

## Guide de Marketing Opérationnel



## Table des matières

Chapitre 1. Introduction au marketing opérationnel Collaborate 1		
Cas d'utilisation de Collaborate	1	
Spécialistes du marketing centraux	2	
Spécialistes du marketing opérationnel	3	
Se connecter à Unica Marketing	4	
Documentation et aide relatives à Collaborate	5	
Chapitre 2. Personnalisation de Collaborate	8	
Définition des paramètres de base	9	
Définition de vos options d'instance	9	
Configuration de votre page de démarrage1	0	
Agenda1	1	
Fonctions du calendrier1	1	
Accès au calendrier1	5	
Navigation dans le calendrier1	6	
Définition des vues de calendrier par session1	7	
Accès aux objets du calendrier en fonction de la date	7	
Accès à un objet depuis le calendrier1	7	
Exportation du calendrier1	8	
Publication du calendrier1	8	
Affichage du calendrier1	9	
Vues Texte ou de calendrier graphique2	1	
Affichage de l'horloge et du fuseau horaire du serveur2	5	
Chapitre 3. Listes2	6	

Combinaison de listes pour une campagne à la demande	27
Affinage de la liste d'une campagne à la demande	28
Listes et dates de début et de fin prévues	28
Critères de sélection	28
Création d'une liste	29
Révision des contacts de la liste	30
Ouverture de la page de revue des contacts	32
Modification du statut d'un contact	32
Révision des critères de sélection d'une liste de cibles	34
Ajout de contacts à une liste	35
Exportation de contacts vers <sup>™</sup> Excel	37
Tri des contacts	37
Impression des contacts	38
Liens vers les détails client	38
Chapitre 4. Campagnes à la demande	40
Composants d'une campagne à la demande	40
Gestion d'une campagne à la demande	41
Création d'une campagne à la demande	42
Génération d'une liste de cibles destinée à une campagne à la demande	43
Révision d'une liste de cibles	44
Révision des critères de sélection d'une liste de cibles	45
Démarrage d'une campagne à la demande	47
Exécution d'une campagne à la demande	47
Intégration d'offres dans les campagnes à la demande	48
Chapitre 5. Campagnes nationales	50

Campagnes nationales et spécialistes du marketing opérationnel	0
Pourquoi les spécialistes du marketing opérationnel participent aux campagnes nationales5	1
Workflow d'une campagne nationale5	2
Procédure-type de création d'une liste de cibles pour une campagne	
nationale5	3
Abonnements	5
S'inscrire à une Campagne nationale5	6
Listes de cibles proposées pour une campagne nationale5	7
Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel5	7
Ajout de clients à une campagne nationale5	8
Révision des clients cible proposés pour une campagne nationale5	8
Accès des spécialistes du marketing opérationnel aux campagnes nationales	3
Chapitre 6. Rapports Collaborate 6	5
Rapports de spécialiste du marketing opérationnel6	5
Chapitre 7. Workflows	7
Concepts de workflow6	7
A propos des segments de suppression globaux7	0
Tâches système7	1
Tâche système Exécution diagramme7	1
Tâche système Revue de liste72	2
Tâche système Récurrence7	5
Création d'une tâche d'exécution de diagramme7	6
Création d'une tâche système Revue de liste7	6
Autorisation des mises à jour permanentes d'une liste7	7
Tâches utilisateur	8

Statut de la tâche	.78
Edition de feuilles de calcul de workflow	.78
Ajout de rôles et de membres aux tâches	.81
Saisie de données dans une plage de cellules	. 82
Impression de l'onglet Flux de travaux	. 83
Ajout d'une pièce jointe à une tâche	.84
Dépendances des tâches	.86
Jalons	. 91
Définition du jalon d'une tâche	. 92
Calendriers	. 93
Utilisation d'une planification de référence	. 94
Conservation d'une planification à jour	. 95
Calculs de dépendance de dates	.96
Calcul automatique de dates de workflow	. 97
Calcul des dépendances de date au-dessus d'une tâche verrouillée	.97
Conception de campagnes à déclenchements multiples, à lots multiples, à vagues et offres multiples	:à 98
Conception à déclenchements multiples	.98
Conception multi-lot	. 99
Conception à vagues multiples1	100
Conception à offres multiples1	101
Statut des tâches de workflow1	103
Achèvement de plusieurs tâches1	104
Omission de plusieurs tâches1	105
Copie et collage dans le workflow1	105

Table des matières | vi

Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche10	7	
Mode vue de feuille de calcul110	0	
Mode vue de calendrier linéaire11	1	
Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire112	2	
Colonnes de la feuille de calcul de workflow114	4	
Barre d'outils du mode édition 118	8	
Utilisation du mode vue de la feuille de calcul123	3	
Modification de la présentation d'un workflow12	5	
Paramétrage de la largeur de la première colonne12	5	
Chapitre 8. Utilisation des listes, des campagnes à la demande et des campagnes		
nationales12	7	
Modification du contenu par défaut des pages Listes, Campagnes à la demande ou	7	
	<i>,</i>	
ou des listes	8	
Affichage de certaines listes, campagnes à la demande ou campagnes		
nationales129	9	
Ouverture et édition d'une liste, campagne à la demande ou campagne nationale130		
Etat de listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales 130		
Modification de l'état des listes, des campagnes nationales ou des campagnes à la demande13	а 1	
Affichage et édition de la page Récapitulatif132	2	
Impression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale133		
Exportation d'une liste, d'une campagne nationale ou d'une campagne à la demande		
Copie d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale134		

Pièces jointes
Ajout d'une pièce jointe à une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale
Suppression d'une pièce jointe d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale136
Publication d'un message136
Consultation des messages137
Suppression de listes, de campagnes à la demande ou de campagnes nationales138
Suppression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale
Chapitre 9. Alertes
Abonnement aux alertes d'un objet140
Page Alertes
Chapitre 10. Indexa

## Chapitre 1. UnicaCollaborate

Unica Collaborate permet aux structures marketing de répartir l'exécution de campagnes marketing gérées de manière centralisée dans toute l'entreprise.

Elle permet aux marketeurs centraux de garder le contrôle des normes et des règles métier de l'entreprise, tout en permettant aux utilisateurs distants de personnaliser ou de fournir des entrées de la campagne pour une personnalisation locale et une pertinence optimisées, en augmentant les taux de réponse et les revenus.

Collaborate prend en charge la personnalisation des campagnes par les utilisateurs distants, mais ces derniers peuvent uniquement changer les paramètres spécifiés par le concepteur de la campagne.

Ainsi, une société de commerce de détail peut souhaiter centraliser le contrôle de certains critères de sélection, mais autoriser des propriétaires de magasins à contrôler les choix concernant leurs magasins ou leurs sites.

## Scénarios d'utilisation de Collaborate

Collaborate permet aux organisations d'atteindre leurs objectifs en gérant plusieurs cas d'emploi de Collaborate.

En particulier, Collaborate vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Centraliser les efforts marketing tout en veillant à l'application des règles métier, de la logique et de la ligne de conduite, afin d'autoriser l'exécution et la personnalisation contrôlée dans toute l'organisation.
- Optimiser la conformité du réseau avec les règles métier (telles que les exclusions de liste) et les préférences client en permettant aux marketeurs centraux de centraliser la conception d'une campagne.
- Concevoir, exécuter, gérer et évaluer avec une plus grande efficacité des initiatives marketing intercanaux globales et locales.

- Augmenter le nombre d'utilisateurs capables de prendre part à des campagnes et de les exécuter, afin d'apporter plus de souplesse dans une organisation et d'autoriser l'évaluation et la gestion des efforts marketing.
- Fournir un "libre-service" d'interaction client de gestion dans une entreprise, pour les marketeurs les moins orientés technique et les individus les plus proches du client, sans compromettre les règles métier, les buts et les objectifs de l'entreprise.
- Gérer les interactions avec les clients en temps réel, par e-mail et sur le Web.
- Permettre aux spécialistes du marketing opérationnel de prendre en charge la prise de décision marketing, ainsi que la gestion de campagnes, et aux marketeurs centraux de gérer les politiques et les communications marketing d'entreprise.

## Spécialistes du marketing centraux

Les marketeurs centraux développent des modèles réutilisables de logiques de campagne et des listes de contacts clients.

Ils centralisent la gestion des campagnes nationales et supervisent les activités marketing des spécialistes du marketing opérationnel. Ces marketeurs sont spécialisés dans la conception et la génération des campagnes qui sont proposées aux spécialistes du marketing opérationnel.

#### Principales missions du marketeur central

Dans Collaborate, les marketeurs centraux effectuent les tâches suivantes :

- Conception de diagrammes de campagne.
- Création de campagnes nationales.
- Gestion du workflow de la campagne.
- Création des rapports utilisés pour évaluer la réussite de la campagne.
- Conception des modèles pour les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes utilisés par les spécialistes du marketing opérationnel et les autres marketeurs centraux.

### Tâches des marketeurs centraux dans Campaign

Les marketeurs centraux utilisent également fréquemment Campaign, via laquelle ils peuvent concevoir et développer des diagrammes associés aux listes, aux campagnes à la demande et aux campagnes nationales.

#### Rôles des marketeurs centraux

Les marketeurs centraux doivent se voir attribuer ce rôle dans le cadre d'une stratégie globale de sécurité, ou tout équivalent, afin de pouvoir mener à bien leurs opérations.

Pour travailler dans Campaign, les marketeurs centraux doivent être affectés aux rôles suivants :

- Exécution de la politique globale
- Conception de la politique globale
- Exécution ou conception de la segmentation globale

## Spécialistes du marketing opérationnel

Les spécialistes du marketing opérationnel créent et exécutent des activités marketing locales ou régionales sur une zone géographique ou pour une gamme de produits.

Ils travaillent en collaboration directe avec les clients, appréhendent leurs besoins et peuvent prendre des décisions avisées sur la manière optimale de les atteindre, à l'aide de campagnes marketing centralisées ou à la demande.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent être des utilisateurs d'une gamme de produits, des partenaires, des directeurs de succursales, des responsables de commerce de détail ou des membres de l'équipe commerciale locale. Ils créent des campagnes à la demande (locales) qu'ils peuvent lancer à tout moment pour cibler une base de clients locaux.

### Tâches des spécialistes du marketing opérationnel

Dans Collaborate, les spécialistes du marketing opérationnel travaillent avec :

Listes

Les spécialistes du marketing opérationnel créent généralement des listes dans Collaborate et définissent des critères permettant de sélectionner des contacts dans ces listes. Celles-ci peuvent ensuite servir dans le cadre de plusieurs campagnes à la demande, selon les besoins.

Campagnes à la demande

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent créer et exécuter des campagnes à la demande pour cibler leur clientèle.

Campagnes nationales

Les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent aux campagnes nationales auxquelles ils veulent participer. Dans le cadre de ces campagnes, les spécialistes du marketing opérationnel analysent et sélectionnent leurs clients qui sont concernés.

#### Rôles des spécialistes du marketing opérationnel

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent se voir attribuer ce rôle dans le cadre d'une stratégie globale de sécurité, ou tout équivalent, afin de pouvoir mener à bien leurs opérations.

## Connexion à HCL Unica

Cette procédure suppose que vous connaissez l'adresse du site Web (ou adresse URL) de votre serveur et qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe vous ont été attribués. Si vous avez besoin d'aide, contactez votre administrateur HCL Unica.

- Ouvrez un navigateur pris en charge et entrez l'adresse URL du serveur HCL Unica. Les invites qui s'affichent varient en fonction des paramètres de sécurité définis pour votre installation.
- 2. A l'invite, acceptez le certificat de sécurité digital.
- 3. Sur la page de connexion, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.

Si vous êtes invité à accepter la certification de sécurité électronique, cliquez sur **Oui** pour accepter la certificat.

Le tableau de bord ou la page de début par défaut s'affiche. Les options disponibles dépendent des droits que votre administrateur HCL Unica vous attribue.

**Remarque :** Pour obtenir une liste des navigateurs pris en charge, voir le manuel Recommended Software Environments and Minimum System Requirements.

## Documentation et aide relatives à Collaborate

Collaborate fournit de la documentation et de l'aide pour les utilisateurs, les administrateurs et les développeurs.

Le tableau suivant décrit les diverses tâches de Collaborate. La colonne **Documentation** contient le nom des documents dans lesquels vous trouverez des informations complémentaires sur les tâches.

#### Tableau 1. Se lancer immédiatement

Ce tableau à deux colonnes répertorie les tâches d'installation ou de mise à niveau de Collaborate (première colonne) et le nom des documents correspondants (deuxième colonne).

Tâche	Documentation
Découvrez les nouveautés les problèmes connus	Collaborate - Notes sur l'édition
et les limitations	
Apprenez-en plus sur la structure des tables	System Tables and Data
système de Collaborate	DictionaryCollaborate
Installation ou mise à niveau de Collaborate	L'un des guides suivants :
	• Collaborate Guide d'installation • Collaborate - Guide de mise à niveau
Implémenter les rapports IBM® Cognos® fournis	Guide d'installation et de configuration
par Unica Collaborate	des rapports Cognos

#### Tâche

#### Documentation

d'Unica Insights

Implémenter les rapports Unica Insights fournis Guide d'installation et de configuration par Unica Collaborate

Les tableaux suivants décrivent les tâches administratives dans Collaborate. La colonne **Documentation** contient le nom des documents dans lesquels vous trouverez des informations complémentaires sur les tâches.

#### Tableau 2. Configurer et utiliser Collaborate

Ce tableau à deux colonnes répertorie les tâches administratives et les tâches utilisateur de Collaborate (première colonne) et le nom des documents correspondants (deuxième colonne).

Tâche	Documentation
<ul> <li>Définition et configuration du système pour les</li> </ul>	Unica Collaborate - Guide
utilisateurs	d'administration
<ul> <li>Réglage des paramètres de sécurité</li> </ul>	
<ul> <li>Mappage de tables, définition de modèles d'offre et</li> </ul>	t i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
d'attributs personnalisés	
<ul> <li>Exécution des utilitaires et maintenance</li> </ul>	
<ul> <li>Création et déploiement de campagnes marketing</li> </ul>	Guide de Marketing Centralisé
<ul> <li>Analyse de résultats de campagnes</li> </ul>	Unica Collaborate
	Guide de Marketing Opérationnel
	Unica Collaborate
Utilisation des API REST	API REST d'Unica Collaborate

Les tableaux suivants contiennent des informations sur l'aide en ligne et sur l'obtention des fichiers PDF pour Collaborate. La colonne Instructions décrit comment ouvrir l'aide en ligne et accéder à la documentation relative à Collaborate.

#### Tableau 3. Obtention de l'aide

Ce tableau à deux colonnes contient des informations sur la manière d'accéder à l'aide en ligne et à la documentation PDF pour Collaborate. La deuxième colonne contient les instructions relatives à ces tâches.

Tâche	Instructions
Ouvrir	1. Choisissez Aide > Aide pour cette page pour ouvrir l'aide contextuelle.
l'aide en	2. Cliquez sur l'icône d' <b>affichage de navigation</b> dans la fenêtre d'aide pour
ligne	afficher l'aide complète.
	Vous devez disposer d'un accès Web pour afficher l'aide en ligne contextuelle.
	Contactez le support HCL pour obtenir des informations sur l'accès à l'Unica
	Knowledge Center et son installation en local pour une documentation hors
	ligne.
Obtenir	Utilisez l'une des méthodes suivantes :
des PDF	
	<ul> <li>Cliquez sur Aide &gt; Documentation sur le produit pour accéder aux fichiers</li> </ul>
	PDF de Collaborate.
	<ul> <li>Choisissez Aide &gt; Toute la documentation HCL Unica Suite pour accéder à</li> </ul>
	toute la documentation disponible.

Unica Pour accéder à l'Unica Knowledge Center, sélectionnez **Aide > Prise en charge** Knowledge**pour ce produit**.

Center

# Chapitre 2. Personnalisation de l'interface de Collaborate

Vous pouvez personnaliser l'interface de Collaborate en fonction de vos besoins. Les paramètres de personnalisation sont disponibles dans Collaborate lorsque vous cliquez sur **Paramètres** ou **Paramètres >Collaborate Paramètres**.

Le tableau suivant décrit les éléments que vous pouvez personnaliser.

•	
Option	Description
Définir la page	Définir la page actuelle comme s'affichant automatiquement dès que
actuelle comme	vous vous connectez à Collaborate.
page d'accueil	
Paramètres de	Définissez la règle de sécurité à appliquer aux nouveaux éléments par
base	défaut.
Fuseau horaire	Choisissez votre fuseau horaire local.
Options des	Définissez la liste des projets et de la vue à afficher par défaut pour les
projets	projets.
Options des	Définissez la liste de tâches et la vue à afficher par défaut pour les
tâches	tâches.
Options d'analyse	Définissez un rapport par défaut à afficher lorsque vous accédez à la
Collaborate	page <b>Analyse &gt; Analyse Collaborate</b> , et définissez la page d'accueil
	Analyse comme page de connexion.
Options des	Personnalisez votre affichage par défaut des listes, des campagnes à la
instances	demande et des campagnes nationales.
Paramètres des	Sélectionnez des options pour personnaliser la vue des jalons du
calendriers	calendrier et de tâche.

Tableau 4. Options pour la personnalisation de Collaborate

Vous (ou un autre utilisateur disposant des droits appropriés) pouvez configurer des tableaux de bord pour afficher les informations que vous consultez le plus fréquemment. Chaque tableau de bord peut inclure un ou plusieurs "portlets" présentant :

Gestion des listes.

- Gestion des abonnements.
- Gestion des campagnes
- Agenda

## Définition des paramètres de base

A l'aide de l'option Paramètres de base, choisissez la stratégie de sécurité utilisée par défaut lorsque vous créez de nouveaux éléments.

Pour définir la stratégie de sécurité, procédez comme suit.

- 1. Sélectionnez Paramètres > CollaborateParamètres .
  - La page des paramètres d'administration s'affiche.
- 2. Cliquez sur Paramètres de base.

La page Paramètres de base s'ouvre.

3. Dans la zone **Stratégie de sécurité par défaut**, sélectionnez la stratégie à utiliser par défaut lorsque vous créez des éléments dans Collaborate.

Vous pouvez conserver la valeur par défaut **Globale** pour utiliser la stratégie de sécurité globale définie par votre administrateur. Vous pouvez aussi sélectionner une règle de sécurité que votre administrateur vous a demandé de sélectionner. Il convient de ne pas modifier la stratégie de sécurité sans l'assistance de votre administrateur. Pour plus d'informations sur les stratégies de sécurité, contactez votre administrateur ou consultez le document - Guide d'administration.

4. Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer vos modifications.

## Définition de vos options d'instance

Les options d'instance permettent de personnaliser les vues par défaut des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Par exemple, vous pouvez vouloir que la liste des campagnes à la demande qui s'ouvre par défaut affiche uniquement les campagnes à la demande prévues pour une exécution dans la semaine en cours.

1. Sélectionnez Paramètres > Paramètres Collaborate.

La page des paramètres d'administration s'affiche.

2. Cliquez sur **Options des instances**.

La page **Options des instances** s'ouvre.

- 3. Dans chaque rubrique Liste, Campagnes à la demande et Campagnes nationales, sélectionnez la vue par défaut.
- 4. Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer vos modifications.

Lorsque vous ouvrez la page Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales, la liste par défaut apparaît.

## Configuration de votre page de démarrage

La page de démarrage est celle qui s'affiche lorsque vous vous connectez à HCL Unica. La page de démarrage par défaut est le tableau de bord par défaut, mais vous pouvez aisément spécifier une autre page de démarrage.

Si vous ne souhaitez pas qu'une page de tableau de bord s'affiche lorsque vous vous connectez pour la première fois à HCL Unica, vous pouvez sélectionner comme page de démarrage une page de l'un des produits Unica installés.

Pour définir une page à visualiser comme page de démarrage, sélectionnez **Paramètres** > Définir la page actuelle comme page d'arrivée. Les pages pouvant être sélectionnées comme page de démarrage sont déterminées par chaque produit HCL Unica et par vos autorisations dans HCL Unica.

Quelle que soit la page que vous consultez, si l'option **Définir la page actuelle comme page d'arrivée** est activée, vous pouvez définir la page comme page de démarrage.

## Agenda

Historiquement, les organisations créent des calendriers sur papier et les mettent à jour avec les informations les plus récentes. La fonction de calendrier offre aux groupes marketing une méthode électronique pour afficher et mettre à jour ces données.

Les spécialistes du marketing opérationnel et les marketeurs centraux peuvent utiliser le calendrier Collaborate pour afficher la durée des campagnes marketing.

Les organisations marketing organisent généralement leur charge de travail avec des calendriers. Par exemple, les événements génèrent des programmes marketing, ainsi que d'autres dates plus ponctuelles, comme les ouvertures de magasins, et des annonces de produits saisonniers.

Vous pouvez utiliser le calendrier pour planifier des campagnes marketing.

- Vous pouvez afficher et mettre à jour les calendriers linéaires des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales.
- Vous pouvez afficher une vue à jour des tâches marketing planifiées ou terminées sur une période donnée.

Vous pouvez personnaliser l'apparence du calendrier de l'une des manières suivantes.

- Vous pouvez définir une vue initiale par défaut du calendrier. Cliquez sur Paramètres > Collaborate Paramètres > Paramètres des calendriers.
- Pour sélectionner l'apparence du calendrier, utilisez la boîte de dialogue Définir les options d'affichage.
- Vous pouvez filtrer les éléments affichés dans le calendrier en utilisant une recherche avancée.

## Fonctions du calendrier

Le calendrier dans Collaborate affiche les listes, les campagnes à la demande ou nationales. Vous pouvez également modifier la vue.

Le calendrier de Collaborate propose les fonctionnalités suivantes :

- Le calendrier indique les dates de début et de fin des éléments affichés.
- Vous pouvez afficher les campagnes à la demande et les campagnes nationales sur le même calendrier, dans différentes couleurs pour les différencier.
- Vous pouvez ouvrir une campagne nationale, une liste ou une campagne à la demande directement depuis le calendrier.

#### Vues de calendrier par défaut et par session

Vous pouvez utiliser l'un des deux paramètres suivants lorsque vous affichez le calendrier :

- Les paramètres du calendrier par défaut au moment de la connexion.
- Les paramètres du calendrier par session. Le calendrier par session est un calendrier modifié temporairement qui conserve les paramètres par défaut en l'état.

#### Objets affichés dans un calendrier

Vous pouvez afficher les objets suivants dans un calendrier :

- Campagnes nationales
- Campagnes à la demande
- Listes
- Campagne à la demande et nationales

#### Dates des éléments affichés dans le calendrier

Chaque liste, campagne à la demande ou campagne nationale, affichée dans un calendrier, présente une date de début et de fin. Il s'agit des dates prévues que vous définissez lors de la création de l'objet.

#### Options d'affichage du calendrier

Vous pouvez modifier l'affichage du calendrier comme suit :

- Vous pouvez modifier les paramètres par défaut du calendrier.
- Vous pouvez configurer la vue de calendrier pour la session en cours.
- Vous pouvez basculer entre les vues de calendrier suivantes :
  - Vue Chronologie

- Vue de grille d'agenda
- $_{\circ}$  Vue de texte
- Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de recherche avancée pour filtrer les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales, affichées dans le calendrier.

#### **Vue Chronologie**

Vous pouvez afficher un calendrier pour les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales. Vous pouvez sélectionner une plage de dates pour les éléments que vous souhaitez afficher dans une vue du calendrier linéaire.

Dans une vue de calendrier linéaire, chaque élément se présente sous la forme d'une barre horizontale qui court sur la plage de dates définie. Si vous activez le codage par couleurs, chaque élément du calendrier adopte la couleur définie par les attributs que vous avez sélectionnés.

Vous pouvez sélectionner la plage de dates du calendrier linéaire à partir des options suivantes :

- **Semaine** affiche une semaine. Chaque jour correspond à une colonne. Le premier jour est soit dimanche, soit lundi, selon les paramètres par défaut du calendrier.
- Mois affiche un seul mois calendaire. Chaque jour correspond à une colonne et les jours sont regroupés par semaine.
- **Trimestriel** affiche trois mois calendaires. Chaque semaine correspond à une colonne et les semaines sont regroupées par mois.
- **Exercice fiscal** affiche un exercice comptable complet. Votre administrateur peut configurer le premier mois de l'exercice fiscal. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.
- Année calendaire affiche l'année calendaire qui débute en janvier et se termine en décembre. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.

**Remarque :** Les jours définis comme période non ouvrable apparaissent désactivés dans une vue calendrier linéaire.

#### Vue Grille de calendrier ou Texte sur 1 mois

Une vue calendaire mensuelle affiche le calendrier au mois sélectionné.

Outre une vue calendrier linéaire mensuelle, vous pouvez sélectionner les vues mensuelles suivantes :

- Textuel 1 mois : chaque jour contient une liste sous forme de texte de listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales sélectionnées.
- Grille de calendrier mensuel : chaque objet s'affiche sous la forme d'une barre horizontale qui commence à sa date de début et se termine à sa date de fin. Si vous activez le codage par couleurs, chaque élément du calendrier adopte la couleur définie par les attributs que vous avez sélectionnés.

**Remarque :** Les jours définis comme période non ouvrable sont repérés par un X gris en arrière-plan dans une vue de grille de calendrier.

#### Attribution d'une couleur à une vue par un attribut

Vous pouvez sélectionner des attributs pour définir les couleurs d'affichage des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales, dans le calendrier. Vous pouvez appliquer une couleur à une grille de calendrier ou à une vue calendrier linéaire.

Vous pouvez filtrer l'affichage dans le calendrier des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales en fonction des valeurs d'un attribut donné, tel que :

- Statut d'exécution
- Statut du planning
- Type de modèle

Le calendrier affiche une légende dans le coin inférieur droit de l'écran.

Par exemple, l'attribut de campagne à la demande suivant prend les valeurs possibles suivantes :

- Nom de l'attribut : Statut d'exécution de campagne
- Valeurs autorisées : Actif, Terminé, En cours de développement.

Si vous groupez et affichez les campagnes à la demande selon l'attribut Etat d'exécution des campagnes, le calendrier obtenu s'affiche avec quatre couleurs dans la légende, soit une couleur pour chaque valeur autorisée et une pour S.O.

**Remarque :** La couleur attribuée à S.O. apparaît dans le calendrier lorsque des éléments ne sont associés à aucune valeur de l'attribut.

### Barres horizontales utilisées dans les calendriers

Dans la vue calendrier linéaire et la grille de calendrier, les éléments sont affichés sous la forme de barres horizontales.

Notez les informations suivantes :

- Les barres représentent la plage de dates correspondant aux objets affichés sur le calendrier.
- La couleur des barres dépend des valeurs que vous pouvez sélectionner pour l'attribut de codage par couleurs.
- La signification de la forme des barres détermine les éléments suivants sur les dates de début et de fin des éléments :
  - Extrémité gauche arrondie : la date de début est la date indiquée par l'extrémité gauche de la barre.
  - Extrémité droite arrondie : la date de fin est la date indiquée par l'extrémité droite de la barre.
  - Extrémité gauche plate : la date de début est antérieure à la plage de dates visible.
  - $\circ$  Extrémité droite plate : la date de fin est postérieure à la plage de dates visible.

## Accès au calendrier

Vous pouvez accéder au calendrier pour connaître les listes, les campagnes à la demande ou nationales, en cliquant sur l'icône **Définir les options de vue**.

- 1. Dans le menu **Collaborate**, sélectionnez **Listes**, **Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales**.
- 2. Dans le menu Vue, sélectionnez Définir les options de vue.

