

FAQ

Sales Force

Chatter groupe à suivre pour poser des questions et avoir les infos Salesforce France
[FRAN-CRM-Salesforce Training & Support](#)

Questions récurrentes:

Je n'arrive pas à me connecter.

Aller sur le site www.salesforce.com et utiliser le domaine personnalisé cookmedical.mysalesforce.fr.

Se connecter avec [Employee Login](#) (utilisateur et mot de passe outlook). Si cela ne fonctionne pas, faire un ticket IT.

Est-ce que mes clients sont référencés par numéro de comptes (CFR_...) ?

Non. Pour l'instant, ces données ne sont pas intégrées dans le Sales Force. Cela viendra plus tard.

J'ai des Comptes clients dans « my territory » qui ne sont pas les miens ou qui sont manquants.

La liste de compte clients alloués par rep est extraite du fichier ARM de Business Objects. Il faut vérifier l'allocation ARM des comptes (extraire un fichier ARM08 sur BO). Si votre client est bien dans votre ARM mais pas dans SF, faire un ticket IT.

Je ne trouve pas mon compte client (account).

Il faut essayer de chercher par ville. Une fois que le centre aura été sélectionné, il y a la possibilité de le mettre en favori pour éviter de rechercher le centre à chaque fois. S'il est introuvable, contacter Olivia Whyte pour signaler l'erreur.

Je ne trouve pas un contact (professionnel de santé).

Chercher par le nom de la personne dans la recherche générale puis chercher en limitant aux contacts associés du compte.

Si la personne est **trouvée mais mal associée** à un compte -> il faut créer un lien entre la personne et le centre souhaité. (cf Séverine ou Pauline pour technique)

Si le client est toujours introuvable : faire remonter à Olivia Whyte. Ne pas créer de contact pour éviter des doublons.

Le téléphone de mon contact n'est pas renseigné, ni l'adresse mail. Est-ce à moi de les renseigner ?

Oui. Seuls les emails et tel pro sont susceptibles d'être stockés dans cette base conformément au règlement intégré désormais dans nos signatures

A quelle fréquence dois-je rentrer mes tâches ?

Fréquence libre mais une fois par semaine minimum de préférence. 4 tâches minimum par semaine

Comment dois-je nommer une tâche ?

Si produit LPP concerné : LPPR-Produit-Type de visite - Lieu

Sinon : Produit – Type de visite – Lieu

Comment rentrer une tâche associée à une opportunités ?

Choisir l'opportunité au lieu du nom du compte dans la liste déroulante *Associé à*.

The screenshot shows a task creation modal with the following fields and options:

- Recherchez...** (Search bar)
- Attribué à** (Assigned to):
- Échéance** (Due date):
- Nom** (Name):
- Commentaires** (Comments):
- Priorité** (Priority):
- Associé à** (Associated to): A dropdown menu with the following options:
 - Campagnes
 - Comptes
 - Consentements d'abonnement aux communications
 - Emplacements
 - Exécutions d'envoi déclenché
 - Feedback
 - Heures ouvrables pendant les vacances
 - Opportunity Connections
 - Opportunités** (highlighted with a red circle)
 - Postes de travail

Buttons at the bottom:

Quelle tâche correspond à ce que j'ai fait ?

Type de tâches	Traduction terrain
Appel téléphonique	Appel client
Email	Email client
En service	Organisation d'un staff/atelier dans un centre et avec hospitalité (croissants, dej...) cf conventions CPES Simulateur
Gestion des stocks	Visite pour inventaire Visite pour régularisation de dépôt ou gestion d'UOR Gestion des BO (transfert produit...) Rdv pharma pour achat de dépôt ...
MedEd	Atelier démo produit équipes médicales / simulateur (sans hospitalité) ou Événement Vista Tâche à rentrer par le centre accueillant les participants
Réunion clinique	Rdv avant intervention (sizing, recup scan, discussion matériel, ...) Rdv discussion technique produits Cook
Réunion sur la chaîne logistique	Rdv avec préparateurs, cadre de bloc, pharmacie
Scientific Interaction	Réservé aux réunions développement produit (R&D) Et congrès
Soutien aux cas	Support clinique sur une intervention
Visite commerciale	Visite de promotion (démarchage) à votre initiative
Visite sans rendez vous	Visite impromptue qui ne rentre pas dans les autres cas

Comment remplir la tâche quand on visite un HCP et que l'on discute de plusieurs produits LPPR ou non LPPR ?

