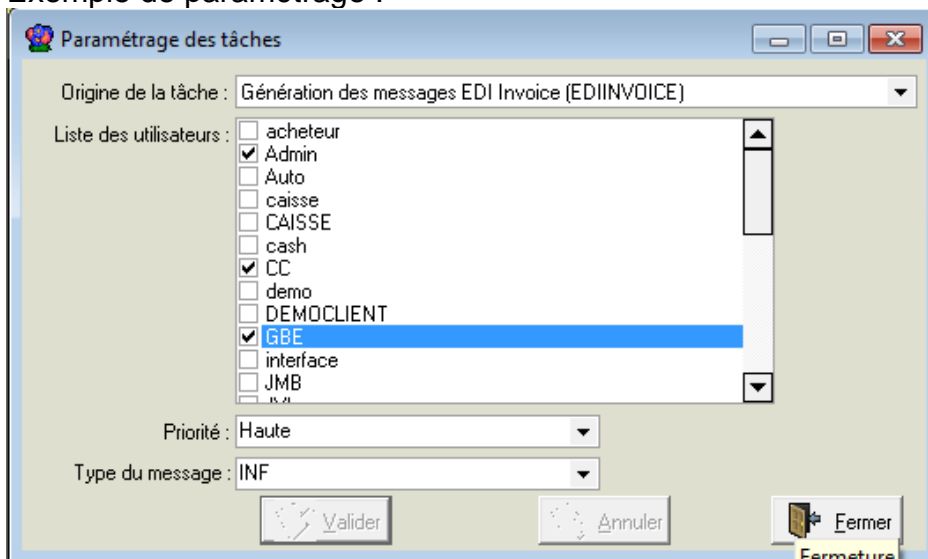


Nous allons définir pour chaque « Origine de tâche » la liste des utilisateurs qui seront avisés par un message dont on définit la priorité et le type.

Les « Origine de tâche » sont la liste des opérations planifiées pour lesquelles il est possible de générer un message automatique.
Ces opérations sont les suivantes :



Exemple de paramétrage :



Un rapport sera généré sur une tâche de nature « INF » avec une priorité « Haute » aux utilisateurs « Admin », « CC » et « GBE » après génération des factures EDI.