3. Définissez les options de vue.

Vous pouvez afficher le calendrier sous forme linéaire, textuelle ou graphique.

4. Cliquez sur Appliquer.

## Navigation dans le calendrier

Toutes les vues linéaires et de calendrier contiennent les icônes suivantes :

lcône	Description
۲	La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche. Cliquez sur ce lien pour modifier l'aspect du calendrier.
$\nabla$	Ouvre la boîte de dialogue Recherche avancée.
$\odot$	Change la plage de dates affichée, en reculant d'une unité dans le temps. Par exemple, si la vue de calendrier en cours est une vue calendrier
	linéaire mensuelle de septembre 2009, cliquer sur 📀 permet d'afficher le mois d'août 2009.
Plage de dates actuelle	Ouvre une liste déroulante de plages de dates disponibles. Utilisez ce lien pour passer rapidement à une autre plage de dates.
	Par exemple, si vous affichez un calendrier mensuel pour le mois de juillet 2009, vous pouvez passer à la vue du mois de janvier 2010 en cliquant sur ce lien, puis en sélectionnant janvier 2010 dans la liste déroulante.
$\odot$	Change la plage de dates affichée, en avançant d'une unité dans le temps. Par exemple, si la vue actuelle de votre calendrier correspond à une vue hebdomadaire pour la période comprise entre 7/20/2009
	et 7/26/2009 et que vous cliquez sur 💿, la période comprise entre 7/27/2009 et 8/2/2009 est affichée.

## Définition des vues de calendrier par session

Vous pouvez changer les paramètres par défaut des vues du calendrier en cliquant sur Vue dans la page **Calendrier** ou un récapitulatif des listes, des campagnes à la demande ou des campagnes nationales :

- 1. Accédez au calendrier.
- 2. Cliquez sur Vue.

La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche.

- 3. Sélectionnez des options pour changer la vue.
- 4. Cliquez sur Appliquer.

## Accès aux objets du calendrier en fonction de la date

Vous pouvez filtrer le calendrier pour afficher tous les objets Collaborate pour une date sélectionnée.

Vous pouvez visualiser tous les objets à un niveau plus granulaire. Par exemple, si le calendrier affiche des campagnes nationales pour juin 2009, vous pouvez cliquer sur **7** pour ouvrir une page de liste contenant toutes les campagnes nationales dont les plages de dates incluent le 7 juin 2009.

Cliquez sur la date dans un calendrier ouvert affichant des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

## Accès à un objet depuis le calendrier

Vous pouvez gérer des tâches associées à une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Cliquez directement sur la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale dans le calendrier.

La liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale s'ouvrira.

## Exportation du calendrier

Vous pouvez enregistrer un instantané du calendrier en cours au format HTML.

- 1. Une fois le calendrier ouvert, cliquez sur le menu en regard de l'icône d'impression (
- 2. Choisissez l'une des options suivantes :
  - Cliquez sur Ouvrir pour ouvrir le fichier compressé du calendrier.
  - Cliquez sur **Enregistrer** et choisissez un emplacement pour sauvegarder le calendrier sur un disque.
  - Cliquez sur Annuler pour revenir à l'écran du calendrier sans le publier.

Le système publie le calendrier dans un fichier d'archive compressé.

## Publication du calendrier

Vous pouvez enregistrer un instantané du calendrier à un instant donné. Lorsque vous publiez le calendrier, vous choisissez les informations que vous souhaitez afficher et comment les afficher.

Pour obtenir un instantané du calendrier actuel, enregistrez-le au format HTML (dans un fichier d'archive compressé ZIP).

1. Choisissez la vue du calendrier à publier.

Sélectionnez les objets, la plage de dates et l'apparence de la vue du calendrier. Vous pouvez effectuer vos sélections de l'une des manières suivantes :

- Dans le menu **Marketing local**, sélectionnez **Calendrier**. Sélectionnez ensuite les éléments à afficher.
- Sur la page de listes Listes, Campagne à la demande ou Campagnes nationales,

cliquez sur l'icône **Vue** (<sup>(2)</sup>) et sélectionnez une vue du calendrier.

**Remarque :** Si la vue actuelle du calendrier comprend des projets, les données de projet sont également exportées. Les données exportées dépendent de la manière

selon laquelle le modèle de projet a été configuré. Les onglets Récapitulatif et Personnalisé peuvent être exportés pour certains projets ou pour l'ensemble des projets.

- 2. Cliquez sur l'icône Imprimer ( , puis sélectionnez Exporter.
- 3. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le fichier compressé du calendrier.
  - Cliquez sur **Enregistrer** et choisissez un emplacement pour sauvegarder le calendrier sur un disque.
  - Cliquez sur Annuler pour revenir à la page du Calendrier sans le publier.

Le système publie le calendrier dans un fichier d'archive compressé. Vous pouvez utiliser n'importe quelle application pour travailler avec des fichiers compressés afin d'accéder aux pages HTML du calendrier. Vous pouvez naviguer dans les pages suivantes et précédentes de la vue du calendrier dans votre navigateur Web. Si vous avez exporté des données de projet, vous pouvez également naviguer à ces données à partir des pages HTML du calendrier.

## Affichage du calendrier

Si vous choisissez une vue linéaire, vous pouvez choisir parmi plusieurs plages de dates. L'écran peut afficher les données d'une seule semaine à une année entière.

#### Vue linéaire du calendrier

Si vous choisissez une vue linéaire, vous pouvez choisir parmi plusieurs plages de dates. L'écran peut afficher les données d'une seule semaine à une année entière.

La vue linéaire du calendrier s'apparente à une grille des objetsque vous avez sélectionnés et filtrés (par exemple, Listes actives). Les objets sont organisés par unité de temps, en fonction de la vue linéaire du calendrier que vous avez sélectionnée.

Dans une vue calendrier linéaire, chaque élément se présente sous la forme d'une barre horizontale qui court sur la plage de dates définie. Le nom de l'objet s'affiche sur la barre.

**Remarque :** Si vous sélectionnez **Activer le codage par couleurs** à partir de l'écran des options de vue du calendrier, la barre pour chaque objet s'affiche dans une couleur basée sur un attribut que vous avez choisi.

Choisissez une plage de dates pour la vue calendrier linéaire.

- Semaine : affiche une semaine, avec chaque jour représenté par une colonne. Le premier jour est soit dimanche, soit lundi, selon l'option sélectionnée sur la page
   Paramètres des calendriers.
- Mois : affiche un seul mois calendaire. Chaque jour correspond à une colonne et les jours sont regroupés par semaine.
- Trimestre : affiche trois mois calendaires. Chaque semaine correspond à une colonne et les semaines sont regroupées par mois.
- Exercice fiscal : affiche un exercice comptable complet. Le premier mois dépend d'un paramètre de configuration, firstMonthInFiscalYear. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.
- Année calendaire : affiche l'année calendaire qui débute en janvier et se termine en décembre. Chaque mois est représenté par une colonne et les mois sont regroupés en trimestres.

**Remarque :** Les colonnes correspondant à des jours définis comme non travaillés sont désactivées. De plus, le nom de la période non ouvrable (par exemple, "Fête du travail") s'affiche lorsque vous pointez sur la date. Cette fonctionnalité n'est pas disponible lorsque l'échelle de temps est Trimestriel, Exercice Fiscal ou Année calendaire.

#### Navigation dans la vue de calendrier linéaire

Vous pouvez naviguer dans le calendrier linéaire de l'une des manières suivantes :

- Cliquez sur l'icône de développement (+) située en regard d'un objet pour afficher les objets présents dans la hiérarchie.
- Cliquez sur l'icône de développement (+) située en regard d'un objet pour afficher les tâches présentes dans le workflow de cet objet.

• Cliquez sur le nom de l'objet pour afficher une liste déroulante contenant les objets contenus dans sa hiérarchie.

**Remarque :** Un clic sur une tâche ouvre la page **Workflow** du projet auquel la tâche est associée.

- Cliquez sur les icônes effectuer un zoom avant ( $^{\textcircled{e}}$ ) et effectuer un zoom arrière

(<sup>C)</sup>). Ces icônes apparaissent au-dessus de la vue calendrier linéaire. Les zooms permettent de modifier la plage de dates de la vue calendrier linéaire. Par exemple, si vous faites un zoom avant sur une vue calendrier linéaire mensuelle, vous affichez une vue calendrier linéaire hebdomadaire. Le niveau supérieur est (fiscal) annuel et le niveau inférieur hebdomadaire.

## Vues Texte ou de calendrier graphique

Les vues du calendrier affichent des données pour un mois sélectionné. La vue contient une cible pour chaque jour du mois sélectionné. La cible correspondant à un jour donné contient une liste d'éléments actifs pour ce jour (texte) ou une partie de barre horizontale pour chaque élément actif (graphique).

La page affiche une grille contenant une colonne pour chaque jour de la semaine : cinq colonnes, représentant la semaine ou sept, si vous choisissez d'afficher les jours de la semaine. Vous définissez cette option sur la page **Paramètres des calendriers**. La page contient soit cinq ou six lignes, chacune représentant une semaine.

#### Calendrier mensuel

La vue calendrier mensuel affiche le calendrier du mois sélectionné. Elle répertorie les objets que vous avez sélectionnés et sur lesquels vous avez effectué un filtrage (par exemple, Listes actives).

Choisissez l'une des vues du calendrier mensuel ci-après.

• **Textuel 1 mois** : Chaque jour contient une liste d'objets. Un objet s'affiche pour tous les jours compris dans sa plage de dates.

 Graphique 1 mois : Chaque objet s'affiche sous la forme d'une barre horizontale qui commence à sa date de début et se termine à sa date de fin. Si vous sélectionnez
 Activer le codage couleur dans la page des options de la vue du calendrier, la barre de chaque objet s'affiche dans une couleur différente.

**Remarque :** Les jours définis comme période non ouvrable sont indiqués par un X gris en arrière-plan. En outre, le nom de la période non ouvrable (par exemple, "Fête du Travail") s'affiche lorsque vous pointez sur cette date.

Navigation dans le calendrier texte/graphique

Pour naviguer dans le calendrier, effectuez les opérations suivantes :

- Cliquez sur un objet pour afficher sa page de récapitulatif. Par exemple, si vous cliquez sur un projet une liste, sa page récapitulatif s'ouvre.
- Cliquez sur la date pour afficher une page de liste qui contient des objets correspondant à cette date.

#### Codes de couleur du calendrier

Vous pouvez afficher les objets en les codant par couleur dans les vues de calendrier graphique ou linéaire.

Cochez tout d'abord la case **Activer le codage couleur** sur la page **Paramètres des calendriers** ou la boîte de dialogue **Définir les options d'affichage**. Une fois la case cochée, le menu **Basé sur des valeurs pour** s'ouvre. Cette liste contient les attributs de vos listes, campagnes à la demande et campagnes nationales (selon les objets que vous affichez actuellement dans le calendrier).

Dans cette liste, vous pouvez choisir tout attribut de type énuméré. Prenons par exemple le cas de l'attribut suivant :

- Nom : Famille de produits
- Valeurs valides : CD, Carte de crédit, Hypothèque sur propriété

Si vous choisissez de regrouper les objets par cet attribut, votre calendrier contient quatre couleurs ; une pour chaque valeur valide : CD, carte de crédit, hypothèque sur propriété et **N/A**. **S.O.** correspond à tout objet qui ne contient pas de valeur pour l'attribut Famille de produits.

Le calendrier affiche également une légende dans le coin inférieur droit de l'écran. La légende répertorie toutes les valeurs valides (CD, carte de crédit, hypothèque sur propriété et **N/A**) ainsi que la couleur correspondant à cette valeur.

**Remarque :** Vous pouvez également coder par couleur le modèle sur lequel repose le projet.

Barres horizontales du calendrier

Les vues de calendrier linéaire et graphique affichent des barres horizontales. Les barres aident à illustrer la durée et les dates des objets du calendrier.

Notez les informations suivantes.

- Les barres représentent la plage de dates correspondant aux objets affichés sur le calendrier.
- Le nom de l'objet s'affiche sur la barre.
- Les barres peuvent être colorées en fonction d'un attribut que vous sélectionnez.
- Les formes des barres indiquent les conditions suivantes de l'objet.
  - "début" par extrémité arrondie : indique que l'objet commence à la date où la barre possède une extrémité arrondie.
  - "fin" par extrémité arrondie : indique que l'objet se termine à la date où la barre possède une extrémité arrondie.
  - "début" par extrémité plate : indique que l'objet commence avant la plage de dates visible.
  - "fin" par extrémité plate : indique que l'objet se termine après la plage de dates visible.

#### Codage par couleurs d'éléments du calendrier

Vous pouvez utiliser le codage par couleurs pour afficher des objets dans un calendrier, en fonction de l'attribut sélectionné.

Vous pouvez afficher des campagnes nationales en différentes couleurs, suivant si la campagne nationale est active ou non.

**Remarque :** Vous pouvez également définir les codes couleurs de paramétrage du calendrier par défaut.

- 1. Ouvrez l'un des éléments suivants :
  - Agenda
  - Listes
  - Campagnes nationales
  - Campagnes à la demande
- 2. Cliquez sur Vue.

La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche.

- 3. Cochez la case Activer le codage par couleurs.
- 4. Choisissez un élément de calendrier et un attribut de codage par couleurs des listes qui s'affichent.
- 5. Cliquez sur Appliquer.

Zoom avant ou arrière sur une vue linéaire

Lorsque vous sélectionnez une vue calendrier linéaire, vous utilisez la fonctionnalité de zoom pour développer ou réduire la plage de dates de la vue.

Le niveau supérieur de zoom arrière affiche une plage de dates annuelle.

Le niveau de zoom arrière le moins précis affiche une plage de dates annuelle.

Par exemple, si vous faites un zoom avant sur une vue calendrier linéaire mensuelle, vous affichez une vue calendrier linéaire hebdomadaire.

Cliquez sur l'icône effectuer un zoom avant ( $\overset{\textcircled{}}{}$ ) ou sur l'icône effectuer un zoom arrière ( $\overset{\textcircled{}}{}$ ) pour changer la vue.

## Affichage de l'horloge et du fuseau horaire du serveur

Vous pouvez afficher l'horloge et le fuseau horaire du serveur sur les onglets et les pages des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Vous pouvez demander à l'administrateur de définir le paramètre **showServerLiveClock** pour afficher le fuseau horaire du serveur et l'horloge qui indique l'heure du serveur sur les onglets Récapitulatif et Flux de travaux, la fenêtre contextuelle du planificateur et les pages contextuelles qui s'affichent après les tâches dans les listes, les campagnes à la demande et les campagnes nationales.

## Chapitre 3. Listes

Une liste est un groupe de contacts et un spécialiste du marketing opérationnel peut définir des critères pour inclure ou exclure des contacts d'une liste.

Par exemple, le spécialiste du marketing opérationnel peut créer une liste qui sélectionne tous les contacts d'une base de données client dont les revenus sont compris dans une plage de revenus.

## Pourquoi les spécialistes du marketing opérationnel créent et utilisent des listes

le spécialiste du marketing opérationnel peut associer des listes à une campagne à la demande pour définir la population cible de cette campagne. Par exemple, le spécialiste du marketing opérationnel peut configurer une campagne à la demande pour qu'elle comprenne les contacts d'une liste et exclue ceux d'une autre liste.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent réutiliser les listes, de sorte que plusieurs campagnes à la demande visent les mêmes groupes ou un groupe analogue de contacts. Par conséquent, en créant et en réutilisant les listes, vous pouvez rationaliser votre sélection de contacts pour les campagnes à la demande.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent aussi utiliser les listes pour analyser les clients cible qui ne font pas partie des campagnes à la demande. Par exemple, un spécialiste du marketing opérationnel peut générer une liste, puis la télécharger sous la forme d'un fichier Microsoft<sup>™</sup> Excel pour une analyse plus approfondie.

### Exemples

Les spécialistes du marketing opérationnel qui sont responsables d'une gamme de produits qui sont achetés par des clients dont les revenus sont supérieurs à 50 000 \$ peuvent créer une liste qui sélectionne uniquement des cibles ayant un salaire supérieur à 50 000 \$. Un spécialiste du marketing opérationnel peut ensuite utiliser cette liste comme base de la population cible de toutes les campagnes à la demande suivantes concernant cette gamme de produits. Autre exemple, si la plupart des campagnes à la demande s'adressent à une population dont les membres ont plus de 18 ans, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent créer une liste à partir des personnes de la base de données âgées de plus de 18 ans et utiliser cette liste pour définir la population cible de toutes les campagnes à la demande.

#### **Listes simples**

Une liste simple fournit des fonctions de base de liste pour sélectionner des cibles spécifiques lors d'une campagne à la demande.

#### Listes avancées

Une liste avancée offre toutes les fonctions d'une liste simple. Des modèles de liste avancée permettent également de configurer, programmer et surveiller les tâches associées à la liste, via un onglet flux de travaux.

Une liste avancée doit être basée sur un modèle de liste avancée. Vous ne pouvez pas convertir une liste de simple à avancée après sa création.

Vous pouvez également configurer une liste avancée pour qu'elle soit périodique. Une liste récurrente est une liste avancée configurée pour générer automatiquement les membres de la liste à intervalles déterminés. Vous pouvez configurer les propriétés de périodicité dans l'onglet correspondant.

## Combinaison de listes pour une campagne à la demande

En tant que spécialiste du marketing opérationnel, vous pouvez créer plusieurs listes dont chacune filtre la base de données d'entreprise sur une caractéristique démographique. Vous pouvez combiner plusieurs listes pour définir la population cible de la campagne à la demande.

### Exemples de combinaison de listes

A l'aide des critères de sélection, vous pouvez créer une liste pour chacune des cinq fourchettes de revenus dans la base de données client. Vous pouvez alors sélectionner les

listes pour les deux fourchettes supérieures dans le cadre d'une campagne à la demande visant un public aisé.

Dans une situation plus complexe, vous pouvez cibler des clients pour une campagne sur des produits de luxe en associant les listes filtrées par revenu, code postal et cote de crédit.

## Affinage de la liste d'une campagne à la demande

Vous sélectionnez la population cible de base en incluant ou en excluant des listes prédéfinies dans une campagne à la demande. Vous pouvez encore afficher la population cible d'une campagne à la demande spécifique.

Vous pouvez filtrer la population cible de base pour rechercher certaines caractéristiques démographiques ou d'autres attributs.

Par exemple, si vous êtes un spécialiste du marketing opérationnel chargé de la commercialisation de ballons de zone, vous pouvez affiner une liste pour qu'elle ne comprenne que les familles dont les membres appartiennent à des équipes sportives extrascolaires.

## Listes et dates de début et de fin prévues

Vous pouvez définir les dates de début et de fin prévues des listes, notamment pour chaque tâche du workflow d'une liste avancée.

Vous pouvez configurer les dates prévues des tâches de workflow de sorte à déclencher des événements programmés. Par exemple, vous pouvez configurer le workflow pour qu'il génère une liste de cibles en fonction d'un calendrier précis.

## Critères de sélection

Les critères de sélection sont des variables et des valeurs qui servent à filtrer la base de données de l'entreprise pour sélectionner des populations cibles.

Ainsi, les critères de sélection peuvent inclure la variable Plage de revenus. Vous pouvez alors définir les plages de revenus à inclure dans votre liste de cibles. Vous pouvez par

exemple déterminer que les contacts présentent des revenus compris entre 50 000 et 100 000 dollars. Les contacts hors de cette plage de revenus ne sont pas pris en compte.

#### Utilisation de plusieurs variables comme critères de sélection

Généralement, vous définissez des critères de sélection en choisissant les valeurs de plusieurs variables.

Si le diagramme Campaign qui interroge la base de données de l'entreprise utilise les variables Collaborate comme prévu, les variables sont associées dans la requête à l'aide d'une logique AND.

Par exemple, si vous avez défini les critères de sélection suivants :

Variables	Valeur à choisir
Genre	Homme uniquement
Situation de famille	Marié uniquement
Les contacts seront exclusivemen	t des hommes mariés.

Les contacts n'incluront pas :

- · Les hommes célibataires ou divorcés
- Les femmes mariées

#### Définition des critères de sélection disponibles

L'administrateur ou le marketeur central Collaborate configure le critère de sélection disponible que les spécialistes du marketing opérationnel peuvent utiliser pour sélectionner les contacts.

## Création d'une liste

Vous devez créer une liste filtrant les clients ciblés qui sont basés sur des valeurs d'attribut appropriées à votre campagne à la demande.

Avant de créer une campagne à la demande qui inclut ou exclut cette liste, assurez-vous qu'elle respecte les conditions suivantes :
- Vous n'avez pas créé la liste.
- Vous estimez que cette liste peut être réutilisée pour plusieurs campagnes à la demande ou par plusieurs spécialistes du marketing opérationnel.
- 1. Dans la page Accueil ou Liste, cliquez sur Ajouter une liste.

Une liste de modèles sous forme d'arborescence s'affiche.

2. Sélectionnez un modèle dans la liste.

Une liste des attributs de client associés au modèle sélectionné apparaît, avec d'autres informations connexes. Ces informations peuvent vous aider à choisir le bon modèle si plusieurs sont disponibles.

3. Cliquez sur Continue.

La page **Récapitulatif** de l'assistant de liste s'affiche. Le contenu de cet assistant de liste varie selon le modèle sélectionné.

4. Renseignez la page de Récapitulatif.

Assurez-vous que la date de début prévue n'est pas dépassée et qu'elle est antérieure à la date d'échéance prévue. Pour afficher le calendrier et choisir un jour, vous pouvez

cliquer sur <sup>iiii</sup> en regard de la zone de date.

5. Cliquez sur Suivant>>.

La page suivante de l'Assistant de liste s'affiche.

- 6. Continuez de renseigner les zones de l'Assistant de liste en cliquant sur **Suivant>>** pour vous déplacer entre les pages.
- 7. Cliquez sur Terminer lorsque vous avez saisi toutes les données requises.

## Révision des contacts de la liste

Une fois qu'une liste s'exécute et a généré la liste de cibles, vous pouvez consulter et modifier, si nécessaire, la liste de cibles.

#### Etat du contact dans la liste

L'un des états suivants s'applique à chaque contact d'une liste :

- En attente. Vous ou un autre spécialiste du marketing opérationnel devez revoir ces contacts et décider s'ils sont à inclure dans la liste.
- Accepté. Ces contacts sont inclus dans la liste.
- Récemment ajouté par les spécialistes du marketing opérationnel. Ces contacts ne faisaient pas partie de la liste initiale, mais ont été ajoutés par vous ou un autre spécialiste du marketing opérationnel et sont désormais inclus à la liste.

Vous ou un autre spécialiste du marketing opérationnel pouvez ajouter des contacts à la liste définitivement ou pour cet usage de la liste uniquement.

• Rejeté. Ces contacts sont supprimés de la liste.

### Modification des contacts dans la liste

Pendant que vous revoyez la liste de cibles, vous pouvez :

- Refuser des contacts déjà inclus dans la liste.
- Accepter des contacts actuellement rejetés.
- Placer les contacts acceptés ou rejetés en attente pour qu'ils soient revus par un autre spécialiste du marketing opérationnel.
- Ajouter des contacts non présents dans la liste initiale.
- Rejeter les contacts ajoutés par un autre spécialiste du marketing opérationnel.

### Accès aux contacts à revoir

Vous accédez aux contacts de la liste par l'intermédiaire de la page de récapitulatif de cette liste dans la section Revue de liste. Les contacts sont recensés par état. Par exemple, la section suivante de l'écran affiche :

- Trois contacts "En attente" de revue.
- 24 contacts acceptés
- 10 contacts nouvellement ajoutés à la liste par les spécialistes du marketing opérationnel
- Trois contacts rejetés de la liste

Number	1	runted to rare.	-	14 (10 (10 (10 (10 (10 (10 (10 (10 (10 (10	NUMBER	-	-	-	hept sar	tage out	Append	since the second s	VALUES 101	uas notice
ADDRESS OF		Tanyapi office		01				3.4	18/00/00/044	11 10 2012 11 201701	10-41-88			887.60198
Cap .				1000000000				Peek .	1914210100.0048	11/14/10/101104/0	0049480			
DOM: NO.				0000000				Sec.	18/80/000-08/20-08	14/540300-0120-848	10104100			
T K"C FORMATION	em -			10. 100				0.4	1814020810030464	TRACING STAR	100100			-880 K/TWE
18.57 December #	4			1000				Aug.	FAILuphid strikture	tribaidetute tituze	al-dealer.			

#### Analyse des contacts de la liste

Vous pouvez analyser les contacts de la liste de diverses façons :

• Consultez les contacts sur la page **Révision des contacts**. Vous pouvez trier par colonne pour voir les groupes de contacts.

Exporter des contacts vers Microsoft Excel, pour utiliser les fonctions d'Excel afin d'analyser les contacts ou les télécharger vers un autre système d'analyse.

• Développer un rapport personnalisé Cognos pour les contacts avec le package de rapports Platform.

### Ouverture de la page de revue des contacts

Vous pouvez ouvrir la page de revue des contacts dans la table Revue de liste.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

## Modification du statut d'un contact

Vous pouvez changer le statut d'un contact tant qu'un autre spécialiste du marketing opérationnel n'affiche pas les contacts ou jusqu'à ce que la date d'échéance prévue de revue de liste soit dépassée.

Si un autre utilisateur visualise les contacts ou si la date cible de revue est dépassée, vous ne pouvez pas modifier le statut d'un contact et les boutons d'options de statut sont désactivés.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

- Pour changer l'état des contacts individuels, cliquez sur le bouton radio d'une colonne différente dans la ligne du contact concerné.
  Par exemple, si le bouton radio Accepter est sélectionné pour un contact, vous pouvez changer le statut du contact en Refuser et Revoir en sélectionnant les boutons radio respectifs.
- 4. Pour modifier l'état de tous les contacts de la liste, cliquez sur l'un des boutons au bas de la page.

Par exemple, si vous avez ouvert la liste de cibles acceptés, cliquez sur **Décliner tous les enregistrements** pour les modifier tous en Rejeté.

▲ Important : Lorsque vous cliquez sur l'un de ces boutons, l'écran est immédiatement actualisé, et aucun contact n'apparaît dans la liste, car aucun contact ne correspond au critère sélectionné lorsque vous avez ouvert la page. Par exemple, si vous choisissez de refuser tous les contacts acceptés, il n'y a plus aucun contact accepté dans la liste et la liste de la fenêtre actuelle est par conséquent vide.

Les boutons affichés dépendent de l'état des contacts que vous avez ouverts.

Les changements que vous apportez à l'ensemble des contacts sont enregistrées immédiatement et ne peuvent pas être annulées.

5. Pour enregistrer vos modifications et continuer à travailler, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

6. Pour fermer la fenêtre, cliquez sur Fermer.

Un message vous avertit que si vous continuez, toutes les modifications apportées depuis la dernière fois que vous avez appuyé sur **Enregistrer les modifications** sont perdues.

- 7. Pour enregistrer d'autres modifications, cliquez sur **Annuler**, puis cliquez sur **Enregistrer les sélections** et sur **Fermer**.
- 8. Pour fermer sans enregistrer d'autre modification, cliquez sur OK.

L'état des contacts dans la liste est mis à jour.

### Révision des critères de sélection d'une liste de cibles

Vous pouvez révisez les critères de sélection de la liste de cibles si des modifications sont nécessaires pour votre campagne.

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez revoir la liste de cibles de la campagne à la demande.