Prendre le produit ou gamme prédominante et nommer la tâche de la manière ci-après (LPPR si nécessaire): (LPPR-) Produit ou Gamme -Type de visite - Lieu

Ex : LPPR-EVAR-Soutien aux cas – CHU mondor / LPPR-MWCER-dépôt- HEGP/ LPPR- FEVAR-Simulateur-CH Bichat ...

Mettre des commentaires dans la tâche

Comment remplir la tâche quand on fait plusieurs tâches dans une visite ?

Prendre la prédominante ou inscrire plusieurs tâches si : plusieurs personnes rencontrées ou types de tâches différentes.

Ex : Recup d'un scan auprès d'un chir puis EVAR avec un autre = 2 tâches différentes

Comment inscrire une tâche lorsque nous sommes plusieurs collègues à avoir été présents ?

Le leader des personnes présentes inscrit la tâche dans SF et relie les collègues à sa tâche.

Que mettre dans mes commentaires ?

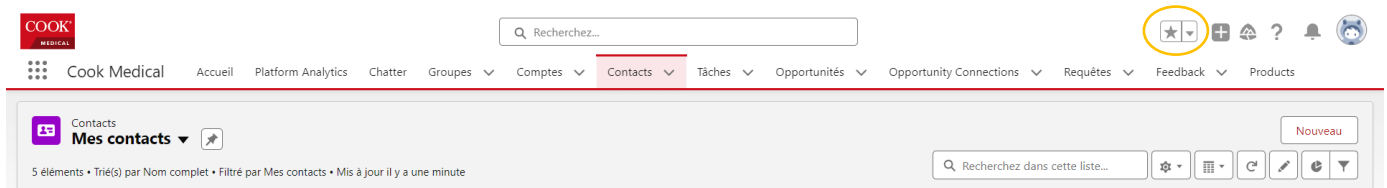
Rester factuel. Chaque commentaire est public.

Exemples :

- *Marchés ballons coda 100 Unités, AO en cours jusqu'à 2026 au prix de 267 puht.*
- *Procédures Arch device 2° cas avec Proctor de S H, résultats parfaits, procédure de 3 heures*
- *Cas Alpha TX avec accès difficile, résultats parfaits*
- *Présentation de l'arch device*
- *Présentation PTX*
- *Soumission d'un cas pour étude de faisabilité*
- *Ce qui a été discuté, etc., avec vos propres mots*
- *Ce qui s'est passé, les points positifs et les points négatifs*
- *Case support : procédure alpha TX, excellent sizing et résultats*
- *Les éventuels problèmes : CMD 4 fen & cibles targets non atteints : rénale gauche*
- *Visite pharmacie préparation futur AO radiologie, visite pharmacie amélioration KPI cnt*
- *Procédure drainage bon résultats*

Comment mettre en favoris clients et comptes ?

Cliquer sur l'étoile en haut à droite lorsque vous êtes sur la page client ou compte.



Opportunités :

COOK MEDICAL

Recherchez...

Accueil Platform Analytics Sales Insights Chatter Groupes Comptes Contacts Tâches

Compte HOPITAL HENRI MONDOR

+ S'abonner New Supp

Détails **Opportunités** Associé Affiliations Pricing

Opportunités (1) 1 élément • Trié(s) par Date de clôture • Mis à jour il y a quelques secondes

☐ Nom de l'o... Potentiel de vente... Stade Nom complet du ... Date de c

1	<input type="checkbox"/> Arch/ LSA devic...	EUR 48 000,00	Identifier	Pauline Souza	31/12/202
---	---	---------------	------------	---------------	-----------

Afficher tout

Activité Ch

Filtres : Toutes les dates Tous les types Actualiser

À venir et passés

Rdv Fl Olivia LAL

Rentrer les opportunités en passant par le compte client. Ne rentrer que les opportunités fixées avec le manager. 5 opportunités par personne minimum (8-10 si possible). Le chiffre d'opportunité total doit correspondre à l'objectif de vente fixé en début d'année.