Votre revue implique l'ajustement des critères de sélection jusqu'à ce que la liste ne contienne que le nombre de contacts cible que la campagne nécessite. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de revoir les clients réels de la liste.

**Remarque :** Les critères disponibles pour sélectionner, par exemple, certaines fourchettes de revenus sont configurés par votre administrateur.

- 1. Ouvrez la liste ou la campagne à la demande.
- 2. Ouvrez l'onglet sélectionné avec les critères de sélection.

Le nom de l'onglet est défini par le concepteur du modèle.

La page s'ouvre en affichant les critères de sélection des contacts utilisés.

3. Cliquez sur **Editer**.

Les critères de sélection deviennent accessibles.

4. Dans chaque zone, sélectionnez les valeurs qui sont nécessaires.

Pour sélectionner une ou plusieurs valeurs dans une zone à sélection multiple, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur chaque valeur à sélectionner.

Pour sélectionner plusieurs valeurs à la suite, sélectionnez la première, maintenez la touche **Maj** enfoncée et sélectionnez la dernière valeur.

 Si vous modifiez les critères de sélection d'une liste mise à disposition par le concepteur du modèle, saisissez ou modifiez la valeur contenue dans la zone Limite de taille de cible.

Cette valeur détermine la taille maximale de la liste.

**Remarque :** Si la taille de votre liste dépasse la limite, vous en êtes alerté par le message suivant : "Only lists with [the limit set in config.xml file] or less contacts can be viewed using this feature."

6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer les critères de sélection que vous avez choisis.

Ces critères servent à sélectionner les contacts la prochaine fois que la liste est générée ou lorsque la campagne est exécutée.

Une fois cette tâche terminée, vous pouvez personnaliser l'offre de campagne.

## Ajout de contacts à une liste

Vous pouvez ajouter des contacts à une liste en cliquant sur l'icône **Ajouter des** enregistrements.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

3. Cliquez sur Ajouter des enregistrements.

La fenêtre Ajouter des enregistrements s'ouvre.

- 4. Dans le volet Rechercher enregistrements correspondants, saisissez des critères de recherche dans les différentes zones pour indiquer les enregistrements à rechercher.
- 5. Cliquez sur **Rechercher**.

Les enregistrements qui correspondent aux critères de la recherche s'affichent dans le volet droit.

6. Pour ajouter un seul contact puis refermer l'écran, cliquez sur la valeur dans la colonne la plus à gauche de ce contact (l'identificateur unique).

Le contact est ajouté à la liste et la fenêtre se ferme.

7. Pour ajouter plusieurs contacts, cochez les cases présentes dans les lignes de contacts correspondantes, puis cliquez sur **Accepter la sélection**.

La liste de cibles est filtrée pour afficher uniquement ceux que vous avez sélectionnés.

8. Cliquez sur Accepter.

Les contacts sont ajoutés à la liste et la fenêtre se ferme.

Lorsque vous ajoutez des contacts, leur état est **Récemment ajoutés par un spécialiste du marketing opérationnel**. Par conséquent, si vous affichez des contacts avec un autre état, vous ne voyez pas apparaître les nouveaux contacts ajoutés. Pour afficher ces contacts, vous devez revenir à liste Récapitulatif et cliquer sur le nombre en regard de **Récemment ajoutés par un spécialiste du marketing opérationnel**.

## Exportation de contacts vers Microsoft Excel

Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez enregistrer les contacts de la liste dans un fichier Microsoft Excel pour une analyse plus approfondie.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

3. Cliquez sur **Exporter**.

Vous êtes invité à ouvrir ou enregistrer le fichier Excel.

## Tri des contacts

Vous pouvez trier les contacts par colonne pour rechercher et analyser plus facilement le contenu de la liste.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

3. Cliquez sur l'en-tête de colonne.

La première fois que vous cliquez sur l'en-tête de colonne, la table est triée en fonction de cette colonne dans l'ordre décroissant. Cliquez à nouveau sur l'en-tête de colonne pour inverser l'ordre de tri.

## Impression des contacts

Vous pouvez imprimer des contacts à partir de la page de revue des contacts.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

3. Sélectionnez Imprimer.

La table des contacts s'ouvre dans une nouvelle fenêtre spécialement prévue pour l'impression.

4. Faites un clic droit et sélectionnez Imprimer dans le menu contextuel.

La boîte de dialogue Imprimer s'ouvre.

5. Suivez les étapes pour lancer l'impression au niveau du réseau et/ou de l'imprimante.

## Liens vers les détails client

Dans une liste, un lien vers les détails client renvoie vers une autre application qui affiche des informations supplémentaires sur le client.

Si votre administrateur a configuré des liens vers des détails client, lors de la revue d'une liste, vous pouvez cliquer sur un lien et les informations provenant d'une base de données de clients s'affichent dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

L'administrateur configure les liens vers les détails client lors de la configuration du Gestionnaire de liste.

Ouverture des détails client à partir de la page de revue des contacts

Vous pouvez ouvrir la page de **revue des contacts** pour afficher des détails sur les clients dans la table Revue de liste.

- 1. Ouvrez la liste.
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Liste sont inclus dans la page de revue.

 Si nécessaire, faites défiler l'affichage de la fenêtre vers la droite et cliquez sur l'icône de la dernière colonne ou le lien hypertexte du client pour lequel vous souhaitez consulter les détails.

L'icône ou le lien hypertexte affiché est défini par l'administrateur.

Les détails relatifs au client s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre.

## Chapitre 4. Campagnes à la demande

Une campagne à la demande est une campagne marketing créée et exécutée selon le besoin par des spécialistes du marketing opérationnel.

En général, le marketeur central fournit un modèle de campagne aux spécialistes du marketing opérationnel, qui permet à ces derniers de créer de nouvelles campagnes à la demande et de modifier ces campagnes en fonction de leurs propres cibles.

Les spécialistes du marketing opérationnel utilisent les campagnes à la demande pour transmettre un message marketing à une partie de leurs clients tout en conservant le contrôle de l'offre, des délais et des modes de transmission utilisés pour distribuer ce message. Le niveau de contrôle des spécialistes du marketing opérationnel sur les campagnes à la demande qu'ils gèrent est déterminé par l'équipe de marketing national.

### Tâches des spécialistes du marketing opérationnel pour les campagnes à la demande

Les campagnes à la demande permettent aux spécialistes du marketing opérationnel de :

- Spécifier la sélection de cibles d'une campagne à la demande à l'aide des caractéristiques, telles que des données démographiques, les données contractuelles, ainsi que des informations de contact.
- Générer la liste de cibles de campagne à la demande ou programmer la génération de la liste à une date ultérieure.
- Exécuter ou programmer la campagne à la demande.
- Si votre organisation a configuré des rapports pour Collaborate, générer des rapports sur les performances et l'état de la campagne à la demande.

## Composants d'une campagne à la demande

Les campagnes à la demande incluent les composants et fonctionnalités destinés aux spécialistes du marketing opérationnel.

Ces composants et ces fonctions sont les suivants :

- des listes prédéfinies pour déterminer la population cible d'une campagne à la demande,
- des critères de sélection de la liste de cibles permettant de filtrer la base de données de l'entreprise
- le calendrier de la campagne, avec les dates de début et de fin prévues
- l'état de la campagne
- l'historique des exécutions de la campagne
- des messages marketing sous la forme de fichiers joints.

## Gestion d'une campagne à la demande

Vous devez définir la liste de cibles pour votre campagne à la demande. Le cas échéant, modifiez le workflow issu du modèle de campagne à la demande.

La liste suivante décrit les tâches que vous devez accomplir en tant qu'spécialiste du marketing opérationnel pour créer et exécuter une campagne à la demande :

1. Créez la campagne à la demande.

Cette tâche inclut la définition de la liste de cibles pour la campagne à la demande. Vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- Spécifiez les critères de sélection à utiliser pour générer la liste dans le cadre de la campagne à la demande
- Utilisez une ou plusieurs listes existantes pour définir les cibles de la campagne à la demande. Ceci implique :
  - Sélectionner les listes existantes avec les clients ciblés à *inclure* dans la campagne à la demande.
  - Sélectionner les listes existantes avec les clients ciblés à *exclure* dans la campagne à la demande.
  - Sélectionner les attributs spécifiques pour affiner la liste de cibles.
- 2. Le cas échéant, modifiez le workflow issu du modèle de campagne à la demande.
- 3. Générez la liste de cibles.
- 4. Révisez les résultats de la liste de cibles et, éventuellement, ajoutez ou supprimez des clients dans cette liste.

- 5. Le cas échéant, révisez les critères de sélection de la liste de cibles, si des modifications sont nécessaires pour votre campagne.
- 6. Personnalisez l'offre. Ajoutez des pièces jointes ou effectuez une personnalisation.

Par exemple, vous pouvez ajouter des détails relatifs à l'offre, comme « vous bénéficiez d'une remise de 10 % ».

7. Exécutez la campagne à la demande.

Le cas échéant, vous pouvez programmer l'exécution d'une campagne à la demande à une date ultérieure.

8. Exécutez votre campagne.

Si votre organisation configure une génération de rapports pour les campagnes à la demande et que votre siège saisit ultérieurement les données de résultats de la campagne dans la base de données, vous pouvez analyser les résultats de la campagne à la demande.

### Création d'une campagne à la demande

Vous pouvez créer une campagne à la demande en cliquant sur **Ajouter une campagne à la demande** dans la page d'accueil. Après avoir créé une campagne à la demande, vous devez générer la liste de cibles.

1. A partir de la page d'accueil, cliquez sur Ajouter une campagne à la demande.

Une liste de modèles sous forme d'arborescence s'affiche.

2. Sélectionnez un modèle dans la liste.

La liste des modèles disponibles varie selon vos droits de sécurité.

Une liste des attributs associés au modèle sélectionné apparaît, ainsi que d'autres informations connexes. Ces informations peuvent vous aider à choisir le bon modèle si plusieurs sont disponibles.

3. Cliquez sur Continue.

La première page de l'assistant de campagne à la demande s'affiche. Le contenu de cet assistant varie selon le modèle sélectionné.

- 4. Effectuez les tâches ci-après pour spécifier la liste de cibles avec l'assistant :
  - a. Sélectionnez au moins une liste Collaborate à inclure ou à exclure.

**Remarque :** Cette étape peut varier en fonction de ce que l'équipe marketing central a conçu.

- b. Sélectionnez les valeurs des attributs affichés pour affiner la liste de cibles de la campagne ou pour fournir des informations sur l'offre ou les modalités d'exécution de la campagne.
- 5. Indiquez les attributs concernant les paramètres d'exécution.

Vous devez ensuite générer la liste de cibles.

## Génération d'une liste de cibles destinée à une campagne à la demande

Commencez par générer une liste de cibles pour une campagne afin d'analyser les clients ciblés par une campagne à la demande. Vous pouvez ensuite modifier la liste avant d'exécuter ou de programmer la campagne à la demande.

Avant d'exécuter cette tâche, vous devez créer la campagne à la demande.

- 1. Sélectionnez une Collaborate campagne à la demande.
- 2. Générez la liste de cibles de l'une des trois manières suivantes :
  - Dans la section Statut d'exécution de la liste de l'onglet Récapitulatif, cliquez sur **Générer la liste**.
  - Dans la section Statut d'exécution de la liste de l'onglet Récapitulatif, cliquez sur Programmer l'exécution. Ensuite, sélectionnez le programme de l'exécution et cliquez sur Exécuter avec ces paramètres.
  - A partir d'une tâche système exécution diagramme, qui exécute un diagramme dans Campaign afin de sélectionner les clients cible.

Une fois que vous avez généré la liste de cibles, vous pouvez revoir les membres de la liste.

## Révision d'une liste de cibles

Révisez la liste de cibles pour déterminer si les clients appropriés sont sélectionnés. Au cours de cette tâche, vous pouvez ajouter ou supprimer des clients de la liste de cibles selon les besoins.

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez générer la liste de cibles de la campagne à la demande.

- 1. Ouvrez la page Récapitulatif de la campagne à la demande
- 2. Ouvrez la page de **revue des contacts** en cliquant sur un numéro de la colonne Nombre du tableau Revue de liste.

La page de **revue des contacts** s'ouvre, affichant la liste des contacts du type que vous avez sélectionné. Par exemple si vous avez cliqué sur le nombre avant **Validé**, tous les contacts actuellement validés dans la Campagne à la demande sont inclus dans la page de revue.

3. Pour changer l'état des contacts individuels, cliquez sur le bouton radio d'une colonne différente dans la ligne du contact concerné.

Par exemple, si le bouton radio **Accepter** est sélectionné pour un contact, vous pouvez changer le statut du contact en Refuser et Revoir en sélectionnant les boutons radio respectifs.

4. Pour modifier l'état de tous les contacts de la liste, cliquez sur l'un des boutons au bas de la page.

Par exemple, si vous avez ouvert la liste de cibles acceptés, cliquez sur **Décliner tous les enregistrements** pour les modifier tous en Rejeté.

Les boutons affichés dépendent de l'état des contacts que vous avez ouverts.

▲ Important : Lorsque vous cliquez sur l'un de ces boutons, l'écran est immédiatement actualisé, et aucun contact n'apparaît dans la liste, car aucun contact ne correspond au critère sélectionné lorsque vous avez ouvert la page. Par exemple, si vous choisissez de refuser tous les contacts acceptés, il n'y a plus aucun contact accepté dans la liste et la liste de la fenêtre actuelle est par conséquent vide.

Les changements que vous apportez à l'ensemble des contacts sont enregistrées immédiatement et ne peuvent pas être annulées.

- 5. Pour enregistrer vos modifications et continuer à travailler, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
- 6. Pour fermer la fenêtre, cliquez sur Fermer.

Un message vous avertit que si vous continuez, toutes les modifications apportées depuis la dernière fois que vous avez appuyé sur **Enregistrer les modifications** sont perdues.

- 7. Pour enregistrer d'autres modifications, cliquez sur **Annuler**, puis cliquez sur **Enregistrer les sélections** et sur **Fermer**.
- 8. Pour fermer sans enregistrer d'autre modification, cliquez sur OK.

La liste de cibles contient à présent uniquement les clients que vous avez ajoutés, et non pas ceux que vous avez supprimés.

Après avoir révisé la liste de cibles, vous pouvez revoir les critères de sélection de liste si nécessaire.

### Révision des critères de sélection d'une liste de cibles

Vous pouvez révisez les critères de sélection de la liste de cibles si des modifications sont nécessaires pour votre campagne.

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez revoir la liste de cibles de la campagne à la demande.

Votre revue implique l'ajustement des critères de sélection jusqu'à ce que la liste ne contienne que le nombre de contacts cible que la campagne nécessite. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de revoir les clients réels de la liste.

**Remarque :** Les critères disponibles pour sélectionner, par exemple, certaines fourchettes de revenus sont configurés par votre administrateur.

- 1. Ouvrez la liste ou la campagne à la demande.
- 2. Ouvrez l'onglet sélectionné avec les critères de sélection.

Le nom de l'onglet est défini par le concepteur du modèle.

La page s'ouvre en affichant les critères de sélection des contacts utilisés.

3. Cliquez sur Editer.

Les critères de sélection deviennent accessibles.

4. Dans chaque zone, sélectionnez les valeurs qui sont nécessaires.

Pour sélectionner une ou plusieurs valeurs dans une zone à sélection multiple, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée et cliquez sur chaque valeur à sélectionner.

Pour sélectionner plusieurs valeurs à la suite, sélectionnez la première, maintenez la touche **Maj** enfoncée et sélectionnez la dernière valeur.

 Si vous modifiez les critères de sélection d'une liste mise à disposition par le concepteur du modèle, saisissez ou modifiez la valeur contenue dans la zone Limite de taille de cible.

Cette valeur détermine la taille maximale de la liste.

**Remarque :** Si la taille de votre liste dépasse la limite, vous en êtes alerté par le message suivant : "Only lists with [the limit set in config.xml file] or less contacts can be viewed using this feature."

6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer les critères de sélection que vous avez choisis.

Ces critères servent à sélectionner les contacts la prochaine fois que la liste est générée ou lorsque la campagne est exécutée.

Une fois cette tâche terminée, vous pouvez personnaliser l'offre de campagne.

## Démarrage d'une campagne à la demande

Vous pouvez exécuter la campagne à la demande immédiatement ou programmer son exécution ultérieure.

Avant d'effectuer cette tâche, vous devez revoir la liste de cibles de la campagne à la demande, et si nécessaire, réviser la sélection de liste de cibles ainsi que personnaliser l'offre.

- 1. Ouvrez l'onglet récapitulatif de la campagne à la demande.
- 2. Dans le menu Etat, sélectionnez Démarrer campagne à la demande.

La campagne à la demande présente maintenant l'état **En cours**.

3. Pour démarrer immédiatement la campagne à la demande, cliquez sur l'icône Exécuter

(<sup>()</sup>) dans la section **Exécution suivante** de l'onglet Récapitulatif.

## Exécution d'une campagne à la demande

Les marketeurs centraux peuvent préciser aux spécialistes du marketing opérationnel les modalités d'exécution d'une campagne à la demande via un onglet personnalisé dans le modèle de cette campagne.

### Exécution d'un service central ou local

Selon la configuration du modèle par l'administrateur, il peut être nécessaire d'exécuter la campagne à la demande. Sinon, vous devez faire appel à un service central. Vous pouvez également avoir le choix entre les deux méthodes.

Lorsque vous êtes autorisés par le siège à exécuter la campagne à la demande, les marketeurs centraux peuvent configurer la fonctionnalité de publipostage pour faciliter cette exécution.

### Fonctionnalité de publipostage

Les spécialistes du marketing opérationnel ou les marketeurs centraux peuvent utiliser la fonctionnalité de publipostage de Collaborate pour personnaliser des lettres standard en

fusionnant un document lettre Microsoft Word avec un fichier contenant les coordonnées de clients cible de la campagne marketing à la demande.

### Intégration d'offres dans les campagnes à la demande

L'intégration d'offre utilise les offres affectées que les spécialistes du marketing centraux conçoivent dans le diagramme dans Campaign et les publie dans Collaborate.

Si le spécialiste du marketing central conçoit le diagramme, il peut également affecter des offres aux populations ciblées. Lorsque les spécialistes du marketing opérationnel exécutent un diagramme, les offres qui sont configurées par le spécialiste du marketing central sont utilisées. Ils configurent également les modèles de campagnes à la demande avec le même formulaire de diagramme. Une fois le modèle prêt, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent l'utiliser.

Le spécialiste du marketing opérationnel peut seulement choisir entre les offres disponibles pour chaque cible, et la sélection d'offre est utilisée durant l'exécution du diagramme dans Campaign.

Les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas voir ou sélectionner des offres dans une instance si l'intégration d'offres est désactivé. Si l'intégration d'offres est activé, le spécialiste du marketing opérationnel peut voir et sélectionner des offres dans une instance.

Pour activer les offres dans les campagnes à la demande, dans **Propriétés du modèle**, cochez la case **Activer la sélection d'offre**. Vous pourrez afficher vos offres sur la page **Définitions de formulaire**.

**Remarque :** Par défaut, les paramètres de l'intégration d'offres au niveau des modèles sont désactivés.

#### Republication d'un diagramme après changement

Un utilisateur de Campaign peut éditer la configuration du processus d'une liste d'adresses ou d'une liste d'appels en changeant l'association d'offre avec les populations ciblées. Tout ajout ou suppression d'offres dans une cellule cible provoque la création d'une version du diagramme. Si le diagramme est déjà publié, la fonction **Sauvegarder et quitter** permet de le republier automatiquement. Pour avertir Collaborate des changements apportés, l'utilisateur de Campaign enregistre et publie le diagramme.

**Remarque :** Si le spécialiste du marketing central ne publie pas le formulaire de diagramme mis à jour, le spécialiste du marketing opérationnel reçoit un message d'erreur et ne peut pas exécuter le diagramme.

Une fois les changements apportés, un nouvel ensemble d'offres (incluant leurs ID, nom, description et cible) apparaît dans Collaborate. Sur la page **Définitions de formulaire**, une notification de fusion est affichée pour ce formulaire de diagramme. Vous recevez des alertes relatives à la republication de formulaire ou à un formulaire non valide lorsqu'un diagramme est republié. Vous pouvez désactiver les notifications de formulaires valides/ non valides depuis la page **Abonnement aux notifications**. L'ouverture du formulaire invite l'utilisateur à fusionner avec la liste à jour des offres.

#### **Suppression d'offres**

Les utilisateurs de Campaign peuvent supprimer des offres en cours d'utilisation dans des diagrammes et dans des campagnes Collaborate.

Si une cible ou une offre utilisée dans le diagramme est mise à jour ou supprimée de la campagne mais que l'utilisateur ne publie pas le diagramme, le système ne signale aucune non-concordance de version pour le diagramme. Pendant que le système exécute les diagrammes à partir de Collaborate, si le système constate que l'offre ou la cible utilisée pour l'exécution n'est pas correcte, l'exécution du diagramme échoue.

L'opération de suppression d'offres se comporte de la même manière que l'opération de republication de diagrammes après les modifications.

## Chapitre 5. Campagnes nationales

Les campagnes nationales sont des campagnes marketing qui sont planifiées, programmées et exécutées par une équipe marketing centraliséee.

Les campagnes nationales proposent ainsi un message global à l'ensemble des contacts ciblés. Dans Collaborate, des campagnes sont exécutées à un planning fixe, que vous spécifiez en utilisant les tâches de workflow programmées à partir de l'onglet flux de travaux de campagne nationale.

Les marketeurs centraux utilisent généralement Collaborate pour intégrer les recommandations sur les clients ciblés que les spécialistes du marketing opérationnel doivent inclure dans une campagne nationale dans l'ensemble d'une organisation. Une campagne nationale permet aux marketeurs centraux et aux spécialistes du marketing opérationnel de travailler ensemble au plan national.

# Campagnes nationales et spécialistes du marketing opérationnel

Lorsqu'un marketeur central utilise la tâche abonnement dans le workflow pour une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel invités choisissent s'ils souhaitent s'inscrire à la campagne nationale.

Lorsque les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent à une campagne nationale, ils fournissent aux marketeurs centraux des recommandations sur les clients cible à inclure dans la campagne ou dans la vague.

A l'aide des recommandations des spécialistes du marketing opérationnel, les équipes marketing centrales peuvent exécuter des programmes pour le compte de tout ou partie de leurs équipes d'spécialistes du marketing opérationnel, tout en permettant aux spécialistes du marketing opérationnel de fournir des données sur les individus à contacter.

## Campagnes nationales à vagues multiples et spécialistes du marketing opérationnel

Lorsqu'une campagne nationale se fait sur plusieurs vagues et utilise la tâche système Abonnement dans le workflow, les spécialistes du marketing opérationnel invités sélectionnent les vagues auxquelles ils souhaitent s'inscrire. Un spécialiste du marketing opérationnel peut s'inscrire à n'importe quel sous-ensemble de vagues dans une campagne nationale.

# Pourquoi les spécialistes du marketing opérationnel participent aux campagnes nationales

En participant à des campagnes nationales, les spécialistes du marketing opérationnel favorisent la répartition des efforts marketing, permettant à l'organisation de s'appuyer sur l'expertise d'une équipe centrale de spécialistes en stratégie et conception marketing, ainsi que sur la connaissance des spécialistes du marketing opérationnel de leurs contacts personnels.

### Rôle des marketeurs nationaux dans une campagne nationale

A l'aide de Collaborate, les marketeurs nationaux présentent aux spécialistes du marketing opérationnel les éléments suivants :

- l'initiative marketing de la campagne, sous la forme de messages marketing et d'autres supports
- les parties de la liste de cibles, correspondant à chaque spécialiste du marketing opérationnel

## Rôle des spécialistes du marketing opérationnel dans une campagne nationale

Les spécialistes du marketing opérationnel participent à certaines campagnes nationales. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'abonnement pour inviter un spécialiste du marketing opérationnel à participer à une campagne nationale. Les spécialistes du marketing opérationnel revoient la partie de la liste de cibles les concernant et transmettent aux marketeurs centraux leurs remarques sur les clients devant être ajoutés ou retirés. Une fois que chaque spécialiste du marketing opérationnel a finalisé sa partie de la liste, le siège lance la campagne.

#### **Exemples**

Les exemples ci-après illustrent les situations où les spécialistes du marketing opérationnel décident des clients à ajouter à une campagne nationale :

- Un spécialiste du marketing opérationnel peut décider qu'une initiative particulière n'est pas appropriée à certains de ses clients assignés et donc de les retirer de la liste de cibles.
- Un autre spécialiste du marketing opérationnel peut ne pas disposer des ressources suffisantes pour gérer la demande de l'initiative nationale. Auquel cas, il peut décider de supprimer certains clients de la liste de cibles.
- Un autre spécialiste du marketing opérationnel peut souhaiter inclure des clients qui n'étaient initialement pas ciblés par la campagne marketing centralisée et donc les ajouter à la liste de cibles proposée.

## Workflow d'une campagne nationale

Le workflow d'une campagne nationale inclut la conception de la campagne, la création d'une liste de cibles proposée et l'intégration des commentaires du spécialiste du marketing opérationnel.

Les marketeurs centraux et les spécialistes du marketing opérationnel travaillent sur les campagnes nationales de la manière suivante :

- 1. Les marketeurs centraux créent la campagne marketing centralisée.
- 2. Les marketeurs centraux créent une campagne nationale dans Collaborate.
- 3. Ils invitent ensuite les spécialistes du marketing opérationnel appropriés à s'abonner à la campagne nationale à l'aide de la tâche facultative du workflow d'inscription.
- 4. Les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent à la campagne nationale.
- 5. Les marketeurs centraux créent une liste de cibles proposés pour cette campagne.
- 6. Ils notifient les spécialistes du marketing opérationnel lorsque la liste est disponible.

- 7. Les spécialistes du marketing opérationnel passent en revue la campagne nationale et envoient leurs commentaires en retour sur la liste de cibles aux marketeurs centraux.
- 8. Les marketeurs centraux créent la campagne marketing centralisée.
- 9. Ils intègrent ensuite les commentaires en retour des spécialistes du marketing opérationnel et génèrent la liste de cibles définitive.
- 10. Les spécialistes du marketing opérationnel ont la possibilité d'analyser la réussite de la campagne.

# Procédure-type de création d'une liste de cibles pour une campagne nationale

Les spécialistes du marketing central génèrent une liste de cibles proposées que les spécialistes du marketing opérationnel révisent et modifient. Le spécialiste du marketing central génère ensuite la liste définitive.

Dans cet exemple, l'entreprise concernée est spécialisée dans les services financiers. Un marketeur central présente un nouveau produit financier et demande à une équipe de spécialistes du marketing opérationnel de lui transmettre des commentaires en retour de ses décisions marketing.

### Le marketeur central génère une liste de cibles proposée

Après avoir conçu une campagne marketing pour ce nouveau produit financier, le marketeur sélectionne dans la base de données de l'entreprise les clients dont le profil correspond à cette campagne.

Il peut utiliser la tâche facultative de workflow d'abonnement pour inviter les spécialistes du marketing opérationnel concernés à participer à la campagne nationale.

Si le marketeur central ne fait pas appel à cette tâche, les spécialistes du marketing opérationnel qui ont accès aux enregistrements de la liste de cibles (voir les filtres au niveau des données) sont invités à participer à la campagne nationale via la tâche de notification. Si aucun filtre au niveau des données n'est appliqué, tous les spécialistes du marketing opérationnel sont automatiquement invités à participer à la campagne nationale vie de tils recevront une notification de revue de la liste de cibles.

## Les spécialistes du marketing opérationnel revoient la liste de cibles proposée.

Les spécialistes du marketing opérationnel s'inscrivent à la campagne nationale. Ils revoient alors leur partie de la liste de cibles.

Les cibles relevant de chaque spécialiste du marketing opérationnel sont sélectionnées dans la base de données de l'entreprise. Pour cet exemple, prenons en considération les cibles suivantes pour deux spécialistes du marketing opérationnel au sein de la même société :

- Le spécialiste du marketing opérationnel\_1 est responsable de Cible\_spécialiste du marketing opérationnel11 et de Cible\_spécialiste du marketing opérationnel12.
- Le spécialiste du marketing opérationnel\_2 est responsable de Cible\_spécialiste du marketing opérationnel21, Cible\_spécialiste du marketing opérationnel22 et Cible\_spécialiste du marketing opérationnel23.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent uniquement consulter les clients cible qui leur sont assignés dans le cadre d'une campagne nationale, par le jeu des filtres.

Dans cet exemple, voici comment les choses s'organisent :

- Le spécialiste du marketing opérationnel\_1 accepte ses deux clients dans la liste de cibles.
- Le spécialiste du marketing opérationnel\_2 refuse tous ses clients dans la liste de cibles en raison de critères d'activité.
- Les deux spécialistes du marketing opérationnel finalisent leur sélection de clients pour la campagne nationale.
- Les sélections finales de clients par les spécialistes du marketing opérationnel sont enregistrées dans la base de données utilisée par Campaign.

### Le marketeur central crée la liste de cibles définitive des clients cible.

Une fois que les spécialistes du marketing opérationnel ont revu les clients éligibles et finalisé leurs décisions, le spécialiste du marketing central crée une liste de cibles définitive qui tient compte des commentaires en retour des spécialistes du marketing opérationnel.

Lorsqu'ils sont satisfaits de la liste, ils peuvent cliquer sur **Vérifier et verrouiller** et marquer la tâche de revue comme terminée dans le flux de travail pour permettre aux tâches de réalisation de démarrer.

## Abonnements

Un abonnement permet d'inviter un spécialiste du marketing opérationnel à intégrer son territoire à une campagne nationale ou à une vague d'une campagne à vagues multiples.

Grâce aux abonnements, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent contrôler les campagnes nationales et les vagues auxquelles ils participent (et éventuellement les territoires de ces campagnes).

Par ailleurs, les superviseurs peuvent également contrôler les campagnes nationales auxquelles leurs équipes participent. Lorsqu'un superviseur s'inscrit à une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel qui sont placés sous sa responsabilité dans une hiérarchie de territoires définie sont également inscrits à la campagne. Par exemple, si le superviseur du Languedoc-Roussillon s'inscrit à une campagne nationale, le responsable de l'Hérault participe également à cette campagne.

### Abonnements et filtres de données

Les abonnements peuvent être associées aux filtres pour déterminer les données à inclure dans la liste générée pour une campagne et les personnes invitées à revoir cette liste.

### Exemple

Si MA\_FM est le spécialiste du marketing opérationnel de la Mayenne (MA), vous pouvez utiliser un abonnement au niveau départemental pour inviter MA\_FM à inclure ou exclure des clients de Mayenne dans la liste de cibles de la campagne nationale. Si MA\_FM accepte l'invitation, les clients de Mayenne sont sur la liste de revue des contacts. A l'aide de filtres au niveau données, MA\_FM peut également être configuré pour afficher uniquement les clients de Mayenne, limitant donc sa vue aux clients qui l'intéressent. Lorsque des filtres au niveau des données sont présents, seuls les spécialistes du marketing opérationnel pour lesquels des données présentent un intérêt pour la liste générée sont invités par la tâche système Notification aux spécialistes du marketing opérationnel. Les abonnements peuvent opérer à plusieurs niveaux. Donc par exemple, NO\_FM peut être le spécialiste du marketing opérationnel de la région Nord-Ouest qui couvre tous les spécialistes du marketing opérationnel départementaux, dont celui de la Mayenne. Le marketeur central peut inviter les spécialistes du marketing opérationnel régionaux à s'inscrire pour cette région.

Si NE\_FM est invité à s'inscrire, il peut accepter ou refuser. S'il accepte, les données de tous les clients de sa région sont comprises dans la liste générée. Pour poursuivre cet exemple, les données des clients de Mayenne doivent être comprises dans la liste. Dans ce cas, le spécialiste du marketing opérationnel MA\_FM n'a aucun contrôle sur l'intégration ou non des données du MA, car l'invitation à s'abonner est émise au niveau régional. Cependant, si les filtres de données sont configurés pour permettre à MA\_FM de visualiser les clients de Mayenne, MA\_FM est invité à revoir les clients de Mayenne lorsque la liste de cibles de la campagne nationale est créée.

#### Définition des territoires

Pour prendre en charge les abonnements, l'administrateur doit définir une hiérarchie des territoires sur le serveur Collaborate. Pour plus d'informations, reportez-vous au document Collaborate - Guide d'administration.

## S'inscrire à une Campagne nationale

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent s'inscire à n'importe quelle campagne nationale, ou vague d'une campagne nationale multi-vagues, pour laquelle ils représentent un utilisateur approprié, sur la base du niveau d'abonnement à la campagne nationale ou à la vague.

#### Cliquez sur Alertes.

S'il y a une nouvelle Campagne nationale ou vague à laquelle vous pouvez vous abonner, vous verrez une alerte commençant par "Vous avez reçu la demande d'abonnement wave\_name subscription\_task\_name".

Vous pouvez également vous abonner à une Campagne nationale ou vague en consultant les nouveaux abonnements sur votre page d'accueil.

# Listes de cibles proposées pour une campagne nationale

La liste de cibles pour une campagne marketing centralisée est la liste initiale de clients auxquels la campagne était destinée lors de sa conception par un marketeur central.

Ces clients sont associés aux spécialistes du marketing opérationnel dans la base de données de l'entreprise. Par exemple, les associations peuvent dépendre des régions.

Dans une campagne nationale, les spécialistes du marketing opérationnel se voient affecter les clients cible auxquels ils sont associés. Ils doivent alors reprendre ces clients et décider de la liste finale pour la campagne nationale.

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent :

- Accepter ou refuser chaque client.
- Ajouter des clients à la liste.
- Finaliser la liste pour la campagne nationale.

# Soumission de la liste de cibles aux spécialistes du marketing opérationnel

Vous pouvez notifier les spécialistes du marketing opérationnel que vous distribuez la liste de cibles pour qu'ils puissent réviser leur partie.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de notification des spécialistes du marketing opérationnel pour notifier les spécialistes participants responsables des cibles dans la liste.

#### Notification des spécialistes du marketing opérationnel

Notez les points suivants sur la notification des spécialistes du marketing opérationnel pour réviser une liste de cibles proposée pour une campagne nationale :

- Vous devez d'abord générer la liste de cibles proposée.
- Vous devez être le propriétaire de la campagne nationale.
- Seuls les spécialistes du marketing opérationnel chargés des cibles sur la liste de cibles proposée sont notifiés.

• Chaque spécialiste du marketing opérationnel responsable de cibles dans la liste reçoit un message personnalisé que vous saisissez et un message semblable au suivant.

La campagne *Name* vient juste de démarrer. Vous avez jusqu'au *Date* pour valider le contenu de la liste.

**Remarque :** Un spécialiste du marketing opérationnel devient responsable d'enregistrements cible par l'intermédiaire de filtres au niveau des données. Si ces filtres ne sont pas définis, tous les spécialistes du marketing opérationnel en sont notifiés lors de l'exécution de la tâche système Notifier les spécialistes du marketing opérationnel.

## Ajout de clients à une campagne nationale

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent ajouter des clients à une liste proposée pour une campagne nationale à laquelle ils sont inscrits.

Les marketeurs centraux peuvent proposer que la liste de cibles des clients précédents, par exemple, tandis que les spécialistes du marketing opérationnel préféreraient cibler de nouveaux clients. Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent filtrer leurs listes de contacts pour sélectionner les clients cible à ajouter.

Quand les spécialistes du marketing opérationnel ajoutent des clients à la liste proposée pour une campagne de marketing centralisée, ils peuvent sélectionner un ensemble de clients avec des caractéristiques spécifiques. Par exemple, les marketeurs centraux peuvent permettre aux spécialistes du marketing opérationnels de sélectionner certains critères lorsqu'ils ajoutent des clients à une liste, et notamment :

- Nom
- Age
- Plage de revenus

## Révision des clients cible proposés pour une campagne nationale

Lorsque vous participez à une campagne nationale, vous devez revoir les clients cible proposés pour cette campagne.

Lorsque vous recevez une liste de clients éligibles à revoir, vous devez accepter ou refuser chaque client avant de finaliser votre liste de cibles pour la campagne nationale.

Vous pouvez accepter ou refuser des clients éligibles individuellement ou tous à la fois. Vous pouvez également ajouter un ou plusieurs de vos clients à la liste proposée.

Dans le cas de campagnes nationales périodiques, si le concepteur de la campagne vous le permet, vous pouvez ajouter ou exclure des contacts de la liste à chaque instance du workflow. Lorsque vous ajoutez ou supprimez des contacts de cette façon, les modifications effectuées s'appliquent à toutes les tâches Revue de liste du workflow périodique. Si cette option ne vous est pas autorisée, vous pouvez modifier uniquement la liste de cibles pour l'occurrence en cours du workflow.

- 1. Ouvrez la campagne nationale.
- 2. Dans la page Récapitulatif, cliquez sur En attente d'éléments.

#### La page **Contact à valider** s'ouvre.

- 3. Acceptez ou refusez chaque client à votre gré.
  - Pour accepter tous les clients proposés, cliquez sur Accepter tous les enregistrements.
  - Pour refuser tous les clients proposés, cliquez sur **Refuser tous les** enregistrements.
  - Pour accepter certains clients uniquement, cochez la colonne Accepter en regard de ces clients.
  - Pour refuser certains clients uniquement, cochez la colonne **Refuser** en regard de ces clients.
  - Pour refuser certains clients définitivement, cochez la colonne **Refus perm.** des lignes correspondant à ces clients.
  - Pour ajouter des clients :
    - a. Cliquez sur Rechercher et ajouter des enregistrements.

Les enregistrements ajoutés à l'aide de ce lien sont ajoutés à la liste **Récemment ajouté par un spécialiste du marketing opérationnel**.

**Remarque :** Ce lien n'est pas disponible dans l'écran du gestionnaire de liste pour les **Enregistrements refusés**.

 b. Sélectionnez au moins un critère de filtrage dans les options proposées sur ce formulaire, puis cliquez sur **Recherche**.

Les enregistrements cibles résultant de votre recherche s'affichent.

- c. Cochez au moins l'un des enregistrements pour l'ajouter à la liste de cibles.
- d. Cliquez sur Accepter la sélection.

Si vous avez choisi d'ajouter ou de supprimer des contacts définitivement, un message vous invite à confirmer l'ajout définitif des contacts.

e. Cliquez sur **OK** pour rendre les ajouts permanents.

Ou cliquez sur **Annuler** pour appliquer les ajouts uniquement à l'occurrence active.

 Facultatif : Cochez la case Après le prochain enregistrement, considérer ma revue comme terminée pour valider et verrouiller cette liste lorsque vous enregistrez les modifications.

**Remarque :** Si vous ne cochez pas cette case, les enregistrements de clients que vous n'avez ni acceptés ni refusés apparaissent après la prochaine utilisation du bouton de revue dans l'onglet des contacts cibles.

**Remarque :** Les contacts ajoutés n'apparaissent pas, à moins de fermer la fenêtre et de cliquer sur **Récemment ajoutés par un spécialiste du marketing opérationnel**.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et terminer la revue de la liste.

Les contacts ajoutés et supprimés disparaissent de la liste et ne sont visibles qu'à partir de la page qui récapitule les modifications.

#### Ajouts et suppressions définitifs dans une liste

Lorsque vous travaillez avec un workflow périodique, vous pouvez être chargé de plusieurs étapes de revue de liste dans le cadre d'une campagne nationale unique.

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire des ajouts ou des suppressions définitifs dans la liste ; ces ajouts ou suppressions restent en vigueur pour toutes les futures occurrences de la tâche Revue de liste.

**Remarque :** La tâche Revue de liste du workflow de la campagne nationale contrôle votre capacité à effectuer des ajouts ou des suppressions à une liste de contact. Si cette option n'est pas activée pour une tâche Revue de liste, vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer définitivement des contacts dans la liste correspondante.

#### Quand ajouter ou supprimer définitivement des contacts

Il est recommandé d'effectuer des ajouts ou suppressions définitifs dans une liste lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Vous utilisez un workflow périodique.
- Le workflow périodique inclut plusieurs tâches Revue de liste.
- Vous savez que la liste générée est incomplète ; vous devez ajouter ou retirer des contacts. Vous souhaitez que ces ajouts et suppressions s'appliquent à chaque nouvelle édition de la campagne récurrente.

#### Affichage ou acceptation de cibles précédemment refusées

Vous pouvez afficher les clients précédemment refusés avant de finaliser votre partie de la liste de cibles et, le cas échéant, accepter ces clients.

- 1. Ouvrez la campagne dans laquelle vous avez des refusé des clients cible sur la liste proposée.
- 2. Cliquez sur Afficher les refus.
- 3. Pour accepter des clients refusés dans cette liste, cochez les entrées correspondantes dans la colonne **Accepter**.

Vous pouvez également sélectionner **Accepter tous les enregistrements** ou **Définir tous les enregistrements comme à revoir** pour accepter ou revoir tous les enregistrements précédemment refusés.

Ces clients sont désormais inclus dans la liste.

Vous devez maintenant finaliser la liste.

#### Affichage ou refus de cibles précédemment refusées

Vous pouvez afficher les clients précédemment acceptés avant de finaliser votre partie de la liste de cibles et, le cas échéant, refuser ces clients.

- 1. Ouvrez la campagne nationale pour laquelle vous avez accepté des clients cible sur la liste proposée.
- 2. Cliquez sur Afficher les acceptations.
- 3. Pour refuser des clients acceptés dans cette liste, cochez les entrées correspondantes dans la colonne **Refuser**.

Vous pouvez également choisir **Refuser tous les enregistrements** ou **Définir tous les enregistrements comme à revoir** pour refuser ou revoir tous les enregistrements déjà acceptés.

Ces clients sont maintenant supprimés de la liste.

Vous devez maintenant finaliser la liste.

#### Affichage ou suppression de cibles ajoutées

Vous pouvez afficher les clients précédemment ajoutés avant de finaliser votre partie de la liste de cibles. Vous pouvez également supprimer des clients ciblés précédemment ajoutés.

- 1. Ouvrez la campagne nationale pour laquelle vous avez ajouté des clients à la liste proposée.
- 2. Cliquez sur Afficher les additions.
- 3. Vous pouvez supprimer tous les clients ajoutés à la liste en cochant la case dans la colonne **Retirer**.

Vous pouvez également choisir de **Retirer tous les enregistrements** pour supprimer les enregistrements préalablement acceptés.

Ces clients sont maintenant supprimés de la liste.

Vous devez maintenant finaliser la liste.

Finalisation de votre partie de la liste de cibles d'une campagne nationale

Vous pouvez finaliser la liste de cibles proposée pour une campagne nationale en validant et verrouillant la liste de cibles.

Vous pouvez finaliser la liste de cibles proposée après avoir :

- révisé la liste.
- accepté ou refusé chaque client de la liste.
- éventuellement ajouté des clients à la liste proposée.
- 1. Ouvrez la campagne nationale.
- 2. Dans la page Récapitulatif, cliquez sur Valider et verrouiller la liste.
  - **Remarque :** Vous ne pouvez pas annuler cette action.

La liste est alors finalisée.

# Accès des spécialistes du marketing opérationnel aux campagnes nationales

Par défaut, seuls les marketeurs centraux sont autorisés à créer et modifier tous les aspects des campagnes nationales. En tant que spécialiste du marketing opérationnel, vous pouvez afficher les campagnes nationales auxquelles vous êtes inscrit.

Vous pouvez afficher les clients cible proposés qui vous sont affectés. Vous ne pouvez pas afficher les clients cible affectés à d'autres spécialistes du marketing opérationnel.

Vous pouvez généralement effectuer les tâches suivantes :

- Afficher le récapitulatif de la campagne nationale.
- Afficher toutes les pièces jointes à la campagne nationale.
- Revoir, accepter, ajouter ou supprimer des clients cible de la liste de cibles proposée.
- Finaliser votre partie de la liste de cibles proposée.
- Afficher le calendrier pour voir le calendrier de la campagne nationale.

Pour plus d'informations sur vos privilèges d'accès, contactez votre administrateur.

## Chapitre 6. Rapports Collaborate

La section suivante inclut les détails des différents rapports que propose Unica Collaborate. Les rapports Collaborate sont regroupés comme suit.

- Rapports de spécialiste du marketing central
- Rapports de spécialiste du marketing opérationnel

## Rapports de spécialiste du marketing opérationnel

### Acceptation de liste de contact du spécialiste du marketing opérationnel

Le rapport répertorie les spécialistes du marketing opérationnel participant aux campagnes (par campagne) et le nombre d'éléments acceptés, ajoutés, refusés, en attente et ciblés.

## Comparaison des performances de la campagne nationale du spécialiste du marketing opérationnel avec recettes

Ce rapport répertorie les spécialistes du marketing qui participent aux campagnes nationales et leur niveau de participation en termes de nombre de contacts pris en compte et des recettes générées.

### Profil de liste de spécialistes du marketing opérationnel

Ce rapport fournit les détails du profil des campagnes de collaboration en termes de liste sélectionnée et le paramètre sélectionné de l'utilisateur du rapport (âge, tranche d'âge, niveau d'éducation, revenu, etc.).

## Comparaison des performances de la campagne à la demande du spécialiste du marketing opérationnel avec recettes

Ce rapport compare toutes les campagnes sélectionnées et les performances de ces campagnes avec les métriques de recettes.
# Performances de la campagne à la demande du spécialiste du marketing opérationnel au fil du temps avec recettes

Ce rapport est orienté sur les campagnes à la demande dans Unica Collaborate. Il inclut des métriques de recettes, le cas échéant

# Performances de la campagne à la demande du spécialiste du marketing opérationnel au fil du temps

Ce rapport est orienté sur les campagnes à la demande dans Unica Collaborate, mais n'inclut pas les métriques de recettes.

# Chapitre 7. Workflows

Pour vous aider à exécuter différentes actions liées au workflow, l'onglet **Workflow** propose différents modes de vue et un mode d'édition.

Pour enregistrer et suivre les tâches devant être exécutées lors d'un projet, vous ajoutez des informations à l'onglet Workflow de ce projet. Les chefs de projet ajoutent des tâches, les organisent en phases et identifient des dépendances, du personnel, ainsi que d'autres informations connexes. Les participants d'un projet mettent à jour le statut d'une tâche et les données de planification, ajoutent des pièces jointes.

Vous pouvez gérer des tâches associées à une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale. L'onglet Workflow contient une feuille de calcul dans laquelle vous pouvez répertorier toutes les tâches. Vous pouvez affecter des dates et des membres d'équipe à chaque tâche.

Lorsqu'un chef de projet crée une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste avancée, le modèle sélectionné peut fournir un workflow initial. Le chef de projet peut alors utiliser l'onglet Workflow pour personnaliser le workflow fourni par le modèle pour répondre à des besoins spécifiques.

Les membres de l'équipe affectés à une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste avancée utilisent l'onglet Workflow pour procéder au suivi de leur travail. Les membres de l'équipe impliqués dans la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale (avec les droits d'accès appropriés) peuvent modifier des valeurs dans l'onglet Workflow.

# Concepts de workflow

Les workflows organisent les tâches, les phases et les jalons pour chaque projet. Les workflow mesurent le temps passé sur chaque partie du projet et gèrent les personnes affectées pour travailler dessus.

#### Tâches

Les tâches sont des étapes du workflow où l'utilisateur ou le système agit. La tâche n'est pas achevée tant que l'action n'est pas terminée.

#### **Etapes**

Vous pouvez regrouper des tâches sous des en-têtes appelés phases. Ces phases vous aident à organiser les tâches. Par exemple, vous pouvez créer une étape dont toutes les tâches sont effectuées par vos spécialistes du marketing opérationnelutilisateurs. En mode de vue de feuille de calcul ou en mode édition, les phases sont les en-têtes en gras qui regroupent vos tâches.

#### Jalons

Vous pouvez identifier des tâches de workflow en tant que jalons pour votre projet. Les exemples de jalon comprennent Début du travail, Réunion et Evénement.

#### Dates

Les workflows contiennent les types de date suivants.

 Les dates prévues/réelles commencent par des dates prévues : dates auxquelles un propriétaire de tâche prévoit de démarrer et de terminer une tâche. Ces dates sont spécifiées durant la durée de mise en attente de la tâche. Lorsqu'un membre de l'équipe démarre et termine une tâche, les mêmes dates ou des dates différentes fournies en tant que dates réelles, peuvent être utilisées.

Les dates réelles spécifient le début et la fin des tâches.

- Les **Dates cible** sont les dates utilisées pour planifier le calendrier du projet. En général, elles sont définies au début du projet.
- Les **Dates ancrées** ne sont pas modifiables, même si les dates des tâches dont elles dépendent sont modifiées.
- La Durée non travaillée représente les dates auxquelles les personnes ne travaillent pas, si bien que le système ignore ces dates lors du calcul de la durée des tâches.
   Collaborate prend actuellement en charge la période non ouvrable à l'échelle du système qui s'applique à toutes les tâches. Il revient au gestionnaire du

projetgestionnaire de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale de déterminer si le remplacement de ces dates est nécessaire. Les administrateurs système saisissent et gèrent ces dates.

 Les Dates de Week-end sont des dates que vous utilisez afin d'indiquer, pour chaque tâche, qu'un jour de travail est effectué lors d'un week-end. Pour planifier un travail effectué le week-end, utilisez l'option Jours travaillés de chaque tâche.

#### moyenne

La durée correspond au nombre de jours affectés à une tâche. Si vous affectez des dates de début et de fin, le système calcule automatiquement la différence entre la date de début prévue ou réelle et la date de fin prévue ou réelle pour une tâche. Le nombre réel de jours entre la date de début et la date de fin est égal à la durée de la tâche.

Les nombres négatifs ne peuvent pas être utilisés pour affecter des durées. Par exemple, vous pouvez saisir 0,25 pour affecter une durée d'un quart de jour à une tâche.

La durée correspond au nombre de jours affectés à une tâche. La durée est au format JJ-HH-MM. Vous pouvez entrer une valeur maximale de 999 jours pour la zone JJ, vos heures ouvrables applicables basées sur les paramètres de configuration beginningOfDay et numberOfHoursPerDay pour la zone HH et une valeur à intervalle de 30 minutes pour la zone MM.

#### Effort

Jours d'effort de travail (par opposition à la durée) nécessaires à un utilisateur pour terminer une tâche. Par exemple, une tâche se termine en trois jours calendaires, mais le propriétaire de celle-ci ne consacre à cette tâche qu'une demi-journée par jour durant ces trois jours. Dans ce cas, l'effort pour cette tâche est d'un jour et demi, même si la durée est de trois jours.

#### Tâches verrouillées

Lorsque vous éditez une tâche, celle-ci est verrouillée afin qu'aucun autre utilisateur ne puisse l'éditer simultanément.

#### Personnes et rôles

Vous pouvez affecter des tâches à des membres d'une équipe ou à tous les membres d'un rôle donné. Lorsque vous affectez une tâche à un ou plusieurs membres d'une équipe, ces derniers sont considérés comme propriétaires de la tâche. Vous affectez des rôles aux membres d'une équipe dans l'onglet Personnes du projet de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale.

Les workflows utilisent les concepts suivants pour identifier les personnes qui en font partie.

- Les **Propriétaires de tâche** sont les personnes responsables de l'exécution ou de la gestion des tâches de workflow.
- Les rôles sont utilisés comme un pont entre les tâches et les personnes. Ils sont utiles pour l'affectation de travail de manière générale. Par exemple, chaque type de projet que vous créez peut disposer de son propre modèle de workflow. Ce modèle peut contenir des rôles standard pour certaines tâches. Ainsi, lorsque vous créez un projet, certaines tâches (ou toutes les tâches) sont déjà associées à un rôle par défaut.
- Les rôles sont utilisés comme un pont entre les tâches et les personnes. Lorsqu'un rôle est affecté à une tâche dans une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale, tous les utilisateurs associés à ce rôle sont les propriétaires de la tâche. Les modèles peuvent contenir des rôles standard pour certaines tâches. Ainsi, lorsque vous créez une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale, certaines tâches (ou toutes) sont déjà associées à un rôle par défaut.

**Remarque :** Chaque workflow peut contenir des utilisateurs de fuseaux horaires différents. Choisissez si Collaborate affiche le fuseau horaire après les horodatages sur le workflow et les colonnes de workflow.

# A propos des segments de suppression globaux

Utilisez la fonctionnalité de suppression globale pour spécifier une liste d'ID (dans un niveau d'audience unique) qui sont automatiquement exclus de toutes les cibles dans les diagrammes dans Campaign.

Procédez ainsi en créant cette liste d'ID uniques en tant que segment stratégique, puis en spécifiant ce segment en tant que segment de suppression global pour un niveau d'audience particulier. Seul un segment de suppression global peut être configuré pour chaque niveau d'audience.

**Remarque :** La spécification et la gestion de segments de suppression globaux requiert des droits appropriés et est effectué par votre administrateur Campaign. Pour plus d'informations, voir le document *Campaign - Guide d'administration*.

# Tâches système

Les tâches système sont des tâches de workflow qui démarrent automatiquement en fonction de la date de départ et de l'achèvement des tâches dont elles dépendent.

Vous pouvez créer les types de tâche système suivants :

- Abonnement
- Exécution du diagramme
- Notification aux spécialistes du marketing opérationnel
- Revue de liste
- Récurrence

**Remarque :** Lorsque vous mettez en pause un workflow, les tâches système planifiées pendant la durée de suspension du workflow ne sont exécutées qu'à la reprise du workflow.

## Tâche système Exécution diagramme

Une tâche système exécution diagramme vous permet de spécifier un diagramme qui doit être exécuté à un moment spécifique du workflow.

Lors de la création d'une tâche système exécution diagramme, vous devez indiquer l'un des éléments suivants :

• Pour les marketeurs centraux qui travaillent sur des campagnes nationales, le nom du diagramme de la campagne liée (dans Campaign) dans le workflow.

 Pour les spécialistes du marketing opérationnel travaillant sur des campagnes à la demande et des listes, le nom de l'onglet associé au diagramme de la campagne à la demande ou la liste que vous souhaitez utiliser pour collecter les données.

Lorsque Collaborate exécute une tâche système d'exécution de diagramme, l'exécution de diagramme est lancée dans Campaign.

Les tâches d'exécution de diagramme démarrent et se terminent automatiquement lorsqu'il existe un diagramme correspondant dans Campaign, lorsque la date de début prévue est atteinte et lorsque toutes les tâches dont il dépend sont terminées. Vous n'avez pas besoin de démarrer ou d'arrêter manuellement une tâche d'exécution de diagramme. La zone **Pourcentage d'achèvement** est renseignée automatiquement au fur et à mesure de l'avancement de la tâche.

#### Tâches Exécution du diagramme sans diagramme affecté

L'icone représentant la tâche système exécution diagramme s'affiche en rouge si aucun diagramme connu n'est affecté à la tâche. Une fois que vous avez affecté un diagramme, l'icône devient noir.