! Les opportunités ne peuvent pas être supprimées une fois créées !

Comment nommer une opportunité ?

Prendre le produit ou gamme prédominante et nommer l'opportunité de la manière ci-après (LPPR si nécessaire): (LPPR-) Produit ou Gamme – Centre ciblé

Ex : LPPR-EVAR Flex- CHU Mondor
LPPR- PTX - HEGP
Introduceurs- CHU Bichat ...

Comment renommer une opportunité ?

Allez dans l'onglet opportunités et cliquer sur l'opportunité à renommer

COOK MEDICAL

Recherchez...

Accueil Platform Analytics Sales Insights Chatter Groupes Comptes Contacts Tâches **Opportunités** Opportunity Connections Plus

Mes opportunités


5 éléments • Trié(s) par Nom du compte • Mis à jour il y a quelques secondes

Recherchez dans cette liste...

<input type="checkbox"/>	Nom du compte	Type d'enregistrement de l'op...	Potentiel de vente ...	Stade	Nom complet ...	Date de ...	Ve
<input type="checkbox"/>	ARCH device - HEGP	Opportunité de l'établissement	EUR 30 000,00	Négocier	Pauline Souza		
2	LSA device - HEGP	Opportunité de l'établissement	EUR 15 000,00	Négocier	Pauline Souza		
3	Arch - Hôpital Bichat	Opportunité de l'établissement	EUR 15 000,00	Négocier	Pauline Souza		
4	LSA - Hôpital Bichat	Opportunité de l'établissement	EUR 15 000,00	Négocier	Pauline Souza		
5	Arch/ LSA device - Henri Mondor	Opportunité de l'établissement	EUR 48 000,00	Négocier	Pauline Souza		

Dans la partie *Identifier* cliquer sur le crayon à côté du nom de l'opportunité et renommer selon la nomenclature ci-après : (LPPR si nécessaire -) Produit ou Gamme – Centre ciblé

Ex : LPPR-EVAR Flex- CHU Mondor
 LPPR- PTX - HEGP
 Introduceurs- CHU Bichat ...

 Opportunité

ARCH device - HEGP


Détails

Associé

Membres De L'équipe

▼ Identifier

Nom de l'opportunité ⓘ
ARCH device - HEGP




Besoin du client


Modifier Nom de l'opportunité

évu


Nom du compte
HEGP




21/11/2024




Date de clôture prévue ⓘ
31/12/2025




Spécialité
Aortic Therapies




Décideur ⓘ
SALMA EL BATTI




Potentiel de vente annuel
EUR 30 000,00




Rôle du contact
Décideur




Opportunité du business plan ⓘ
Oui




Type
Etendre



Stratégie
Lancement du produit



▼ Découvrir

 Opportunité

LPPR- ARCH device - HEGP


Détails

Associé

Membres De L'équipe

▼ Identifier

Nom de l'opportunité ⓘ
LPPR- ARCH device - HEGP




Besoin du client


Rendez vous de présentation prévu

21/11/2024


Nom du compte
HEGP




21/11/2024




Date de clôture prévue ⓘ
31/12/2025




Spécialité
Aortic Therapies




Décideur ⓘ
SALMA EL BATTI




Potentiel de vente annuel
EUR 30 000,00




Rôle du contact
Décideur




Opportunité du business plan ⓘ
Oui



Type
Etendre



Stratégie
Lancement du produit



▼ Découvrir

Si je dois supprimer une opportunité ?

Il faut créer un ticket IT pour supprimer l'opportunité. Vous pouvez cependant modifier les opportunités.

[Home](#) > [Service Catalog](#) > [Accounts and Applications](#) > [Application Access](#) >

Customer Relationship Management (CRM) Support

Basic Information

* Requested For ?

i

Olivia Whyte

x

v

User's Company

i

Cook Ireland

v

User's Location

i

Ireland > Limerick > Office

v

* What Region Are you In?

☐ AMER

☐ APAC

☒ EMEA

* CRM Platform Training ?

If you are not currently using the CRM platform, click [here](#) to request CRM training.

x

☐ I am a current CRM platform user.