#### Tâche d'exécution de diagramme et campagnes nationales

Dans le cas des campagnes nationales, pour que la tâche système exécution diagramme s'exécute correctement, vous devez enregistrer et publier le diagramme de la campagne liée dans Campaign.

### Tâche système Revue de liste

La tâche système Revue de liste vous permet d'identifier les périodes de workflow durant lesquelles les spécialistes du marketing opérationnel revoient les listes de contact résultant de l'exécution d'un diagramme.

Comme toute autre tâche de workflow, cette tâche peut être arrêtée en cliquant sur un lien présent dans l'onglet Sommaire de la campagne à la demande. Sans accéder à l'onglet flux de travaux, vous pouvez arrêter cette tâche directement depuis l'onglet Récapitulatif.

**Remarque :** Une tâche système Revue de liste doit dépendre d'une tâche système d'exécution de diagramme.

Les tâches système Revue de liste démarrent et se terminent automatiquement. Vous pouvez arrêter manuellement une tâche système Revue de liste lorsque vous êtes sûre que tous les spécialistes du marketing opérationnel ont terminé leur revue. Lorsque vous arrêtez manuellement ce type de tâche, la tâche dépendante suivante dans le workflow (le cas échéant) démarre une fois la date de début prévue atteinte.

Lorsque la Revue de liste est terminée, manuellement ou automatiquement, la liste est verrouillée pour les spécialistes du marketing opérationnel et ils ne peuvent plus modifier leur partie.

Les deux droits, l'état de tâche système Mettre à jour et Tout mettre à jour, sont appliquées à toutes les tâches système workflow ainsi qu'à la tâche Revue de liste. Si ces droits ne sont pas accordées, alors une tâche ne peut être terminée depuis le workflow et la tâche Revue de liste. La tâche Revue de liste peut être arrêtée depuis l'onglet **Récapitulatif** de la campagne à la demande en cliquant sur **Terminer la revue de liste**, même si ces droits de sécurité ne sont pas accordés dans la stratégie de sécurité.

Pour indiquer le nombre d'enregistrements à afficher, vous pouvez utiliser l'option Limit List View. Dans Gestionnaire de liste, seul le nombre d'enregistrements spécifié dans la tâche Revue de liste est affiché.

Si vous utilisez un outil tiers pour créer une liste d'ID, vous pouvez les importer en cliquant sur **Importer les ID**. Dans la fenêtre **Importer des ID**, vous pouvez spécifier un fichier .csv contenant les ID client, le délimiteur dans le fichier .csv et le niveau d'audience. Le fichier .csv doit inclure les colonnes requises pour identifier de façon unique un client en fonction d'un niveau d'audience. Un fois que vous avez cliqué sur **Importer**, les données du gestionnaire de listes sont mises à jour avec les nouvelles données importées qui sont ajoutées à la liste des nouvelles données. Les données du fichier .csv qui sont en double ou non valides sont affichées.

Les zones permettant de limiter les ajouts sont les suivantes :

• Dans la fenêtre en incrustation de la revue de liste pour les modèles de la campagne à la demande, de la campagne nationale et des listes avancées.

- Campagne nationale affichable et modifiable uniquement pour les marketeurs centraux. Dans le cas de campagnes nationales, les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas accéder à cette fenêtre en incrustation à cause des paramètres de sécurité. Même s'ils sont autorisés à y accéder, ils peuvent visualiser la fenêtre mais ne peuvent pas modifier les paramètres.
- Campagnes à la demande et listes avancées Ces zones sont affichées mais ne peuvent pas être modifiées.

Si la valeur de l'option Limit List View est définie pour limiter le nombre d'enregistrements pouvant être affichés, la zone est automatiquement définie pour sélectionner la deuxième option du bouton radio avec la valeur "0." Vous recevez un message explicite indiquant qu'aucun enregistrement ne peut être ajouté lorsque la vue de liste est limitée. Si le code de la liste contient des caractères Unicode par ajout d'un préfixe d'ID ou par saisie manuelle, vous ne pouvez pas exporter une liste personnalisée à partir de la fenêtre Gestionnaire de liste.

**Remarque :** L'utilisateur ne peut pas définir à la fois un nombre et un pourcentage. Par exemple, pour définir une limite de 10% avec un maximum de 100.

Dans la tâche Gestionnaire de liste, vous pouvez indiquer les formats de présentation disponibles. Vous pouvez identifier ou filtrer par niveau d'audience. Seuls les formats sélectionnés dans la tâche Revue de liste sont disponibles.

#### Tâches système Revue de liste et workflows récurrents

Dans le cas de campagnes nationales ou de campagnes à la demande périodiques, vous pouvez autoriser les mises à jour permanentes, de manière à ce que les ajouts ou les retraits effectués pendant la revue de la liste s'appliquent automatiquement à chaque répétition.

#### Tâches Revue de liste et campagnes à offres multiples

Dans le cas de campagnes nationales ou de campagnes à la demande à offres multiples, vous pouvez diviser en plusieurs segments une liste générée par un seule tâche système

d'exécution de diagramme. Les résultats de la tâche système exécution diagramme sont alors présentés sous la forme de plusieurs listes.

### Tâche système Récurrence

La récurrence débute lorsque les prédécesseurs sont terminés. Elle recalcule ensuite les tâches dépendantes précédentes qui ciblent la date de début. Cette dernière correspond à la date de début des tâches précédentes.

Les types de récurrence disponibles sont les suivants : mensuel, hebdomadaire, quotidien et horaire. Le calcul des dates et des heures doit s'appliquer aux heures travaillées et aux jours ouvrables.

Sous l'onglet **Récurrence**, vous pouvez choisir le type de workflow de campagne (récurrent ou non). Après avoir sélectionné le type de workflow, vous pouvez définir la fréquence et le délai entre deux occurrences.

Une série de tâches dépendantes peut comprendre une seule tâche de récurrence. Un contrôle est effectué lors de l'enregistrement du workflow.

#### Récurrence chaque heure

Pour la récurrence de la tâche Exécution du diagramme de modèle, une option de fin vous permet de choisir le nombre total d'occurrences ou illimité. Vous pouvez également définir les droits permettant de modifier la récurrence dans l'instance (Toutes les options, Aucune option et Toutes les options sans la fréquence). Appliquez les propriétés de la tâche Exécution du diagramme si la récurrence de cette tâche est sélectionnée. Vous pouvez également prévisualiser les prochaines occurrences.

**Remarque :** Toutes les options vous permettent de basculer de l'option Non récurrent à Récurrent.

Pour les tâches Exécution du diagramme d'instances, sous l'onglet Récurrence, vous devez définir une date de début et de fin (Pas de fin, Nombre total d'occurrences et Fin avant).

# Création d'une tâche d'exécution de diagramme

Vous pouvez créer une tâche d'exécution de diagramme à partir d'une feuille de calcul de workflow.

- 1. Dans la feuille de calcul du workflow, en vue Édition, sélectionnez la ligne après laquelle vous souhaitez que la tâche Exécution du diagramme apparaisse.
- 2. Cliquez sur l'icône Ajouter une ligne ( <sup>(+)</sup>).
- 3. Sélectionnez exécution diagramme.

Une nouvelle ligne de tâche est ajoutée au diagramme.

- 4. Dans la colonne Nom du diagramme, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour les campagnes nationales, indiquez le nom du diagramme à partir de votre campagne liée.
  - Pour les campagnes à la demande et les listes, sélectionnez le nom de l'onglet qui exécute le diagramme Campaign.
- 5. Renseignez les zones **Planifier par**, **Début prévu**, **Fin prévue**, **Durée** et **Rôle de membre** selon vos besoins.

Vous pouvez également modifier le nom de la tâche.

6. Cliquez sur Enregistrer et terminer.

Si le workflow fait partie d'une campagne nationale, vous devez enregistrer et publier le diagramme associé dans Campaign.

### Création d'une tâche système Revue de liste

Vous pouvez créer une tâche système de revue de liste à partir d'une feuille de calcul de workflow.

1. Dans la feuille de calcul du workflow, en vue Édition, sélectionnez la ligne après laquelle vous souhaitez que la tâche Exécution du diagramme apparaisse.

- 2. Cliquez sur l'icône Ajouter une ligne ( 😁 ).
- 3. Sélectionnez **Revue de liste**.

Une nouvelle ligne de tâche est ajoutée au diagramme.

4. Renseignez les zones **Planifier par**, **Début prévu**, **Fin prévue**, **Durée** et **Rôle de membre** selon vos besoins.

Vous pouvez également modifier le nom de la tâche.

- 5. Créez une nouvelle tâche système Revue de liste dépendant d'une tâche exécution diagramme.
- 6. Cliquez sur Enregistrer et terminer.
- 7. Si vous travaillez sur une campagne à offres multiples :
  - a. Cliquez sur le nom de la tâche système Revue de liste.

L'écran Propriétés de la tâche s'affiche.

- b. Dans la zone **Code segment**, saisissez le nom du segment tel qu'il apparait dans le diagramme de la campagne liée.
- c. Cliquez sur **Enregistrer et revenir**.

Vous pouvez alors autoriser les mises à jour permanentes d'une liste.

### Autorisation des mises à jour permanentes d'une liste

Pour autoriser les mises à jour permanentes d'une liste, cochez la case **Autoriser les mises** à jour permanentes.

1. En vue édition, accédez à la feuille de calcul d'un workflow et faites un double-clique sur la tâche système Revue de liste à changer.

La boîte de dialogue Publier la tâche s'ouvre.

2. Cochez la case Autoriser les mises à jour permanentes.

# Tâches utilisateur

Les tâches utilisateur sont des tâches de workflow que vous définissez et qui doivent être lancées manuellement.

Vous pouvez ajouter une tâche utilisateur au workflow pour programmer le temps nécessaire à la création de supports pour la campagne, suivie d'une autre destinée à la validation de ces supports.

Les utilisateurs doivent mettre à jour manuellement l'état et la progression de leurs tâches utilisateur.

# Statut de la tâche

Chaque tâche d'un workflow possède un statut, qui est indiqué dans la vue de feuille de calcul.

Vous pouvez également afficher et modifier le statut en cliquant sur la tâche pour ouvrir la boîte de dialogue Publier la tâche.

Le statut de la tâche peut être :

- Actif
- En attente
- Terminé
- Ignoré

▲ Important : Si vous passez une tâche du statut Terminé au statut En attente, vous devez également modifier le pourcentage d'avancement (0 %).

# Edition de feuilles de calcul de workflow

Lorsque vous créez une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale, un assistant basé sur le modèle que vous avez sélectionné collecte des

informations. Après avoir exécuté les pages de l'assistant, vous pouvez personnaliser le workflow par défaut qui est fourni par le modèle de projet.

Pour que vous puissiez modifier un workflow, la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale avancée ne doit pas être à l'état **En cours**. Si c'est le cas, vous devez la suspendre.

Outre les modèles de projet, qui peuvent inclure des tâches et des valeurs de workflow, votre installation peut gérer un ensemble de modèles de workflow. Les modèles de workflow sont des composants de modèle indépendants des modèles de projet. Lorsqu'un projet est à l'état Non démarré, vous pouvez déterminer si le workflow fourni par le modèle de projet convient ou si un autre modèle de workflow offre un meilleur point de départ. Pour plus d'informations sur les modèles de workflow, voir Collaborate - Guide d'administration.

La possibilité de personnaliser ou non les workflows fournis par un modèle dépend de vos droits d'accès utilisateur. Si des icônes de la barre d'outils sont indisponibles ou si des valeurs sont en lecture seule, vous ne disposez pas des droits appropriés pour modifier le workflow.

1. Ouvrez la nouvelle liste avancée, campagne nationale ou campagne à la demande et cliquez sur l'onglet **Workflow**.

Le workflow s'affiche tel qu'il est fourni par le modèle.

2. Cliquez sur **Editer** ( $\square$ ).

La feuille de calcul s'affiche en mode édition. Pour toute information sur les options de ce mode, voir <u>Barre d'outils du mode édition (à la page 118)</u>.

 Pour remplacer toutes les lignes et valeurs de feuille de calcul par des données provenant d'un modèle de workflow déjà défini (si le projet n'est pas à l'état Non démarré), cliquez sur Outils > Importer et enregistrer le workflow.
 Un avertissement s'affiche pour indiquer que cette procédure supprime le workflow en cours. Cliquez sur OK, puis sélectionnez un modèle de workflow et cliquez sur Importer.

- 4. Pour modifier les noms de tâche et de phase par défaut conformément à vos tâches et phases spécifiques, cliquez dans les cellules de la première colonne pour effectuer vos modifications. Vous pouvez également modifier les dépendances de tâche. Pour plus d'informations sur les dépendances, voir <u>Dépendances des tâches (à la page 86)</u>.
- 5. Pour ajouter des lignes à la feuille de calcul, cliquez sur Ajouter une ligne (<sup>⊕</sup>) et sélectionnez Tâche utilisateur, Tâche système ou Phase.
  Pour plus d'informations, voir Ajout d'une phase ou d'une tâche (à la page 88).
- 6. Pour ajouter une phase, cliquez sur l'icône **Ajouter une ligne** ( ), puis sélectionnez **Phase**.
- 7. Entrez les dates cible ou prévues/réelles pour les tâches, en fonction de la manière dont vous souhaitez utiliser le planning.
  - Vous pouvez saisir la date de début, la date de fin et la durée d'une tâche. Si vous n'entrez que deux de ces valeurs, le système calcule automatiquement la troisième valeur. Par exemple, si vous saisissez une date de début et une date de fin prévues, le système calcule la durée.
  - La colonne Jours travaillés indique le nombre de jours ouvrables pour une tâche, et vous pouvez entrer n'importe quelle date de début ou de fin. Par exemple, même si une tâche ne doit pas inclure de week-ends, vous pouvez tout de même sélectionner un dimanche comme date de fin.
- Pour indiquer qu'une tâche est un jalon, par exemple, une date de livraison, cliquez dans la colonne Type de jalon et sélectionnez un jalon qui apparaît dans la liste déroulante.
   Votre administrateur définit les options des jalons dans cette liste.
- 9. Sélectionnez les membres ou les rôles auxquels la tâche doit être affectée, dans les colonnes Membres et Rôles de membres.
  Pour plus d'informations, voir <u>Ajout de rôles et de membres aux tâches (à la page 81)</u>.

- 10. Effectuez d'autres sélections et d'autres saisies dans la feuille de calcul pour refléter le workflow de votre liste avancée, campagne nationale, campagne à la demande.
- 11. Entrez des instructions ou des remarques sur une tâche dans la colonne Remarques.
- 12. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer vos modifications.
  - Cliquez sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer vos modifications et revenir au mode vue de feuille de calcul.
  - Cliquez sur **Enregistrer et reprendre** pour appliquer l'état **En cours** et revenir au mode de vue de feuille de calcul.
  - Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications et retourner au mode affichage.

#### Ajout de rôles et de membres aux tâches

Lorsque vous créez une campagne nationale, une liste avancée ou une campagne à la demande, le workflow inclut automatiquement des rôles de membre et de réviseur pour toutes les tâches si le modèle sélectionné fournit ces informations. Cependant, vous pouvez modifier les tâches de workflow pour affecter des rôles différents.

Pour ajouter des rôles et des membres aux tâches, procédez comme suit.

- 1. Accédez à l'onglet **Workflow** de votre campagne nationale, liste avancée ou campagne à la demande.
- 2. Cliquez sur **Editer** ( $\square$ ).
- Pour sélectionner ou modifier les rôles de membre, cliquez sur la cellule Rôles de membre pour la tâche que vous souhaitez modifier.
- 4. Cliquez sur l'icône de flèche vers le bas (\*) pour afficher la liste des rôles disponibles.
- 5. Cliquez pour sélectionner un rôle ou appuyez sur Ctrl+clic pour sélectionner des rôles supplémentaires à affecter à cette tâche.
- 6. Pour sélectionner ou modifier des membres spécifiques, cliquez sur la cellule **Membre** pour la tâche que vous souhaitez modifier.
- 7. Cliquez sur l'icône de flèche vers le bas pour afficher la liste des membres disponibles.
- 8. Enregistrez votre travail.

Si vous disposez des droits "Afficher l'onglet Personnes" et "Editer les membres d'équipe et les rôles", vous pouvez sélectionner tous les utilisateurs et tous les rôles, même s'ils ne figurent pas dans l'onglet **Personnes**. Lorsque vous ajoutez un utilisateur au workflow d'un projet, le système l'ajoute automatiquement à l'onglet **Personnes**.

## Saisie de données dans une plage de cellules

Pour réduire le temps de saisie des données, vous pouvez copier des données entrées pour une ou plusieurs tâches et les fournir pour une ou plusieurs autres tâches à l'aide des options **Outils**.

Par exemple, vous disposez de 10 tâches consécutives avec les mêmes valeurs de début prévu, de fin prévue, de durée prévue et d'efforts prévus. Vous entrez les données pour la première tâche. Pour copier les valeurs de la première ligne dans les neuf lignes restantes, appuyez sur Maj tout en cliquant pour sélectionner les cellules de ces quatre colonnes pour les 10 tâches. Puis utilisez l'option **Recopier en bas**.

Vous pouvez également copier les données dans une ou plusieurs cellules adjacentes et les coller dans une ou plusieurs cellules adjacentes. Voir <u>Copie et collage dans le workflow (à la page 105)</u>.

**Remarque :** Les options permettant d'utiliser une plage de cellules s'appliquent uniquement aux cellules adjacentes : utilisez Maj+clic pour sélectionner les cellules.

- 1. Ouvrez la liste avancée, campagne à la demande ou la campagne nationale pour laquelle vous souhaitez copier les valeurs de tâche, puis cliquez sur l'onglet **Workflow**.
- 2. Cliquez sur Editer.
- 3. Appuyez sur Maj+clic dans la première cellule pour la sélectionner.
- Déplacez le curseur sur la dernière cellule que vous souhaitez inclure, puis appuyez sur Maj+clic dans cette cellule.

La plage de cellules que vous avez sélectionnée est surlignée.

**Remarque :** Vous devez sélectionner une plage de cellules contiguës et non des cellules séparées.

Option	Description
Recopier en bas	Copie les valeurs des dernières cellules
	sélectionnées dans toutes les autres
	cellules, jusqu'en haut de la sélection.
Recopier en haut	Copie les valeurs des dernières cellules
	sélectionnées dans toutes les autres
	cellules, jusqu'en haut de la sélection.

5. Cliquez sur **Outils** (*K*) et sélectionnez l'une des options suivantes :

6. Cliquez sur Sauvegarder.

### Impression de l'onglet Flux de travaux

Vous pouvez imprimer toutes les informations trouvées dans l'onglet Workflow de votre liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale, ou sélectionner certaines colonnes d'informations à imprimer.

1. Dans l'onglet Workflow, cliquez sur **Imprimer** ( $\square$ ).

Une boîte de dialogue comprenant une liste des colonnes de la feuille de calcul s'affiche. Par défaut, toutes les colonnes sont sélectionnées.

- 2. Cliquez pour désélectionner les colonnes que vous ne souhaitez pas inclure lors de l'impression.
- 3. Facultatif : Désélectionnez la case Ajuster à la largeur de la page au format Paysage pour imprimer les colonnes à la taille de 100 %.

Si vous laissez cette option sélectionnée, toutes les colonnes sélectionnées sont imprimées sur une seule page. Si vous utilisez cette fonction, vous devez sélectionner l'orientation Paysage dans vos préférences d'impression pour ce travail d'impression.

- 4. Cliquez sur Imprimer les colonnes sélectionnées. Une fenêtre d'aperçu s'affiche.
- 5. Sélectionnez Imprimer.
- 6. Sélectionnez votre imprimante et vos options d'impression. Choisissez le mode Paysage pour des résultats optimaux.
- 7. Cliquez sur Imprimer pour imprimer les colonnes de workflow sélectionnées.
- 8. Dans la fenêtre d'aperçu, cliquez sur Fermer pour fermer l'aperçu avant impression.

### Ajout d'une pièce jointe à une tâche

Pour ajouter des pièces jointes à une tâche, le propriétaire d'un projet doit autoriser ce type d'opération pour la tâche. Les nouvelles pièces jointes s'ajoutent à l'onglet **Pièces jointes** de la tâche.

Les utilisateurs suivants peuvent ajouter ou supprimer des pièces jointes de tâches.

- Les propriétaires de tâches ne peuvent ajouter des pièces jointes qu'à leurs tâches.
- Les propriétaires de tâches et les utilisateurs disposant du droit d'accès de sécurité Supprimer le fichier joint sur des projets peuvent supprimer les fichiers joints des tâches.

Ajouter des pièces jointes à des tâches correspond à ajouter des pièces jointes à d'autres objets. Toutefois, notez le comportement suivant qui est spécifique à l'ajout de pièces jointes à des tâches.

Notez les restrictions suivantes :

- Il n'existe aucun contrôle de version pour les pièces jointes à une tâche : si vous chargez une nouvelle version, celle-ci remplace la version existante de la pièce jointe.
- Plusieurs pièces jointes à des tâches peuvent porter le même nom pour la même tâche. Cette situation peut se produire lorsque plusieurs propriétaires de la tâche téléchargent un fichier portant le même nom. Vous pouvez différencier les fichiers par l'utilisateur qui a créé la pièce jointe.

- Vous pouvez ajouter et supprimer des pièces jointes quel que soit l'état de la tâche (même si elle est marquée comme terminée ou ignorée).
- L'onglet Pièces jointes d'une campagne nationale, d'une campagne à la demande ou d'une liste avancée se compose de deux sections : une pour les fichiers joints directement à la campagne nationale, à la campagne à la demande ou à la liste avancée et une pour les fichiers joints aux tâches.
- Si le propriétaire d'une tâche ajoute des pièces jointes et que le propriétaire de la campagne nationale, de la campagne à la demande ou de la liste avancée définit par la suite l'indicateur Autoriser les pièces jointes à la tâche comme faux, les pièces jointes ne peuvent plus être ajoutées ou supprimées de la boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche. Les pièces jointes à la tâche pour la Campagne nationale, Campagne à la demande ou Liste avancée peuvent cependant toujours être supprimées de l'onglet Pièces jointes.
- 1. Accédez à la tâche à laquelle vous souhaitez joindre un fichier.

Cliquez sur la tâche à partir d'un workflow du projet ou de la page Liste de tâches.

La boîte de dialogue Publier la mise à jour de la tâche s'affiche.

2. Cliquez sur l'onglet **Pièces jointes**.

L'onglet affiche toutes les pièces jointes qui existent pour la tâche.

- 3. Dans la zone Fichier à joindre, sélectionnez Depuis mon ordinateur ou URL.
- 4. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur Parcourir pour joindre un fichier qui se trouve sur votre ordinateur.
     Lorsque la boîte de dialogue s'affiche, accédez au fichier que vous voulez joindre puis cliquez sur Ouvrir.
  - Saisissez l'URL dans la zone prévue à cet effet.
- 5. Ajoutez des commentaires au sujet de la pièce jointe.
- 6. Une fois que vous avez ajouté toutes vos pièces jointes, cliquez sur **Enregistrer et revenir** pour fermer la boîte de dialogue.

# Dépendances des tâches

Collaborate offre différentes options pour la gestion des dépendances des tâches lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées à la feuille de calcul d'un workflow et que des lignes existantes sont supprimées.

En mode édition de feuille de calcul, cliquez sur **En série**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Aucune dépendance : le système ne crée pas automatiquement de dépendances pour les nouvelles lignes. Si vous avez besoin de dépendances pour les nouvelles tâches et phases, modifiez le nom de la tâche pour les ajouter manuellement.
- En série : le système insère de nouvelles lignes dans une chaîne de tâches existante.
- En parallèle : le système insère de nouvelles lignes dans une branche de dépendance parallèle à une chaîne de tâches existante.

#### Insertion de tâches dans une série

L'insertion **En série** crée une dépendance entre la nouvelle tâche et celle qui la précède. Tous les éléments qui dépendaient de cette tâche dépendent alors de la nouvelle tâche.

Vous insérez une tâche en série si elle ne peut démarrer qu'une fois la tâche précédente terminée. Par exemple, dans cette figure, si la tâche X ne peut pas démarrer avant que la tâche B soit terminée, vous insérez la tâche X en série.



#### Insertion de tâches en parallèle

L'insertion **En parallèle** crée une dépendance entre la tâche et les éléments (tâches ou phases) dont la tâche précédente dépendait. Les éléments qui dépendaient de la tâche précédente dépendent également de la nouvelle tâche.

Vous insérez une tâche en parallèle lorsqu'elle peut être exécutée en même temps qu'une autre tâche. Par exemple, dans cette figure, si la tâche X peut être exécutée en même temps que la tâche B, vous insérez la tâche X en parallèle.



#### Suppression des tâches

La suppression d'une tâche retire la tâche sélectionnée de la chaîne. Le système relie ensuite les deux segments restants de la chaîne de sorte qu'elle soit continue.



Lorsqu'une tâche est supprimée, ses éléments dépendants sont rendus dépendants de ses dépendances avant la suppression. Ainsi, toutes les chaînes de dépendances séquentielles sont conservées.

#### Modes par défaut et "derniers paramètres utilisés"

Pour rendre l'ajout d'une tâche aussi simple et cohérent que possible, Collaborate adopte le comportement suivant.

- Le mode par défaut est **En série**. Lorsque vous commencez une session d'édition, ce mode est utilisé comme mode d'insertion.
- Le système se rappelle du "dernier mode utilisé" pour chaque session d'édition. Lorsque vous sélectionnez un autre mode de dépendance, il est utilisé à chaque fois que vous ajoutez une tâche jusqu'à ce qu'il soit à nouveau modifié ou que la session d'édition soit terminée.

 Par exemple, pour ajouter plusieurs tâches en parallèle, vous ne devez sélectionner le mode **En parallèle** qu'une seule fois. Par la suite, chaque fois que vous insérez une autre tâche, le système l'insère en parallèle, à moins que vous ne choisissiez explicitement un autre mode.

Si nécessaire, vous pouvez modifier manuellement la dépendance affectée par le système. Cliquez sur le nom de la tâche, puis modifiez la liste séparée par des virgules des numéros de tâche s'affichant entre parenthèses à la suite du nom.

Ajout d'une phase ou d'une tâche

Pour ajouter une tâche ou une phase à un workflow, vous devez disposer des droits appropriés sur le modèle associé.

Si l'option **Ajouter** n'est pas dans votre barre d'outils, contactez votre administrateur pour qu'il vous accorde les droits d'accès appropriés.

Notez les informations ci-après sur les lignes de phase et de tâche.

- Pour différencier les phases des tâches, les lignes des phases sont affichées dans la feuille de calcul avec un arrière-plan grisé.
- Lorsque vous ajoutez une phase ou une tâche, vous pouvez indiquer où les insérer dans la feuille de calcul : entrez le numéro de la phase et le numéro de la tâche avant le nom de la tâche.

Par exemple, si vous entrez 2.3 Réunion d'équipe n'importe où dans la liste de tâches, la tâche sera placée sous la tâche 2.2. Les numéros de tâche suivants dans cette phase sont renumérotés automatiquement, ainsi, l'étape 2.3 précédente porte à présent le numéro 2.4.

- Vous pouvez déplacer une phase ou une tâche dans une autre partie de la feuille de calcul. Utilisez les options de déplacement vers le haut et vers le bas de la barre d'outils pour déplacer la phase ou la tâche à l'emplacement approprié.
- Il existe plusieurs options pour la gestion des dépendances des tâches lorsque de nouvelles lignes sont ajoutées et que des lignes existantes sont supprimées. Pour plus d'informations, voir <u>Dépendances des tâches (à la page 86)</u>.

Séquence des phases et des tâches

Si vous modifiez le numéro d'une tâche ou d'une phase, la tâche est insérée avant la ligne correspondant au nouveau numéro.

Prenons par exemple l'ordre suivant :

- 1. Planification
- 2. Conception des documents
- 3. Génération de lead
- 4. Organisation et répartition
- 5. Révision marketing

Si vous modifiez la tâche 5, Révision marketing, en remplaçant son numéro par le 3, le nouvel ordre est le suivant.

- 1. Planification
- 2. Conception des documents
- 3. Révision marketing
- 4. Génération de lead
- 5. Organisation et répartition

Supposons maintenant que vous modifiez la tâche 2, Conception des documents, en remplaçant son numéro par le 4. Le nouvel ordre est le suivant.

- 1. Planification
- 2. Révision marketing
- 3. Conception des documents
- 4. Génération de lead
- 5. Organisation et répartition

Pour placer une tâche ou une phase à la fin, donnez-lui un numéro supérieur à celui de la dernière tâche ou phase. Par exemple, pour placer la phase 2, Révision marketing, à la fin, attribuez-lui le numéro 6 ou plus.

#### Ajout de lignes dans la feuille de calcul de workflow

Ajoutez des lignes à la feuille de calcul de workflow pour ajouter des tâches, des tâches système et des phases.

Avant d'ajouter une ligne à la feuille de calcul de workflow, ouvrez le workflow en mode édition. Pour plus d'informations, voir <u>Barre d'outils du mode édition (à la page 118)</u>.

1. Déterminez l'option de dépendance que vous souhaitez pour la nouvelle tâche ou

phase. Cliquez sur **En série** (<sup>1)</sup>) et sélectionnez **Aucune dépendance**, **En série** ou **En parallèle**.

Votre sélection reste effective tant que vous ne la modifiez pas à nouveau.

- 2. Dans la feuille de calcul de workflow, cliquez sur le nom d'étape ou de tâche que vous souhaitez que la nouvelle ligne suive.
- 3. Ajoutez la phase, la tâche ou la tâche système : Cliquez sur **Ajouter une ligne** ( ⊕ ), puis sélectionnez **Tâche utilisateur**, une **tâche système** ou **Phase**.

Collaborate ajoute la nouvelle ligne à la feuille de calcul. Les phases sont affichées avec un arrière-plan grisé ; tâches.

4. Facultatif : Modifier la dépendance affectée par le système à la ligne. Les numéros des tâches dont une tâche ou une phase est dépendante s'affichent entre parenthèses à la suite du nom. Si une date d'une tâche change, le système change les dates de toutes les tâches dépendantes.

Par exemple, supposons que vous ajoutiez une tâche et que son nom soit 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (2.4)2.5 Générer la liste (2.4). Pour rendre cette tâche dépendante de la tâche 1.3 à la place de la tâche 2.4, nommez-la 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (1.3)2.5 Générer la liste (1.3). Pour rendre cette tâche dépendante à la fois de la tâche 1.3 et de la tâche 2.4, séparez les numéros de tâche par des virgules : nommez-la 2.5 Livraison du brouillon au fournisseur (1.3, 2.4)2.5 Générer la liste (1.3, 2.4).

Pour plus d'informations, voir Dépendances des tâches (à la page 86).

5. Lorsque vous avez fini d'éditer le workflow, enregistrez vos modifications.

L'étape ou la tâche est ajoutée au workflow après le point d'insertion.

# Jalons

Un jalon représente un moment donné dans le workflow où toutes les tâches atteignant ce point doivent être terminées pour que le travail puisse se poursuivre.

Le système se base sur l'ordre d'affichage de la tâche pour identifier les tâches précédentes. Toutes les tâches qui apparaissent avant le jalon de tâche sur l'écran de workflow sont considérées comme faisant partie de ce jalon. Si des tâches ne sont pas terminées avant le jalon, le jalon n'est pas atteint et la tâche suivante ne peut pas démarrer. Si les tâches précédentes ne sont pas terminées, le système affiche le message d'erreur approprié indiquant que celles-ci doivent être achevées afin que le jalon soit marqué comme terminé ou actif. Le système arrête alors de mettre à jour le jalon de tâche.

#### Pourquoi utiliser des jalons

En utilisant des jalons dans un workflow, vous pouvez mieux contrôler les processus de vos listes et de vos campagnes afin que les tâches s'y déroulent dans l'ordre que vous avez choisi. En outre, les jalons spécifiques que vous sélectionnez dans un workflow facilitent la génération de rapports.

#### Comment définir des jalons

Pour ajouter des jalons, cliquez sur **Paramètres Collaborate > Définitions de liste > Types de jalon de workflow**.

**Remarque :** Vous devez disposer des droits d'administration pour définir des jalons. Les jalons spécifiques disponibles pour la sélection sont définis par votre administrateur dans une table de base de données.

Il est impossible de supprimer un jalon utilisé dans une instance (campagne nationale, campagne à la demande ou liste avancée).

Remarque : Il est possible de supprimer un jalon utilisé dans un modèle, mais pas un jalon utilisé dans une instance.

Les jalons désactivés n'apparaissent pas lorsque vous créez une instance ou un modèle. Ils apparaissent cependant dans les instances ou les modèles dans lesquels ils sont déjà utilisés.

#### Paramétrage des jalons dans un workflow

Vous pouvez définir des jalons pour les tâches au sein d'un workflow pour une liste avancée, une campagne à la demande ou une campagne nationale à partir de la colonne Type de jalon.

Lorsque vous définissez un jalon, la tâche suivante du workflow ne peut pas démarrer tant que le jalon n'est pas atteint.

#### Exemple

Prenons l'exemple d'un scénario dans lequel trois tâches utilisateur sont suivies par une tâche système Exécution diagramme. Un jalon est déclaré au niveau de la tâche 1.3.

Si vous tentez de mettre à jour le statut du jalon de tâche (1.3 dans le cas présent), le système vérifie que toutes les tâches précédentes sont terminées.

Lorsque le système tente de démarrer la tâche 1.4, il vérifie le statut du jalon de tâche précédent. Cette tâche ne peut commencer que si ce jalon est terminé. Sinon, le message d'erreur approprié s'affiche pour indiquer que la tâche ne peut pas démarrer.

Un jalon placé à la tâche 3 vous permet de contrôler que tous les supports de la campagne sont validés par les personnes responsables avant le lancement de la campagne.

# Définition du jalon d'une tâche

Vous pouvez définir un jalon pour une tâche pour vous assurer que la tâche est terminée avant que le workflow ne se poursuive.

Pour que vous puissiez définir un jalon pour une tâche :

 Vous devez définir des jalons dans Paramètres Collaborate > Définitions de liste > Types de jalons de workflow.

Remarque : Vous devez disposer des droits d'administration pour définir des jalons.
 La colonne Type de jalon doit être présente dans la structure du workflow. Vous pouvez vous assurer de sa présence en basant la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale sur un modèle qui utilise des jalons ou en modifiant la structure du workflow.

- 1. Ouvrez la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale, puis l'onglet Workflow.
- 2. Si nécessaire, modifiez la disposition de la vue feuille de calcul pour afficher la colonne **Type de jalon**.
- 3. Cliquez sur **Editer** pour rendre la feuille de calcul de workflow modifiable.
- 4. Dans la colonne **Type de jalon**, sélectionnez un jalon dans la liste déroulante sur la ligne de la tâche pour laquelle vous souhaitez en définir un.
- 5. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et terminer** pour enregistrer le jalon que vous avez défini.

Le jalon est désormais actif pour la liste avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale.

# Calendriers

Deux options permettent de gérer la planification dans les workflows : la planification de référence et la programmation à jour.

#### Planification de référence

Vous pouvez utiliser la planification de référence lorsque vous souhaitez comparer les dates réelles aux dates cibles fixes. Grâce à la planification de référence, vous n'avez jamais à modifier les dates cible qui servent alors de référence. Les utilisateurs disposant de tâches assignées reçoivent des rappels pour compléter les dates réelles/prévues.

Lorsque vous travaillez avec une planification de référence, le propriétaire de la liste avancée, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale définit les dates de début et de fin prévues pour chaque tâche. Ces dates sont fixées pour tout le workflow. Au fur et à mesure de la progression de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale, le propriétaire peut mettre à jour les dates réelles/prévues avec des données réelles basées sur les informations d'état reçues des membres de l'équipe.

#### **Programmation à jour**

Vous pouvez utiliser la programmation à jour lorsque vous souhaitez utiliser des dates réelles pour mettre à jour régulièrement le planning officiel (défini par les dates de début et de fin). Ce mode permet aux chefs de projet de capturer la programmation officielle la plus à jour. Cependant, il ne permet pas de visualiser facilement une version de ligne de référence du programme.

### Utilisation d'une planification de référence

Les administrateurs système configurent les droits et les rappels des planifications de référence. Les propriétaires des planifications définissent les dates de chaque tâche dans la planification de référence. Les membres de l'équipe y mettent à jour la progression de leurs tâches.

Avant de créer vos projetslistes, campagnes à la demandes ou campagnes nationales, demandez à votre administrateur système de configurer les droits d'accès et les rappels suivants :

- Définissez les droits de sorte que seuls les propriétaires du projetde la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale puissent mettre à jour les dates prévues.
- Définissez les rappels (alertes) basés sur les dates réelles/prévuesréelles.

Lorsque vous travaillez avec une planification de référence, les membres de l'équipe effectuent les étapes générales suivantes.

1. Le propriétaire définit les dates de **début** et de **fin** prévues pour chaque tâche.

Ces dates restent fixes durant la totalité du projetde la Liste, Campagne à la demande ou Campagne nationale.

 Au cours de l'avancement du projetde la Liste, Campagne à la demande ou Campagne nationale, les membres de l'équipe mettent à jour les dates réelles/prévuesréelles avec les données réelles.

### Conservation d'une planification à jour

Les administrateurs système configurent les droits et les rappels pour les planifications. Les propriétaires des planifications définissent les dates de chaque tâche dans la planification. Les membres de l'équipe y mettent à jour la progression de leurs tâches.

Avant de créer vos projetslistes, campagnes à la demande ou campagnes nationales, demandez à votre administrateur système de configurer les droits d'accès et les rappels comme suit.

- Définissez les droits de sorte que seuls les propriétaires du projetde la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale puissent mettre à jour les dates prévues.
- Définissez les rappels (alertes) basés sur des dates cible.
- Définissez les rappels à envoyer uniquement aux propriétaires.
- Définissez facultativement des rappels concernant les dates réelles/prévuesréelles à envoyer aux membres de l'équipe.

Lorsqu'ils travaillent avec un programme mis à jour, les membres de l'équipe effectuent les étapes générales suivantes.

- 1. Le propriétaire définit les dates de **début** et de **fin** prévues initiales pour chaque tâche.
- Au cours de l'avancement du projetde la Liste ou de la Campagne à la demande, les membres de l'équipe mettent à jour les dates réelles/prévuesréelles avec les données réelles.

 Si une tâche est différée (le propriétaire reçoit un rappel en fonction des dates prévues), le propriétaire évalue la situation et ajuste les dates et durées prévues selon les besoins.

# Calculs de dépendance de dates

Lorsque vous saisissez ou modifiez la date d'une tâche, le système calcule les autres dates basées sur votre entrée. Il utilise un algorithme interne pour calculer de manière bidirectionnelle les dates des dépendances, en commençant par la cible dans laquelle vous avez entré la date.

Lorsque vous lancez des calculs de date de dépendance pour un workflow, notez les informations suivantes :

- Outre la factorisation des jours et des heures non travaillés, les calculs de date de dépendance utilisent deux propriétés à l'échelle du système : l'heure de début de la journée et le nombre d'heures par jour. Votre administrateur système configure ces paramètres.
- Si une ligne de tâche est ancrée, le calcul de dépendance de dates ne met pas à jour ses dates (même si les colonnes de dates sont vides).
- Le calcul de dépendance de dates est sans effet sur les tâches actives et terminées. Seules les tâches dont l'état est En attente sont affectées.
- La fonction de calcul de dépendance de dates observe les options des périodes non travaillées définies pour chaque tâche. L'algorithme de calcul tient compte du fait qu'une tâche est planifiée pour progresser au cours de périodes non ouvrables, des week-ends ou les deux.
- Ne consignez aucune heure cible prévue en dehors des heures de bureau si vous souhaitez effectuer un calcul de dépendance de dates ou d'autres calculs automatiques par la suite. Ces informations sont écrasées par le processus automatisé.

## Calcul automatique de dates de workflow

Lorsque vous saisissez ou modifiez la date d'une tâche, le système calcule les autres dates basées sur votre entrée.

Pour calculer automatiquement les dates de workflow, procédez comme suit.

- 1. Saisissez ou changez la date d'une tâche dans l'une des zones de date.
- 2. Sélectionnez la date et cliquez n'importe où sur l'écran sauf sur une autre zone de date.

L'icône **Calcul de dépendance de dates** ( + ) s'affiche en regard de la date de fin.

3. Cliquez sur l'icône Calcul de dépendance de dates.

Pour recalculer la dépendance de dates, vous pouvez également cliquer sur l'une des icônes de la barre d'outils.

Les autres dates du workflow sont modifiées, à cause de la nouvelle saisie.

# Calcul des dépendances de date au-dessus d'une tâche verrouillée

Si vous modifiez la date d'une tâche située au-dessus d'une tâche verrouillée dans un workflow, un message d'avertissement s'affiche lorsque vous calculez des dépendances de date.

Pour clarifier cette tâche, la procédure qui suit suppose que :

- La tâche 1.8 est verrouillée.
- Vous devez changer la durée de la tâche 1.5 de 5 à 10 jours.
- Chaque tâche dépend de la tâche précédente.
- 1. Ouvrez le workflow concerné et changez la durée de la tâche 1.5 de 5 à 10 jours.

Cliquez sur l'icône Calcul de dépendance de dates (<sup>1</sup>/<sub>2</sub>) en regard de la date de fin de la tâche 1.5.

Le système affiche un message d'avertissement indiquant que vous ne pouvez pas lancer un nouveau calcul sur la ligne verrouillée.

- 3. Cliquez sur la date de début de la tâche 1.8.
- 4. Cliquez sur l'icône Calcul de dépendance de dates.

Le système calcule les dates sous la tâche verrouillée.

# Conception de campagnes à déclenchements multiples, à lots multiples, à vagues et à offres multiples

Avec Collaborate, vous pouvez concevoir des campagnes nationales, des campagnes à la demande et des listes qui remplissent un certain nombre de besoins métier.

### Conception à déclenchements multiples

Les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes à déclenchements multiples sont des campagnes ou listes récurrentes qui s'exécutent à des intervalles spécifiés (chaque mois, par exemple) au cours d'une période définie.

Les campagnes et les listes à déclenchements multiples utilisent un workflow ou une étape de workflow configurés pour se répéter à des intervalles définies. Chaque déclenchement ou étape du workflow sont constitués des tâches requises pour l'exécution d'un déclenchement ou d'une étape de la campagne.

#### Quand utiliser une conception à déclenchements multiples

Les organisations utilisent des campagnes ou des listes à déclenchements multiples pour gérer des campagnes étendues dans le temps qui nécessitent plusieurs points de contact, généralement à intervalles réguliers. Exemples de campagnes à déclenchements multiples :

- Campagne de bulletin : vous pouvez créer une campagne nationale ou à la demande à déclenchements multiples pour gérer la distribution de bulletins à intervalles réguliers de façon continue.
- Campagne Anniversaire : vous pouvez créer une campagne nationale ou à la demande à déclenchements multiples dans laquelle certaines offres et certains vœux sont envoyés aux contacts le mois de leur anniversaire.

#### Définition de campagnes nationales, de campagnes à la demande et de listes à déclenchements multiples

Les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes à déclenchements multiples utilisent des modèles périodiques. Dans ce modèle, vous devez effectuer les tâches suivantes :

- Définir l'étape du workflow qui contient les tâches périodiques (une seule étape peut être périodique).
- Définir les propriétés de périodicité dans l'onglet Périodicité.

La conception à déclenchements multiples est appliquée dès que vous créez une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste en utilisant les modèles périodiques établis.

# **Conception multi-lot**

Les campagnes nationales et à la demande multi-lots sont des campagnes qui distribuent l'effort de contact client au fil du temps lorsque vous traitez une liste importante de clients ciblés.

#### Quand utiliser une conception multi-lot

Les organisations utilisent les fonctionnalités multi-lots pour gérer les listes de clients qui sont trop longues pour être traitées en une fois. La conception multi-lot permet aux spécialistes du marketing opérationnel d'accepter un sous-ensemble d'une liste pour constituer un « lot ». Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent ensuite accepter d'autres contacts dans des lots suivants, répartissant ainsi l'effort sur la durée.

#### Définition des campagnes nationales et à la demande

Pour une conception multi-lot, vos campagnes nationales ou à la demande doivent utiliser des diagrammes Campaign qui sont conçus spécifiquement pour chaque lot. Vous pouvez utiliser un seul diagramme pour tous les lots ou un diagramme distinct pour chaque lot. Dans les deux cas :

- La tâche de génération de liste pour le lot initial effectue une sélection dans la base de données Campaign pour créer la première liste que le spécialiste du marketing opérationnel doit revoir.
- La tâche de génération de liste pour le deuxième lot cible les contacts qui sont restés en attente après la revue de la première liste, ainsi que tous les nouveaux contacts inclus depuis la génération de la liste la plus récente.

## Conception à vagues multiples

La conception à vagues multiples des campagnes nationales et à la demande permet de diffuser les offres en plusieurs vagues de contacts. Il s'agit généralement de campagnes ponctuelles, dont les workflows sont composés de plusieurs phases (ou vagues).

Les campagnes à vagues multiples tirent parti du suivi des réponses de Campaign. Vous pouvez concevoir une "deuxième vague" d'offres à envoyer aux contacts n'ayant pas répondu à l'offre initiale.

#### Quand utiliser une conception à vagues multiples

Utilisez une conception à vagues multiples lorsque vous souhaitez gérer des campagnes qui proposent une série d'offres aux clients. Par exemple, une organisation peut créer une campagne nationale à vagues multiples pour :

- 1. envoyer une offre à une liste de cibles,
- 2. envoyer une deuxième offre aux contacts qui n'ont pas répondu à l'offre initiale.

Par exemple, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent utiliser chaque mois le même diagramme pour identifier les prospects dont l'anniversaire aura lieu au cours de ce mois. Dans ce cas, la première vague de la campagne doit être terminée pour que vous puissiez identifier les non répondants. La deuxième vague pourra alors être utilisée pour envoyer une deuxième offre à ces clients.

#### Présentation des campagnes nationales et à la demande à vagues multiples

Pour une conception à vagues multiples, vos campagnes nationales ou à la demande doivent utiliser des diagrammes Campaign qui sont conçus pour s'adapter à chaque vague de contact. Vous pouvez utiliser un seul diagramme pour toutes les vagues ou créer un diagramme distinct pour chaque vague. Dans les deux cas :

- La tâche de génération de liste pour la première vague effectue une sélection dans la base de données Campaign et crée la première liste que le spécialiste du marketing opérationnel reverra.
- Les tâches de génération de liste de toutes les vagues suivantes doivent sélectionner uniquement les contacts générés par la vague précédente. Par exemple, si vous souhaitez envoyer une offre aux contacts qui n'ont pas répondu à la première vague, le diagramme utilisé pour la deuxième vague élimine les répondants de la première vague et sélectionne les non répondants.

## Conception à offres multiples

Vous poivez utiliser une conception à offres multiples pour des campagnes nationales, des campagnes à la demande et des listes pour créer une campagne ou une liste envoyant différentes offres à différents clients.

Les campagnes nationales, les campagnes à la demande et les listes à offres multiples peuvent être périodiques ou non. Ces campagnes tirent parti des fonctions de segmentation dans Campaign pour cibler différents segments de contact avec différentes offres.

# Quand utiliser une campagne nationale, une campagne à la demande ou une liste à offres multiples

Les organisations utilisent la conception à offres multiples pour gérer les campagnes et les listes qui ciblent différents segments de population. Exemples de conception à offres multiples :
- Offres destinées aux répondants et non-répondants : vous pouvez créer une campagne à offres multiples pour proposer une offre aux personnes qui ont répondu à la campagne et une autre offre distincte à celles qui n'y ont pas répondu.
- Offres pour différents référentiels : vous pouvez créer une campagne à offres multiples pour gérer des offres différentes pour différents publics. Par exemple, un établissement financier peut envoyer une offre aux étudiants et une autre aux chefs de famille.

Création d'une campagne à la demande ou une liste multi-offres

Les spécialistes du marketing opérationnel peuvent créer des campagnes à la demande et des listes multi-offres en sélectionnant un modèle pour lequel un spécialiste du marketing opérationnel ou un administrateur a déjà défini les segments, diagrammes et workflows nécessaires.

Les instructions ci-dessous décrivent la procédure à suivre avant que le spécialiste du marketing opérationnel zone ne crée la campagne à la demande ou la liste qui doivent être exécutées par d'autres utilisateurs travaillant avec des modèles Campaign et Collaborate.

1. Créez les diagrammes et les formulaires de votre campagne à la demande ou de votre liste.

Vérifiez les éléments suivants :

- · Les diagrammes créent différents segments.
- Les codes de segment sont indiqués dans la table Gestionnaire de liste.
- 2. Créez un modèle de campagne à la demande ou de liste et ajoutez les formulaires sous forme d'onglet personnalisé.
- 3. Modifiez le workflow.

Pour chaque tâche système Revue de liste, procédez comme suit :

a. Cliquez sur le nom de la tâche.

La boîte de dialogue des propriétés de la tâche s'ouvre.

b. Fournissez les informations requises.

Dans la zone **Code segment**, saisissez le nom du segment approprié tel qu'il apparaît dans le diagramme utilisé pour créer vos formulaires/onglets.

- 4. Créez une campagne à la demande ou une liste à l'aide du modèle.
- 5. Démarrez la campagne à la demande ou la liste.

## Statut des tâches de workflow

Chaque nouvelle tâche de workflow a le statut En attente. A mesure que les chefs de projet et participants travaillent sur des tâches, ils mettent à jour le statut pour indiquer l'avancement.

Vous pouvez modifier le statut d'une tâche lorsque vous travaillez en mode de vue de feuille de calcul ou en mode de vue de calendrier linéaire en cliquant sur le nom de la tâche. Pour plus d'informations, voir <u>Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche (à la page 107)</u>. Vous pouvez également modifier le statut d'une tâche lorsque vous êtes en mode édition : cliquez sur la colonne **Etat** de la tâche, puis sélectionnez le statut approprié dans la liste déroulante.

#### Tableau 5. Statut de la tâche

Etat	Description
En attente	Indique qu'une tâche n'est pas encore en cours. Lorsque vous créez
	une tâche, elle adopte cet état par défaut. qui est symbolisé par une
	zone d'état blanc.
Actif	Indique qu'une tâche est en cours. Symbolisé par l'icône 🗵 . Vous
	pouvez également entrer A pour placer une tâche à l'état Actif
lgnoré	Indique qu'une tâche a été ignorée. Symbolisé par l'icône 🔍 Les
	tâches ignorées sont des tâches pour lesquelles les membres
	n'effectuent plus aucun travail. Toutes les dépendances de cette
	tâche sont également ignorées. Vous pouvez également entrer ${ m s}$
	pour placer une tâche à l'état ignoré.
Terminé	Indique qu'une tâche est terminée. Symbolisé par l'icône 🥝 🗹. Vous
	pouvez également entrer   pour placer une tâche à l'état Terminé.

Notez les relations suivantes entre le statut et la valeur de % terminé d'une tâche.

- Si vous entrez 100 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche, le statut passe à Terminé.
- Si vous entrez 0 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche (qui était préalablement terminée), le statut devient En attente.
- Si vous entrez un nombre compris entre 1 et 99 comme valeur dans % **terminé** pour une tâche (qui était préalablement terminée), le statut passe à Actif.
- Si vous marquez une tâche comme Ignorée, toutes les dates de cette tâche sont effacées. Tant que vous ne cliquez pas sur Enregistrer (ou Enregistrer et terminer), vous pouvez récupérer ces dates en annulant la session d'édition. Toutefois, une fois que vous avez enregistré la feuille de calcul avec les dates effacées, vous ne pouvez plus les récupérer.

## Achèvement de plusieurs tâches

Si des tâches vous sont affectées pour un ou plusieurs projetslistes avancées, campagnes à la demande ou campagnes nationales, vous pouvez les définir comme terminées toutes ensemble.

Pour terminer plusieurs tâches en une seule fois, procédez comme suit.

- 1. Ouvrez la page de liste **Tâches** pour consulter la liste des tâches qui vous ont été affectées.
- 2. Cochez la case de chaque tâche que vous souhaitez terminer.
- 3. Cliquez sur **Terminer la sélection**.
- 4. Dans la boîte de dialogue **Terminer les tâches sélectionnées**, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Conservez toutes les dates en l'état	Les tâches sont marquées comme
	terminées, mais aucune date de fin n'est modifiée.

Option	Description
Paramétrer toutes les dates	Chaque tâche sélectionnée est marquée
de fin réelles sur Maintenant	comme terminée et sa zone de date de fin
	réelle affiche la date et l'heure courantes.

5. Cliquez sur **Continuer** pour terminer la ou les tâches sélectionnées, ou sur **Annuler** pour revenir à la page de liste sans enregistrer les modifications.

Les tâches sélectionnées sont supprimées de la page de liste **Tâches** et leur statut est passé à Terminé. De plus, leurs dates de fin sont définies, si vous avez sélectionné cette option.

## Omission de plusieurs tâches

Vous pouvez omettre des tâches qui vous sont affectées pour des projetsListes avancées, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales.

- 1. Ouvrez la page de liste **Tâches** pour consulter la liste des tâches qui vous ont été affectées.
- 2. Cochez la case de chaque tâche à ignorer.
- 3. Cliquez sur Ignorer les tâches sélectionnées.
- 4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK** pour omettre les tâches sélectionnées, ou sur **Annuler**.

Les tâches sélectionnées et ignorées disparaissent de la page de liste **Tâches** et leur statut passe à Ignoré.

## Copie et collage dans le workflow

Vous pouvez copier et coller la plupart des tâches dans le workflow.

Lorsque vous copiez et collez des tâches, prenez en compte les éléments suivants.

 Pour la copie, vous devez sélectionner une plage de cellules contiguës à l'aide de Maj+clic. Vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs tâches déconnectées via la combinaison de touches Ctrl+clic.

- Pour sélectionner une seule cellule, vous devez utiliser Maj+clic.
- Si vous n'insérez pas suffisamment de tâches vides pour correspondre aux tâches que vous copiez, les valeurs de tâche existantes sont écrasées.
- Pour coller des lignes au point d'insertion, vous pouvez cliquer sur Coller dans le menu
   Outils ou appuyer sur Ctrl+V. Pour coller des lignes après la ligne sélectionnée, vous devez cliquer sur Coller les lignes après dans le menu Outils.

#### Copie de données dans Internet Explorer

Vous pouvez copier des données d'un groupe continu de cibles vers un autre emplacement dans le même workflow ou dans le workflow d'une autre liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale.