* What Support Is Requested

☐ Accounts

☐ Contacts

☒ Other CRM Support

* Other CRM Support

☐ CRM Chatter Group

☒ CRM Delete an Opportunity

☐ CRM Profile Change and/or CRM Permission Change

☐ CRM Transfer of Tasks, Opportunities, Support Tickets, Group Ownership, and Rep

CRM Delete an Opportunity, File or Other ?

Have you or a colleague inadvertently created a duplicate opportunity? Do you need to delete a duplicate Opportunity, file or other information in CRM? Please complete the required fields and text below. It is important to note that we generally do not delete opportunities, except for the options listed below.

x

* Reason for Deletion:

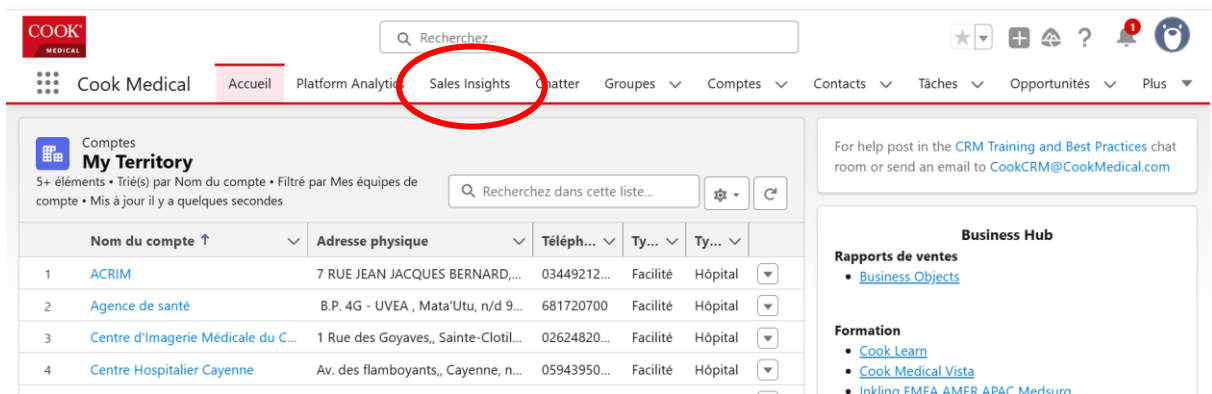
☐ Duplicate Opportunity

☒ Other - Please provide additional information below

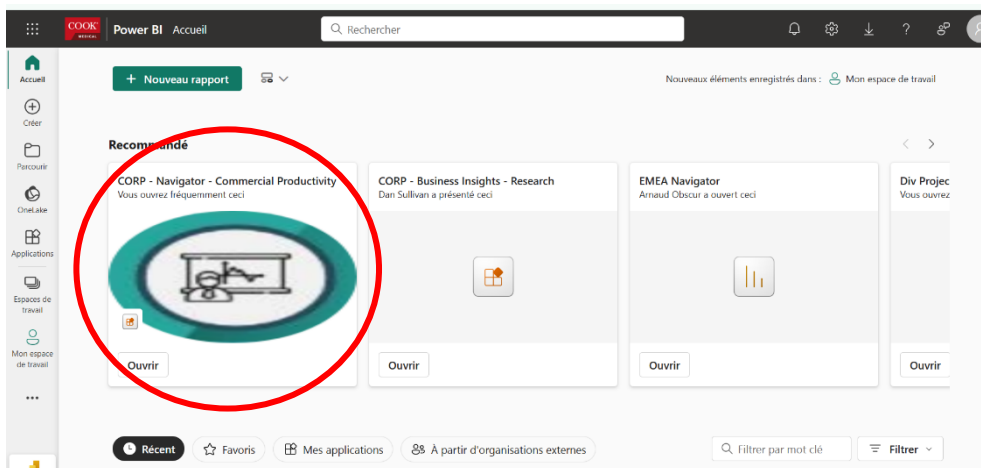
* Additional Information

Navigator :

Passer par le sales insights dans Sales force



Lancement automatique d'un onglet Power BI
Choisir le CORP – Navigator – Commercial Productivity



Puis EMEA Navigator (sauf AS functional Navigator) / choisir une tuile (il faut qu'elle devienne noire)
puis cliquer sur la flèche