- 1. Ouvrez la liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale comportant les tâches à copier, puis cliquez sur l'onglet **Workflow**.
- 2. Cliquez sur Editer.
- 3. utilisez Maj+clic pour sélectionner la première cible source. Si vous copiez uniquement cette valeur, passez à l'étape 5.
- 4. Placez le curseur sur la cible source finale et appuyez sur Maj+clic.La plage de cibles que vous avez sélectionnée est mise en évidence.
- 5. Dans le menu **Outils** du workflow, sélectionnez **Copier** pour copier la ou les tâches sélectionnées.
  - Si vous collez les tâches dans le même workflow, passez à l'étape 7.
- 6. Si vous copiez les tâches dans le workflow d'un autre projet, accédez à l'onglet Workflow de destination et ouvrez-le pour modification.
- 7. **Facultatif :** Insérez un nombre suffisant de lignes vides sous la destination pour accueillir les valeurs de tâche que vous copiez.

Par exemple, si vous avez copié des données de six tâches, vérifiez que six lignes de tâche consécutives sont disponibles. Si vous ne créez pas les lignes nécessaires, les valeurs de tâche existantes situées sous le point d'insertion sont écrasées.

- 8. Appuyez sur Maj+clic sur les cibles de destination.
- 9. Dans la barre d'outils du workflow, sélectionnez **Coller** dans le menu **Outils** pour coller les valeurs.

Les données sources sont placées dans le workflow, en commençant depuis la tâche de destination sélectionnée.

## Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche

Pour mettre à jour rapidement une tâche de workflow lorsque l'onglet **Workflow** est en mode vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire, cliquez sur le nom de la tâche. La boîte de dialogue **Publier la mise à jour de la tâche** s'affiche. Utilisez cette boîte de dialogue comme autre moyen d'éditer rapidement l'intégralité du workflow, lorsque vous n'avez besoin de mettre à jour qu'une seule tâche. A partir de cette boîte de dialogue, vous pouvez mettre à jour un sous-ensemble de valeurs de tâche, ajouter des pièces jointes et ajouter des commentaires.

La boîte de dialogue **Publier la mise à jour de la tâche** contient les onglets **Statut** et **Pièces jointes**.

#### **Onglet Statut des tâches**

L'onglet Statut contient les zones suivantes.

#### Tableau 6. Zones de l'onglet Statut

ZoneDescriptionPropriétairesAffichage uniquement. Le ou les propriétaires de la tâche. Au niveau de<br/>la tâche, les membres de la liste avancée, de la campagne à la demande<br/>ou de la campagne nationale sont appelés les propriétaires de la tâche.

Zone	Description
	Pour modifier les propriétaires de la tâche, utilisez le mode édition de
	la feuille de calcul de workflow. Dans la colonne <b>Membres</b> , ajoutez des
	personnes à une tâche.
Dates cibleDates	Affichage uniquement. Dates de début et de fin calculées et durée de la
réelles	tâche. Pour mettre à jour ces valeurs, modifiez les valeurs dans les zones de date et d'heure
Ftat	Statut de la tâche. Sélectionnez une valeur dans la liste fournie
Activer les nièces	Les propriétaires du projet et les administrateurs avant concu les
iointos	medèles de workflow pouvent indiguer si les membres pouvent sieuter
jointes	des nièces iointes à la tâche
Pourcentage	Progression de la tâche. Entrez un nombre entier entre 0 et 100.
d'achèvement	
auonevenient	🗐 <b>Remarque :</b> Pour modifier l'état d'une tâche de terminée à active,
	vous devez faire passer son statut à <b>En attente</b> et indiquer un % <b>terminé</b>
	inférieur à 100. Si vous ne modifiez pas les deux valeurs, la tâche reste
	marquée comme terminée après enregistrement.
Effort réel	Temps passé sur la tâche. Cliquez sur la zone pour entrer une valeur en
	jours, heures et minutes, par exempleogD-02H-00M.
Date et heure	Dates et heures de début et de fin pour la tâche.
cibles prévues/	Collaborate calcule ces dates pour votre tâche en fonction du statut si
réelles	vous n'entrez pas de date de début et/ou de date de fin.
	Lorsque vous démarrez une tâche (vous remplacez le statut <b>Attente</b> ou
	un statut vide par <b>Actif</b> ) et procédez à la sauvegarde :
	<ul> <li>Si la date de début et la date de fin sont vides, la date de début</li> </ul>
	correspond à la date et à l'heure en cours. La date de fin correspond
	à la date et à l'heure en cours, plus la durée.
	<ul> <li>Si la date de début est définie, mais pas la date de fin, la date de fin</li> </ul>
	correspond à la date de début, plus la durée.
	• Si la date de fin est définie, mais pas la date de début, la date de
	début correspond à la date de fin, moins la durée.

Zone	Description
	Lorsque vous terminez une tâche (vous remplacez le statut Attente ou
	un statut vide par <b>Terminer</b> ) et procédez à la sauvegarde :
	<ul> <li>Si la date de début et la date de fin sont vides, la date de fin</li> </ul>
	correspond à la date et à l'heure en cours. La date de début
	correspond à la date de fin, moins la durée.
	• Si la date de début est définie, mais pas la date de fin :
	$\circ$ Si la date de début est antérieure à la date en cours, la date de
	fin correspond à la date en cours et la durée correspond à la
	date de fin, moins la date de début.
	$\circ$ Si la date de début est ultérieure à la date en cours, la date de
	fin correspond à la date en cours et la date de début correspond
	à la date de fin, moins la durée.
	<ul> <li>Si la date de fin est définie, mais pas la date de début, la date de</li> </ul>
	début correspond à la date de fin moins la durée.
	Lorsque vous remplacez le statut d'une tâche par Attente et procédez à
	la sauvegarde :
	<ul> <li>Si la date de début et la date de fin sont vides, elles restent vides.</li> </ul>
	<ul> <li>Si la date de début est définie, mais pas la date de fin, la date de fin</li> </ul>
	correspond à l'heure en cours, plus la durée.
	<ul> <li>Si la date de fin est définie, mais pas la date de début, la date de</li> </ul>
	début correspond à la date de fin, moins la durée.
Commentaires	Entrez des remarques à inclure à l'historique de révision du projet ainsi
pour l'historique	que toute notification envoyée relative à la tâche.
de révision	
Remarques sur le	Entrez des remarques à afficher avec la tâche dans la vue de feuille de
workflow	calcul ou en mode édition.

## Onglet Pièces jointes de tâche

L'onglet Fichiers joints contient les zones suivantes.

**Remarque :** Seul le propriétaire d'une tâche peut ajouter une pièce jointe. Vous pouvez identifier des rôles de membre et des membres pour des tâches en mode édition.

Tableau 7. Zones	de l'onglet Pièces jointes
Elément	Description
Pièces jointes	Le haut de la page répertorie les pièces jointes de tâche actuelles. Les
	informations suivantes s'affichent pour chaque pièce jointe :
	• Le nom de la pièce jointe, qui est un lien vers la pièce jointe.
	<ul> <li>Le type et la taille du fichier.</li> </ul>
	<ul> <li>Une description, comprenant la date et l'heure auxquelles la pièce</li> </ul>
	jointe a été ajoutée, le nom de la personne l'ayant ajoutée et les
	commentaires éventuels.
	Des liens permettant de supprimer des pièces jointes ou d'en
	envoyer par e-mail.
Fichier à joindre	Sélectionnez la source du fichier à joindre.
Parcourir	Cliquez sur ce bouton pour rechercher le fichier à joindre sur votre
	ordinateur. Les formats de fichier pris en charge comprennent : DOC,
	PPT, XLS, PDF, GIF, JPEG, PNG et MPP.
Commentaires	Entrez un texte décrivant la pièce jointe.
Enregistrement	Permet de joindre l'URL ou le fichier sélectionné.
d'une pièce jointe	

## Mode vue de feuille de calcul

Lorsque vous affichez l'onglet **Workflow** dans une vue de feuille de calcul (par défaut), les informations sur les phases et les tâches de votre workflow apparaissent sous forme de tableau.

Pour toute information sur les colonnes qui s'affichent, voir <u>Colonnes de la feuille de calcul</u> <u>de workflow (à la page 114)</u>. Outre l'affichage de données pour le workflow, vous pouvez mettre à jour les informations sur le statut et la planification de la tâche et ajouter des pièces jointes. Pour plus d'informations, voir <u>Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche (à la page 107)</u>.

Pour personnaliser la vue de feuille de calcul, cliquez sur **Disposition** (<sup>(a)</sup>) sur l'onglet Workflow. Vous pouvez sélectionner les colonnes à afficher et la largeur de la première d'entre elles (nom de la tâche). Pour plus d'informations, voir <u>Personnalisation de vue de</u> feuille de calcul ou de calendrier linéaire (à la page 112).

### Mode vue de calendrier linéaire

Lorsque vous affichez le workflow sur un calendrier linéaire, vous pouvez mettre à jour les informations sur la planification et le statut de la tâche et ajouter des pièces jointes.

La vue de calendrier linéaire de l'onglet Workflow présente une vue des tâches d'un projetd'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale sur une période couvrant des semaines ou des mois. Pour afficher des tâches sur un calendrier linéaire, cliquez sur **Vue > Vue sous la forme d'un calendrier/diagramme de Gantt Vue de** 

calendrier linéaire . Pour remplacer, accédez à Vue de feuille de calcul ou Calendrier hebdomadaire.

Pour plus d'informations, voir Fenêtre Publier la mise à jour de la tâche (à la page 107).

Pour personnaliser la vue de calendrier linéaire, cliquez sur **Présentation** (<sup>®</sup>) dans l'onglet **Workflow**. Vous pouvez personnaliser la vue de calendrier linéaire par les méthodes suivantes :

- Choisir des semaines ou des mois comme échelle de temps.
- Sélectionner des dates pour le tracé : prévues/réelles ou cible.
- Sélectionner des légendes pour les barres de diagramme.

Pour plus d'informations, voir <u>Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier</u> <u>linéaire (à la page 112)</u>.

## Personnalisation de vue de feuille de calcul ou de calendrier linéaire

Lorsque vous affichez l'onglet **Workflow** en mode vue de feuille de calcul ou de calendrier, vous pouvez choisir les informations que vous souhaitez visualiser.

Pour personnaliser la vue, cliquez sur **Disposition** ( <sup>III</sup> <sup>(III</sup>)</sup>.

#### Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet

La boîte de dialogue **Présentation de l'onglet Workflow du projet** affiche les options suivantes :

## Tableau 8. Options de la boîte de dialogue Présentation de l'onglet Workflow du projet Option Description

Pour masquer les options de la section Présentation de feuille de calcul
sur cette boîte de dialogue, cliquez sur l'icône en regard du titre de la
section. Pour afficher une section masquée, cliquez une nouvelle fois sur
l'icône.
Liste des cases à cocher correspondant aux colonnes que vous pouvez
inclure en mode vue de feuille de calcul. Cliquez sur un lien au-dessus de
la liste pour sélectionner un groupe prédéfini de colonnes à afficher :
• all : paramètre par défaut. Toutes les cases sont sélectionnées
(toutes les colonnes sont affichées).
<ul> <li>Cibles : masque les colonnes Etat, % terminé et Date réelle.</li> </ul>
<ul> <li>Réel : masque les colonnes de date et d'effort cible et de rôle de</li> </ul>
membre/réviseur.
<ul> <li>Toutes les dates : affiche toutes les colonnes liées aux dates</li> </ul>
prévues et réelles.
<ul> <li>Responsabilité : affiche les colonnes liées à la personne affectée à</li> </ul>
l'exécution des tâches.
Sinon, vous pouvez cocher des colonnes à inclure ou désélectionner des
colonnes à supprimer.

#### Option Description Largeur de la Définit la largeur de la première colonne, qui affiche les noms de tâche première colonne et les dépendances. Vous pouvez définir une autre largeur de première colonne pour le mode vue de feuille de calcul et pour le mode vue de calendrier. Sélectionnez : • Mémoriser le dernier paramétrage : lorsque vous affichez la feuille de calcul du workflow, vous pouvez ajuster la largeur de la première colonne pour afficher une partie plus ou moins grande du nom des tâches. • Exactement : sélectionnez cette option pour entrer un nombre qui définit la largeur exacte de la colonne en pixels. Présentation du Pour masquer les options dans la section Présentation du calendrier calendrier linéaire linéaire, cliquez sur l'icône située en regard du titre de la section. Pour afficher une section masquée, cliquez une nouvelle fois sur l'icône. Echelle de temps Incrément de temps utilisé pour la mesure. Sélectionnez **Semaines** ou Mois. Le paramétrage par défaut est Semaines. Données Les barres de la vue du calendrier linéaire indiquent des durées. Vous représentées par pouvez choisir d'afficher les dates réelles/prévues, les dates cible ou les les barres deux. Par défaut, les deux sont affichées. Légendes des Par défaut, les barres n'ont pas de légende. Sélectionnez une option pour afficher les informations sur la tâche comme des légendes de barre. Par barres exemple, les noms de tâche ou les types de jalon peuvent être affichés comme des légendes. Largeur de la Définit la largeur de la première colonne, qui affiche les noms de tâche première colonne et les dépendances. Vous pouvez définir une autre largeur de première colonne pour le mode vue de feuille de calcul et pour le mode vue de calendrier. Sélectionnez :

 Mémoriser le dernier paramétrage : lorsque vous affichez la feuille de calcul du workflow, vous pouvez ajuster la largeur de la première colonne pour afficher une partie plus ou moins grande du nom des tâches.

Option	Description
	• Exactement : sélectionnez cette option pour entrer un nombre qui
	définit la largeur exacte de la colonne en pixels.
En faire les	Sélectionnez cette case à cocher pour faire de vos sélections les
paramètres par	paramètres par défaut de l'onglet <b>Workflow</b> . Cette option conserve les
défaut pour	paramètres d'affichage de cet onglet jusqu'à ce que vous les remodifiez
cet onglet de	en cochant la case.
workflow de projet	
	<b>Remarque :</b> Vos paramétres deviennent les paramétres par défaut
	pour tous les utilisateurs du workflow, jusqu'à ce que quelqu'un modifie
	les paramètres par défaut.
Utilisez ces	Cochez cette case pour appliquer vos sélections au workflow en cours
paramètres pour	uniquement. Cette option conserve les paramètres d'affichage de ce
le workflow en	workflow jusqu'à ce que vous les remodifiez en cochant la case.
cours uniquement	Désélectionnez cette case pour faire de vos sélections les paramètres
	par défaut de l'onglet <b>Workflow</b> . Vos paramètres deviennent les valeurs
	par défaut de tous les utilisateurs de ce workflow jusqu'à ce que
	quelqu'un les change.

## Colonnes de la feuille de calcul de workflow

Lorsque le workflow s'affiche en mode vue de feuille de calcul (vue par défaut) ou en mode édition, les données sont présentées dans une feuille de calcul composée de colonnes et de lignes. Consultez et entrez des informations dans les cellules de la feuille de calcul pour chaque colonne.

#### Tableau 9. Colonnes de la feuille de calcul de workflow

Colonne	Description
Tâches, phases	Répertorie les tâches et les phases qui composent le projet la liste
	avancée, la campagne à la demande ou la campagne nationale.
	En mode édition, cliquez sur la phase ou la tâche à réviser ou modifiez sa
	séquence, son nom ou ses dépendances.

Colonne	Description
	En mode vue, cliquez sur une tâche pour mettre à jour le statut et les
	informations de planification. Pour plus d'informations, voir Fenêtre
	<u>Publier la mise à jour de la tâche (à la page 107)</u> .
Etat	Affiche une icône qui indique le statut de la tâche. Les tâches peuvent
	avoir l'un des statuts suivants.
	• En attente
	• Actif
	• Ignoré
	• Terminé
Pourcentage	Degré d'achèvement (en pourcentage) d'une tâche.
d'achèvement	En mode édition, cliquez sur la barre de mesure d'une tâche et entrez un
	nouveau pourcentage d'achèvement. La barre de mesure s'étend pour
	afficher un niveau comparable.
Début prévu/réel	Pour les tâches en attente, cette zone contient la date de début prévue.
	Les dates de début prévues s'affichent en italique. Lorsque vous avez
	passé l'état d'une tâche d'Actif à Terminé, cette zone contient la date de
	début réelle. Les dates de début réelles apparaissent en style normal.
	En mode édition, cliquez sur la cellule pour utiliser un calendrier et
	sélectionner une date et une heure.
Fin prévue/réelle	Pour les tâches en attente, cette zone contient la date de fin prévues.
	Les dates de fin prévues s'affichent en italique. Lorsque vous avez passé
	l'état d'une tâche d'Actif à Terminé, cette zone contient la date de fin
	réelle. Les dates de fin réelles apparaissent en style normal.
	En mode édition, cliquez sur la cellule pour utiliser un calendrier et
	sélectionner une date et une heure.
Durée prévue/ réelle	Durée de la tâche en jours, heures et minutes.
	Si vous entrez des dates de début et de fin, le système calcule
	automatiquement une valeur pour cette zone (la date de fin prévue/réelle
	moins la date de début prévue/réelle).

Colonne	Description
Effort réel	Effort réel nécessaire pour terminer la tâche (à ne pas confondre avec la durée du calendrier). Durée de la tâche en jours, hourse et minutes
Dates ancrées	Indique si la tâche est ancrée. Si une icône de verrouillage s'affiche, les dates de la tâche sont ancrées.
	Pour spécifier les dates ancrées pour une tâche, cliquez sur la colonne, puis sélectionnez <b>Ancrée</b> dans le menu. La date de la tâche n'est pas modifiable, même si elle dépend d'une modification.
	Si une dépendance n'est pas respectée, les dates en conflit apparaissent avec une icône et une police différentes.
	Par exemple, supposez que la tâche 2.2 dépend de la tâche 2.1. Si la date d'échéance prévue de la tâche 2.1 est placée après la date de début prévue de la tâche 2.2, les deux dates (date de fin de la tâche 2.1 et date de début de la tâche 2.2) apparaissent en rouge. Ceci se produit si vous avez ancré la date de la tâche 2.2 en sélectionnant l'icône de verrou dans la colonne <b>Dates ancrées</b> .
Jours travaillés	Indique les dates à utiliser pour déterminer les dates des tâches. Les options suivantes sont disponibles.
	<ul> <li>Bus Jours ouvrables uniquement : inclut uniquement des dates standard, hors vacances et week-ends, pour le calcul des dates de cette tâche. Ce planning est la valeur par défaut pour toutes les tâches.</li> <li>Wkd Jours ouvrables et week-end : inclut les week-ends dans les calculs de date de cette tâche.</li> <li>Off Jours ouvrables + jours de congé : inclut les périodes non ouvrables prédéfinies à l'échelle du système dans le calcul des dates de cette tâche.</li> <li>All - Tous les jours du calendrier : inclut toutes les dates dans le</li> </ul>

 All - Tous les jours du calendrier : inclut toutes les dates dans le calcul des dates de cette tâche. Aucune date n'est ignorée lors du calcul des dates pour cette tâche.

Colonne	Description
Date de début	Date de début prévue de la tâche. En mode édition, cliquez sur le
prévue	calendrier pour sélectionner une date.
	Vous pouvez ajouter un type de jalon personnalisé pour définir une cible et les dates prévisionnelles de toutes les tâches d'un workflow dans un modèle de projet. Pour ce faire, créez un jalon avec le code DEBUT. Ensuite, créez un modèle de projet. Dans le workflow de ce modèle, affectez une tâche à ce type de jalon. Lorsque vous créez et sauvegardez un projet avec une date de début cible qui utilise ce modèle, la tâche associée au nouveau type de jalon copie la date de début du projet comme date de début cible ainsi que sa date de début prévisionnelle. Ces dates cible et prévisionnelle sont ensuite propagées à toutes les tâches dépendantes dans le projet.
	Le type de jalon DEBUT ne peut être affecté qu'à une seule tâche dans un workflow.
Date de fin prévue	Date d'échéance prévue de la tâche. En mode édition, cliquez sur le calendrier pour sélectionner une date.
Durée cible	Durée de la tâche en jours, heures et minutes. Egale à la différence entre la date de fin prévue et la date de début prévue.
Effort ciblé	Estimation de l'effort ciblé requis pour terminer la tâche (à ne pas confondre avec la durée du calendrier).
Type de jalon	Jalon de tâche que vous sélectionnez dans une liste. Les options
	disponibles incluent Réunion, Evénement et Début du travail. Les
	administrateurs système configurent les types de jalon se trouvant dans la liste.
	Pour plus d'informations sur le paramétrage des jalons, consultez
	Collaborate - Guide d'installation et Collaborate - Guide d'administration.
Rôles de membre	Un ou plusieurs rôles associés à la tâche. Ces rôles peuvent être chargés
	automatiquement depuis le modèle du projet utilisé pour créer le projet
	ou le propriétaire du projet peut les configurer manuellement.
Membres	Les personnes associées à la tâche.

Colonne	Description
	Si une tâche de workflow a un rôle dans sa colonne <b>Rôles de membre</b>
	(s), le workflow ajoute automatiquement une personne dans la colonne
	correspondante <b>Membres</b> lorsque vous assignez des rôles aux
	personnes.
	Vous pouvez également ajouter manuellement des personnes dans la
	colonne Membres lorsque vous modifiez le workflow.
Appliquer la	Si cette tâche dépend d'autres tâches, détermine à quel point le système
dépendance	est strict sur l'interprétation des dépendances. Lorsque cette option est
	sélectionnée, le système interdit aux membres du projet de mettre à jour
	la tâche tant que les tâches dont elle dépend ne sont pas terminées.
Obligatoire	Indique si cette tâche est requise. Les tâches requises ne peuvent être
	ignorées ou supprimées et leurs noms ne peuvent être changés.
Code de tâche	Code en lecture seule identifiant chaque tâche de manière exclusive
	au sein d'un projet. Les intégrateurs système utilisent ce code pour
	implémenter une logique métier personnalisée impliquant des tâches.
Notes	Commentaires sur la tâche.

## Barre d'outils du mode édition

Lorsque vous passez du mode vue au mode édition, vous pouvez modifier le workflow. Cliquez sur les icônes de la barre d'outils pour ajouter, déplacer et supprimer des phases et des tâches.

Le tableau suivant décrit les options de la barre d'outils.

Tableau 10. Barre d'outils d'édition pour l'onglet Workflow

lcône	Description
	Ajouter une ligne. Pour ajouter une ligne après une ligne existante
	dans le workflow, sélectionnez la ligne puis cliquez sur cette icône pour
	indiquer le type de ligne. Vous pouvez ajouter :
	lcône

• Phase : les phases organisent des tâches en groupes.

## lcône Description Tâche utilisateur Exécution du diagramme Revue de liste Notifier les spécialistes du marketing opérationnel (Campagnes nationales) Abonnement (Campagnes nationales) Récurrence Collaborate ajoute la tâche et renumérote les tâches suivantes. En série. Par défaut, le système ajoute des lignes à la feuille de calcul en série, chaque tâche dépend donc de la tâche qui la précède. Pour utiliser une autre option de dépendance, cliquez sur cette icône et faites une sélection avant d'ajouter la tâche suivante au workflow. Sélectionnez une option de dépendance. Aucune dépendance : lorsque vous ajoutez une ligne, le système ne la rend pas dépendante d'une autre ligne. En série : lorsque vous ajoutez une ligne, le système la rend dépendante de la ligne qui la précède. • En parallèle : lorsque vous ajoutez une ligne, le système la rend dépendante de la ou des mêmes tâches que la ligne qui la précède. Chaque ligne que vous ajoutez utilise la même option de dépendance tant que vous n'avez pas modifié votre sélection. Vous pouvez également modifier manuellement des dépendances.

Cliquez sur le nom de la tâche ou de la phase et indiquez une liste séparée par des virgules de numéros entre parenthèses. Pour plus d'informations, voir <u>Dépendances des tâches (à la page 86)</u>.

**Ajouter une ligne de phase**. Ajoute une phase dans la feuille de calcul. Les tâches sont regroupées en phases.

Ð

 $\oplus$ 

#### lcône

#### Description

圕

**Déplacer la ligne vers le haut**. Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour déplacer vers le haut la ligne sélectionnée.

#### Remarque :

- Lorsque vous déplacez une ligne, ses dépendances de tâche ne changent pas.
- Lorsque vous déplacez une phase, toutes les tâches qui lui sont associées sont déplacées avec elle.

**Déplacer la ligne vers le bas**. Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour déplacer vers le bas la ligne sélectionnée.

#### Remarque :

- Lorsque vous déplacez une ligne, ses dépendances de tâche ne changent pas.
- Lorsque vous déplacez une phase, toutes les tâches qui lui sont associées sont déplacées avec elle.

**Supprimer la ligne**. Cliquez sur un nom de tâche ou de phase pour sélectionner la ligne, puis cliquez sur cette icône pour supprimer le composant.

#### Remarque :

- Vous ne pouvez pas supprimer la première phase d'une feuille de calcul de workflow.
- Lorsque vous supprimez une phase, les tâches qui lui sont associées sont ajoutées à la phase précédente. Les tâches ne sont pas supprimées.

1000 mm

lcône	Description
	Recalculer les dates. Appuyez sur les touches Maj+clic pour sélectionner
	une ou plusieurs cellules adjacentes dans la feuille de calcul, puis cliquez
	sur cette icône pour appliquer l'une des options suivantes :
	Conservation des temps morts entre des tâches : recalcule toutes
	les dépendances de dates en fonction de vos modifications et
	conserve tous les temps morts entre des tâches dépendantes.
	<ul> <li>Suppression des temps morts entre les tâches : permet de</li> </ul>
	recalculer toutes les dépendances de tâche en fonction des
	modifications que vous avez effectuées : les temps morts entre les
	tâches dépendantes sont supprimés.
s	Outils. Propose des options qui affectent les valeurs de cellules
	spécifiques d'une feuille de calcul ou d'une colonne sur toute la feuille de
	calcul.

Pour pouvoir appliquer l'une des options suivantes, vous devez tout d'abord appuyer sur les touches Maj+clic pour sélectionner une ou plusieurs cellules adjacentes dans la feuille de calcul :

- Copier : copie le contenu des cellules sélectionnées dans le pressepapiers.
- Coller : colle le contenu du presse-papiers, en commençant par la cellule sélectionnée.
- Coller la ligne en dessous : colle le contenu du presse-papiers sous la ligne sélectionnée.
- Marquer comme : modifie les valeurs Etat et % terminé pour la ou les tâches correspondantes. Par exemple, Marquer comme Terminé change le statut de Terminé et % terminé pour 100%. Vous pouvez attribuer à une tâche l'état Ignoré, Terminé, Actif ou En attente.
- Remplir bas/haut : copie la valeur de la cellule ou du groupe de cellules sélectionné dans les cellules du dessous ou du dessus.
- Effacer : efface toutes les entrées de la cellule ou du groupe de cellules sélectionné.

#### lcône

1111

(う)

(♂)

#### Description

**Remarque :** Vous devez appliquer ces options aux cellules qui sont adjacentes. Autrement dit, l'utilisation de Maj+clic pour sélectionner des cellules n'est pas prise en charge.

Les autres options de la fonction de menu Outils sont les suivantes :

- Importer et enregistrer le workflow : disponible uniquement si le projet a le statut Non démarré. Remplace toute la feuille de calcul par les tâches et les valeurs d'un précédent modèle de workflow défini.
- Effacer la colonne : cliquez sur une seule cellule, puis sélectionnez cette option pour effacer toutes les entrées de cette colonne. Pour les colonnes comportant une valeur par défaut, par exemple Jours travaillés, chaque cellule est définie sur la valeur par défaut.

• Effacer tout : efface toutes les entrées de la feuille de calcul. Cliquez sur cette icône pour recalculer les dates dépendantes tout en conservant les marges. Cette icône permet de recalculer toutes les dates dépendantes en fonction des éditions apportées et de supprimer les marges entre les tâches dépendantes.

Cliquez sur cet icône pour recalculer les dates dépendantes tout en supprimant les marges. Cette icône permet de recalculer toutes les dates dépendantes en fonction des changements apportés et de supprimer les marges entre les tâches dépendantes.

Annuler. Cliquez sur cette icône pour annuler votre dernier changement.

**Répéter**. Cliquez sur cette icône pour réappliquer un changement que vous avez annulé.

**Enregistrer**. Cliquez sur cette icône pour sélectionner l'une des options suivantes :

• Enregistrer : Enregistrement temporaire, la feuille de calcul reste en mode édition.

lcône	Description
	• Enregistrer et terminer : Enregistre votre travail et l'affiche en mode
	de vue de feuille de calcul.
	• Enregistrer et retourner à la liste : Enregistre votre travail et affiche la
	liste de projets la plus récemment sélectionnée.
$\otimes$	Annuler. Renvoie au mode de vue de feuille de calcul sans enregistrer les
	modifications apportées depuis votre dernière sauvegarde.

Cliquez sur l'une des options suivantes pour terminer votre travail :

- Annuler. Renvoie au mode de vue de feuille de calcul sans enregistrer les modifications apportées depuis votre dernière sauvegarde.
- Enregistrer : Enregistrement temporaire, la feuille de calcul reste en mode édition.
- Enregistrer et terminer : Enregistre votre travail et l'affiche en mode de vue de feuille de calcul.

## Utilisation du mode vue de la feuille de calcul

Lorsque vous cliquez une première fois sur l'onglet Workflow, il s'affiche en mode de vue de feuille de calcul et propose les commandes d'interface utilisateur suivantes.

#### Tableau 11. Commandes de l'onglet Workflow

Contrôle	Description
Liens d'historique	Les éléments de navigation (liens vers les pages que vous avez
	visitées avant d'arriver à la page actuelle) sont placés au-dessus du
	nom du projetde la Liste, Campagne à la demande, ou campagne
	nationale. Cliquez sur un lien actif dans l'historique pour accéder à
	cette page.
Ż	Editer. Modifie l'affichage pour le mode édition, ce qui vous permet
	d'ajouter, de supprimer et de modifier des étapes et des tâches du
	workflow et d'entrer des informations détaillées sur les tâches. Pour
	plus d'informations, voir <u>Barre d'outils du mode édition <i>(à la page</i></u>
	<u>118)</u> .

#### Contrôle

 $\uparrow$ 

#### Description

**Enregistrer comme modèle**. Enregistre la définition du workflow comme modèle de workflow réutilisable (si vous disposez des droits appropriés).

Une boîte de dialogue s'ouvre pour que vous puissiez nommer le modèle. Pour plus d'informations sur l'utilisation des composants des modèles, voir Collaborate - Guide d'administration.

**Vue de feuille de calcul**. Modifier l'affichage pour le mode de vue de feuille de calcul, ce qui permet d'obtenir des informations sur chaque tâche sous forme de tableau.

Lorsque vous affichez le workflow sous forme de feuille de calcul, chaque nom de tâche est un lien. Cliquez sur une tâche pour ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez ajouter et modifier des informations sur la tâche. Pour plus d'informations, voir <u>Fenêtre</u> <u>Publier la mise à jour de la tâche (à la page 107)</u>.

**Vue de calendrier hebdomadaire**. Modifie le mode afin de présenter un affichage graphique des informations de planification sur les tâches, notamment la durée et le statut. Pour plus d'informations, voir <u>Mode vue de calendrier linéaire (à la page 111)</u>.

Lorsque vous affichez le workflow sous forme linéaire, chaque nom de tâche est un lien. Cliquez sur une tâche pour ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez ajouter et modifier des informations sur la tâche. Pour plus d'informations, voir <u>Fenêtre</u> <u>Publier la mise à jour de la tâche (à la page 107)</u>.

**Présentation**. Ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher en mode de vue de feuille de calcul et choisir l'échelle de temps et les dates à inclure en mode de vue de calendrier linéaire. Pour plus d'informations, voir <u>Personnalisation de vue de feuille de calcul ou</u> <u>de calendrier linéaire (à la page 112)</u>.

۲

## Modification de la présentation d'un workflow

Vous pouvez changer la présentation de la feuille de calcul et des vues de calendrier linéaires du workflow pour afficher les informations dont vous avez besoin.

1. Dans l'onglet Workflow, cliquez sur Présentation.

La boîte de dialogue Présentation du workflow s'ouvre.

2. Dans la zone **Présentation de la feuille de calcul**, cochez les cases de toutes les colonnes que vous souhaitez afficher.

Vous pouvez également utiliser les liens après **Colonnes à afficher :** pour sélectionner des sous-groupes de colonnes.

- 3. Sélectionnez la largeur de la première colonne de la vue de la feuille de calcul.
- Dans la section Présentation du calendrier, sélectionnez les valeurs à partir des listes déroulantes Echelle de temps, Données représentées par les barres et Légendes des barres.
- 5. Sélectionnez la largeur de la première colonne de la vue de la feuille de calcul.
- Pour que ces paramètres s'appliquent uniquement au workflow actif à l'écran, et non à tous les workflows affichés, cochez N'utiliser ces paramètres que pour le workflow actif.
- 7. Cliquez sur Appliquer ou Appliquer et fermer pour enregistrer vos sélections.

La vue du workflow est mise à jour pour tenir compte de vos sélections.

### Paramétrage de la largeur de la première colonne

Vous pouvez modifier la largeur de la première colonne dans la feuille de calcul du workflow et conserver ce paramétrage pendant toute votre session.

Pour définir la largeur de la première colonne, procédez comme suit.

- 1. Accédez à l'onglet **Workflow** du projetde la liste avancée, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale.
- 2. Utilisez le curseur pour redimensionner la largeur de la première colonne.
- 3. Cliquez sur **Présentation** dans la section supérieure droite de l'écran.
- 4. Dans la boîte de dialogue **Présentation de l'onglet de workflow d'instance**, procédez comme suit :
  - a. Dans la section Largeur de la première colonne, sélectionnez lMémoriser le dernier paramétrage.
  - b. Au bas de la boîte de dialogue, sélectionnez la case **Définir comme paramètres par** défaut pour l'onglet Workflow de ce projet.
- 5. Cliquez sur **Appliquer et fermer** pour enregistrer vos modifications et fermer la boîte de dialogue.

La largeur de la première colonne est maintenant définie pour cette liste avancée, campagne à la demande ou campagne nationale pour le reste de votre session.

## Chapitre 8. Utilisation des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales

Cette section contient des informations communes sur l'utilisation des listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales.

Elle s'applique à ces trois types d'objets car les instructions sont identiques. Par exemple, vous supprimez une liste, campagne à la demande ou campagne nationale de la même manière et donc les informations sur leur suppression sont présentées de manière groupée.

Toute différence pour une procédure donnée est signalée.

**Remarque :** Il peut vous manquer certains droits pour effectuer toutes les tâches décrites dans cette section ou vous pouvez disposer d'un droit pour certains objets mais pas pour tous. Par exemple, les spécialistes du marketing opérationnel peuvent généralement apporter des modifications aux listes et campagnes à la demande, mais ne peuvent qu'afficher les campagnes nationales. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

## Modification du contenu par défaut des pages Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales

Vous pouvez modifier les listes, les campagnes à la demande ou les campagnes nationales qui s'affichent par défaut, ainsi que les colonnes présentes sur cette page.

Lorsque vous sélectionnez Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes nationales dans le menu Marketing local, une page affichant ces objets s'ouvre.

1. Lorsque vous visualisez la page Listes, Campagnes à la demande ou Campagnes

nationales, cliquez sur l'icône **Options** (

La boîte de dialogue Options s'ouvre.

- 2. Le menu déroulant Liste par défaut vous permet de sélectionner les listes et campagnes que vous souhaitez afficher par défaut lorsque vous ouvrez cette page.
- Déterminez les colonnes que vous souhaitez afficher en sélectionnant les colonnes dans la liste Colonnes disponibles et Colonnes sélectionnées et utilisez les touches de déplacement horizontal pour déplacer les colonnes entre les listes.

Continuez jusqu'à ce que toutes les colonnes que vous souhaitez afficher soient dans la liste **Colonnes sélectionnées**.

4. Organisez les colonnes en les sélectionnant dans la liste **Colonnes sélectionnées** et en les déplaçant à l'aide des flèches vers le haut et le bas.

Continuez à déplacer les colonnes jusqu'à ce qu'elles soient dans l'ordre souhaité.

5. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Les pages Listes, Campagnes nationales ou Campagnes à la demande sont modifiées et reflètent vos sélections Ces modifications sont conservées lorsque vous affichez la page ultérieurement.

## Modification de l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes

Vous pouvez changer l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes de plusieurs façons.

Lorsque vous sélectionnez **Listes**, **Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales** dans le panneau de navigation, une page affiche ces objets. Le contenu exact dépend des paramètres qui sont définis par votre administrateur.

1. Pour changer la manière dont les objets sont affichés, cliquez sur l'icône **Vue** (<sup>(2)</sup>).

La boîte de dialogue Définir les options de vue s'affiche.

Vous pouvez sélectionner :

- Calendrier linéaire pour afficher les objets sous forme de tableau.
- Calendrier textuel pour afficher les objets sous forme d'entrées de texte.
- Calendrier graphique pour afficher les objets sous forme de graphiques.

Vous pouvez également sélectionner la plage de temps et le code couleur.

Pour retourner à l'affichage tableau, cliquez sur le nom de l'objet dans le panneau de navigation.

 Pour trier les objets lors de l'affichage sous forme de tableau, cliquez sur le nom de la colonne de votre choix. Cliquer une seconde fois sur le nom permet de passer de l'ordre croissant à l'ordre décroissant.

Le nombre d'objets peut être trop élevé pour un seul écran. S'il existe plusieurs écrans, vous pouvez cliquer sur le numéro de l'écran en bas de la table afin d'afficher d'autres objets. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher tous** pour ajuster tous les objets sur un seul écran.

# Affichage de certaines listes, campagnes à la demande ou campagnes nationales

Vous pouvez changer l'affichage des campagnes nationales, des campagnes à la demande ou des listes de plusieurs façons.

Lorsque vous sélectionnez **Listes**, **Campagnes à la demande** ou **Campagnes nationales** dans le menu **Marketing local**, une page affichant ces objets s'ouvre. Le contenu exact dépend des paramètres qui sont définis par votre administrateur.

1. Pour afficher tous les objets, cliquez sur **Tous...** en haut de la page.

Tous les objets sont affichés, ainsi que les différents filtres d'affichage, par exemple, **Dernières semaines ..., Mes ...** et **Terminées ...**. Vous pouvez cliquer sur le nom d'un filtre pour afficher uniquement les objets qui répondent à ces critères.

2. Pour afficher les objets qui répondent à certains critères, cliquez sur l'icône **Filtrer** ( $\square$ ).

La boîte de dialogue de recherche s'affiche.

3. Renseignez les critères de recherche nécessaires, puis cliquez sur Appliquer.

# Ouverture et édition d'une liste, campagne à la demande ou campagne nationale

Vous pouvez ouvrir une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale depuis le **Tableau de bord** ou la page qui y fait référence.

Vous devez disposer des droits requis pour ouvrir et éditer une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

Une fois que vous avez ouvert une liste ou une campagne, vous pouvez éditer ses onglets.

- Cliquez sur le nom de la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale.
   L'onglet récapitulatif de cet objet s'affiche.
- Cliquez sur le nom de l'onglet à éditer ou restez sur l'onglet Récapitulatif pour l'éditer.
   Par exemple, si vous éditez le workflow, vous devez ouvrir l'onglet flux de travaux avant de cliquer sur éditer.
- 3. Vers le haut de la page, en regard du nom de l'objet, cliquez sur l'icône **Editer** ( $\square$ ).
- 4. Editez le contenu de l'onglet à votre gré.
- 5. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Les éditions de l'onglet que vous avez effectuées sont enregistrées.

# Etat de listes, des campagnes à la demande et des campagnes nationales

Chaque liste, campagne à la demande ou campagne nationale a un état.

Les états sont les suivants :

- Non démarré
- En cours
- En veille
- Annulé
- Terminé

Les listes simples commencent par l'état En cours.

Les listes avancées et les campagnes à la demande et nationales commencent par l'état Non démarré.

## Modification de l'état des listes, des campagnes nationales ou des campagnes à la demande

L'état de la liste, de la campagne à la demande ou de la campagne nationale s'affiche sur la page d'accueil, les pages recensant ces objets et la page **Récapitulatif**.

Pour changer l'état, vous devez afficher la page de récapitulatif de la campagne de la liste ou de la campagne.

- 1. Affichez la page **Récapitulatif** de la liste ou de la campagne à la demande ou nationale.
- 2. Sélectionnez l'état de votre choix dans la liste déroulante. Vos options sont Suspendre, Annuler ou Terminer.

Une boîte de dialogue vous invite à ajouter des commentaires sur le changement d'état.

3. Ajoutez un commentaire et cliquez sur **Continuer** pour fermer la boîte de dialogue.

L'état de liste, de la campagne nationale ou de la campagne à la demande est modifié par votre sélection.

## Affichage et édition de la page Récapitulatif

Vous pouvez éditer certaines données de la page **Récapitulatif** d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale, mais pas toutes.

En mode de vue, la section **Récapitulatif** d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale est réduite par défaut. Pour la développer, cliquez sur son en-tête.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale, dont vous souhaitez afficher la page **Récapitulatif**.
- 2. Cliquez sur l'icône **Editer** (

Certaines zones de la page **Récapitulatif** sont alors accessibles. Par exemple, les zones que vous pouvez généralement éditer sont les suivantes :

- Nom
- Description
- Date de début prévu
- Date d'échéance prévue
- Autres attributs personnalisés créés par l'administrateur

Généralement, vous ne pouvez pas modifier les codes de campagne ou les données de révision des listes.

- 3. Modifiez les données à votre gré.
- 4. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

La page **Editer le récapitulatif** se ferme et les changements que vous avez effectués apparaissent dans la page **Récapitulatif**.

## Impression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous pouvez imprimer sur votre imprimante locale une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale lorsque vous l'affichez.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Cliquez sur l'icône **Imprimer** ( ) et sélectionnez **Imprimer**.

La boîte de dialogue Imprimer s'ouvre.

3. Renseignez cette boîte de dialogue au besoin.

# Exportation d'une liste, d'une campagne nationale ou d'une campagne à la demande

Vous pouvez exporter une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande vers un fichier Microsoft Excel lorsque vous l'affichez.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Cliquez sur l'icône Imprimer ( 🔽 ) et sélectionnez Exporter.

La boîte de dialogue de téléchargement du fichier s'ouvre.

3. Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir directement le fichier Microsoft Excel ou sur **Enregistrer** pour l'enregistrer sur votre ordinateur.

Si vous choisissez de l'enregistrer, le système vous demande d'indiquer l'emplacement sur votre ordinateur.

# Copie d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous pouvez copier une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande que vous avez affichée pour en créer une nouvelle avec les mêmes paramètres.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Cliquez sur l'icône **Copier** (

Le système vous invite à confirmer la copie.

3. Cliquez sur OK.

La page **Récapitulatif** de la nouvelle liste, campagne à la demande ou campagne nationale s'ouvre. Le nom du nouvel objet est Copie de *existing object name* 

- 4. Modifiez les informations de la page **Récapitulatif** au besoin.
- 5. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

L'objet se ferme.

6. Pour éditer d'autres pages de la liste, de la campagne nationale ou de la campagne à la demande, ouvrez puis éditez l'objet.

## Pièces jointes

Vous pouvez inclure des pièces jointes dans une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale. Ces pièces jointes fournissent des informations concernant la campagne ou la liste.

Par exemple, les marketeurs centraux et spécialistes du marketing opérationnel peuvent inclure les pièces jointes suivantes :

 des messages marketing sur l'initiative, notamment le contenu pour une campagne de publipostage; • des données, telles que des noms de clients, générées après l'exécution d'une liste ou d'une campagne à la demande.

Un participant ou un responsable de liste ou de campagne à la demande peuvent ajouter des pièces jointes uniquement si les développeurs du modèle national ont inclus un onglet Pièces jointes au modèle.

Si le développeur ajoute les pièces jointes aux modèles des campagnes à la demande, les spécialistes du marketing opérationnel ou marketeurs centraux peuvent les utiliser pendant les campagnes.

Les marketeurs centraux peuvent également ajouter des pièces jointes à une campagne à la demande lorsqu'ils disposent de l'onglet correspondant sur le modèle.

Vous pouvez également inclure des pièces jointes filtrées, comme upload\_allowedFileTypes et upload\_fileMaxSize.upload\_allowedFileTypes indique les types de fichier qui peuvent être téléchargés dans Collaborate et upload\_fileMaxSize indique la taille maximale de fichier qui peut être téléchargé.

## Ajout d'une pièce jointe à une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Si le concepteur de modèles le permet, lors de l'affichage d'une liste, campagne à la demande, ou campagne nationale, vous pouvez ajouter un fichier en tant que pièce jointe.

Le fichier que vous ajoutez peut provenir de votre ordinateur ou d'une URL.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Ouvrez la page Pièces jointes.
- 3. Cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (<sup>20</sup>).
- 4. Dans la zone Fichier à joindre, sélectionnez Depuis mon ordinateur ou URL.
- 5. Dans la zone sur la droite, saisissez le chemin vers le fichier.

Si vous avez sélectionné Depuis mon ordinateur, vous pouvez cliquer sur **Parcourir** pour rechercher le fichier sur votre ordinateur.

- 6. Facultatif : Ajoutez des commentaires sur le fichier joint.
- 7. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Le fichier est joint à la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

## Suppression d'une pièce jointe d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous pouvez supprimer une pièce jointe d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale en cliquant sur le bouton **Supprimer**.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Ouvrez la page Pièces jointes.
- 3. Sur la ligne de la pièce jointe à supprimer, cliquez sur **Supprimer**.

Le système vous invite à confirmer la suppression.

4. Cliquez sur OK.

Le fichier n'est plus joint ni à la liste, ni à la campagne à la demande, ni à la campagne nationale.

## Publication d'un message

Vous pouvez publier un message lorsque vous affichez une liste, une campagne nationale ou une campagne à la demande.

Ce message se rapporte uniquement à cette liste ou cette campagne. Vous avez la possibilité d'envoyer ces messages à d'autres utilisateurs Collaborate . Vous pouvez avoir besoin de publier des messages pour diffuser à d'autres utilisateurs travaillant sur la liste,

la campagne à la demande ou la campagne nationale des informations importantes sur le projet.

**Remarque :** Ces messages sont différents des alertes. Une alerte est créée lorsque vous générez un message, mais elle ne contient pas le contenu du message.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Pendant que vous visualisez une page de la liste, de la campagne nationale ou de la

campagne à la demande, cliquez sur l'icône **Communiquer** (<sup>3</sup>), puis sélectionnez **Publier un message**.

La boîte de dialogue Messages s'ouvre.

- 3. Saisissez votre message dans la zone prévu à cet effet.
- 4. Sélectionnez l'option de déliverabilité.
- 5. Cliquez sur **Publier un message**.

Le message est alors associé à la liste ou à la campagne. Si indiqué, il est également envoyé aux utilisateurs par e-mail.

Pour les personnes travaillant avec la liste, la campagne à la demande ou la campagne

nationale, le nombre en regard de l'icône **Communiquer** (<sup>SS</sup>) indique que le nouveau message est là.

### Consultation des messages

Les autres utilisateurs Collaborate peuvent joindre des messages à une liste, campagne à la demande, ou campagne nationale afin de transmettre des informations importantes aux autres membres de l'équipe.

En affichant la liste ou la campagne, vous pouvez voir les messages. Ces messages peuvent également vous être envoyés par e-mail, si les autres utilisateurs ont choisi cette option.
1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.

Nombre de messages associés à la liste, la campagne à la demande ou la campagne

nationale, est indiqué en regard de l'icône **Communiquer** (<sup>**S** 3</sup>). Dans cet exemple, il n'y a qu'un seul message à lire.

2. Cliquez sur , puis sélectionnez Lire les messages.

La boîte de dialogue Messages s'ouvre, recensant les messages associés à la liste, à la campagne à la demande ou à la campagne nationale.

**Remarque :** Vous pouvez également créer un nouveau message à partir de cette boîte de dialogue.

3. Cliquez sur Fermer lorsque vous avez terminé.

# Suppression de listes, de campagnes à la demande ou de campagnes nationales

Vous devez disposer des droits requis pour supprimer une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Généralement, les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas supprimer les campagnes nationales. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

1. Dans le menu Marketing local, cliquez sur Listes, Campagnes à la demande, ou Campagnes nationales.

La page de listes recensant ce type d'objets s'ouvre.

**Remarque :** Pour terminer cette tâche, vous devez visualiser les objets dans la vue calendrier linéaire.

2. Cochez la zone en regard du nom d'au moins une liste ou campagne à supprimer.

Vous pouvez également cocher la zone en regard de l'en-tête de colonne Nom en haut du tableau pour sélectionner tous les objets affichés.

**Remarque :** Cocher cette zone sélectionne uniquement les objets actuellement affichés à l'écran. Si la liste se compose de plusieurs pages, les objets sur les autres pages ne seront pas sélectionnés.

3. Cliquez sur l'icône **Supprimer** (

Le système vous invite à confirmer la suppression.

4. Cliquez sur OK.

Les objets sélectionnés sont supprimés.

# Suppression d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale

Vous devez disposer des droits requis pour supprimer une liste, une campagne à la demande ou une campagne nationale.

Généralement, les spécialistes du marketing opérationnel ne peuvent pas supprimer les campagnes nationales. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre administrateur.

Vous pouvez supprimer une liste ou une campagne lorsque vous l'affichez.

**Remarque :** Vous pouvez également supprimer plusieurs listes ou campagnes à partir des pages recensant chacun des objets.

- 1. Ouvrez la liste, la campagne nationale ou la campagne à la demande.
- 2. Cliquez sur l'icône **Supprimer** (<sup>IIII</sup>).

Le système vous invite à confirmer la suppression.

3. Cliquez sur **OK** pour supprimer l'objet.

La liste, la campagne à la demande ou la campagne nationale est supprimée.

## Chapitre 9. Alertes

Vous pouvez utiliser des alertes pour communiquer des informations à des personnes spécifiques sur l'état d'un objet ou sur une action que l'utilisateur doit entreprendre. Les abonnements aux alertes par défaut sont définis par les administrateurs, mais peuvent être remplacés, suivant l'objet, par les propriétaires et les participants des objets spécifiques.

Pour les tâches du workflow, les alertes peuvent être brèves ou détaillées.

### Abonnement aux alertes d'un objet

Les utilisateurs peuvent remplacer les paramètres par défaut d'un plan, programme, projet ou demande de projetd'une liste, d'une campagne à la demande ou campagne nationale. En remplaçant ces paramètres par défaut, vous pouvez contrôler les alertes reçues par chaque propriétaire d'objet et participant.

Si des droits sont configurées pour au moins un des onglets d'un projet ou d'une demande d'une liste, d'une campagne à la demande ou d'une campagne nationale, le système filtre les alertes. Par exemple, les alertes relatives aux fichiers joints ne sont pas envoyées aux utilisateurs qui n'ont pas accès à l'onglet **Fichiers joints** d'un projet.

- 1. Ouvrez l'objet pour lequel vous souhaitez changer les abonnements aux alertes.
- 2. Cliquez sur l'icône **Communiquer** ( <sup>128</sup>) et sélectionnez **S'abonner aux alertes**.
- Dans la liste des alertes, sélectionnez l'alerte à modifier. Vous pouvez définir ou supprimer des abonnements aux alertes pour chaque type d'utilisateur : Propriétaire ou Participant. Les entrées possibles sont les suivantes :

Option	Description
Coche	L'utilisateur reçoit l'alerte ou l'alarme.
Page blanche	L'utilisateur ne reçoit pas l'alerte ou
	l'alarme.
n/a	Vous n'avez pas indiqué de membres
	de l'équiped'utilisateurs pour ce niveau
	d'accès (par exemple, Participant au

Option	Description
	programme) lorsque vous avez créé
	l'objet. Après avoir ajouté des membres de
	l'équipeutilisateurs avec le niveau d'accès
	correspondant, vous pouvez paramétrer
	des alertes pour ce niveau.

4. Cliquez sur **Accepter** pour enregistrer vos modifications ou sur **Annuler** pour laisser les paramètres d'alerte inchangés.

## Page Alertes

Lorsque vous recevez une alerte, accédez à la page **Alertes** pour l'afficher. Les alertes sont également envoyées aux adresses e-mail des utilisateurs concernés (pour les utilisateurs qui disposent d'une adresse électronique valide configurée).

Pour obtenir la liste détaillée des événements pouvant déclencher une alerte et pour plus d'informations sur la configuration des alertes, voir Collaborate - Guide d'administration.

Pour afficher les alertes, connectez-vous et cliquez sur l'icône **Alertes** ( $\square$ ). Cliquez sur ou faites défiler l'icône d'alertes pour afficher un menu déroulant séparant les alertes de vos applications installées. Le nombre d'alertes apparaît à gauche de chaque nom d'application. Une fois que vous avez choisi de quelle application vous souhaitez afficher les alertes, la page affiche les informations suivantes :

#### Tableau 12. Colonnes de la page Alertes

Colonne	Description
En-tête de page	Nombre d'alertes non lues, entre parenthèses, et nombre total d'alertes.
Case à cocher	Sélectionnez les alertes pour une action spécifique, par exemple, sélectionnez les alertes correspondant aux suppressions.
	Cochez la case de la première ligne, en regard du libellé Texte du message, pour sélectionner toutes les alertes.
Texte du messag	e Texte de l'alerte
Date/heure	Date et heure de l'événement qui a déclenché l'alerte

Vous pouvez réaliser les actions suivantes depuis la page Alertes :

### Tableau 13. Contrôles de la page Alertes

Lien/Bouton	Description
	Sélectionnez l'icône en forme d'enveloppe en regard d'une alerte pour la marquer comme lue.
Titre de l'alerte	Une fois que vous avez cliqué sur l'icône, l'alerte est désactivée. Sélectionnez de nouveau l'icône pour marquer l'alerte comme non lue. Cliquez sur le lien de l'alerte pour accéder à l'objet qui correspond au sujet de l'alerte.
	Remarque : La page Alertes reste ouverte pendant la consultation des informations dans une autre fenêtre.
Pages	Cliquez sur un numéro de page pour afficher la page d'alertes correspondante.
Supprimer la sélection	Cliquez sur ce bouton pour supprimer les alertes sélectionnées.
Supprimer tous les éléments	Cliquez sur ce bouton pour supprimer toutes vos alertes.
Marquer tout	Cliquez sur ce bouton pour marquer toutes vos alertes comme lues (ces
comme lu	alertes seront grisées). Un écran de confirmation apparaît pour vous
	assurer que vous voulez marquer toutes les alertes comme lues.
Marquer tout	Si vous n'avez pas d'alertes non lues, cliquez sur ce lien pour marquer
comme non lu	toutes vos alertes comme non lues.
Fermer	Cliquez sur ce bouton pour fermer la page Alertes.

# Index

### envoyer

57

### L

liste cible

57

### Ν

notifier

57

### R

révision

57

### S

spécialistes du marketing opérationnel

57