

Oxiva

OXIVA VERSION 7.2

 MARS

SOMMAIRE



Nouveautés Interface

Nouveauté Agenda	3
Filtres des listes par intervalles de dates	4
Frise des derniers évènements	5
Nouveautés assistant de création de société	6



Nouveautés Gestion relation clients

Activité - Saisie des activités	8
Kanban d'activité	9
Activités liées aux affaires	10
Devis - Documents offres	11
Devis - Code TVA	13
Devis - Affichage du poids net	14
Devis - Coefficient de vente	15
Devis - Rapport de clôture	16
Prospection - Assignment des listes	17



Oximail

Evolution de l'application Oximail MS 365	18
Gestion des adresses emails partagées	19
Evolution de l'utilisation de l'Oximail	20
Création d'affaire à partir d'un Oximail	21
Création de modèles d'oximail	22



Service Client

Optimisation affichage tickets	24
Personnalisation des tickets	25
Rafraichissement automatique des listes de tickets	27
Transfert d'un parc client	28



Workflow

Intégration de nouveaux blocs	29
-------------------------------------	----



Connecteur s100c

Gestion des sociétés en sommeil.....	30
Rapprochement automatique via le SIRET	31



Prochainement	33
---------------------	----

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS INTERFACE

NOUVEAUTÉ AGENDA

L'agenda Oxiva évolue afin d'améliorer la gestion des activités et la prise de notes.

🚀 Ajout du champ Notes directement accessible depuis l'agenda

🎯 Objectif

- Faciliter la saisie des comptes rendus de rendez-vous,
- Centraliser les informations sans quitter l'agenda.

⚙️ Fonctionnement

Le champ Notes est désormais disponible lors de la création et de la modification d'une activité depuis l'agenda.

- Les **notes** saisies :
 - sont internes à Oxiva,
 - ne sont pas partagées avec les participants du rendez-vous.
- L'agenda Oxiva est synchronisable avec Microsoft Outlook :
 - seul le **détail** du rendez-vous (ex. : titre, date, lien de visioconférence) sont synchronisées,
 - le champ Notes reste exclusivement visible dans Oxiva.

💡 Cas d'usage

- Rédaction rapide de comptes rendus de rendez-vous
- Conservation d'informations internes non partagées
- Meilleure organisation et suivi des interactions clients

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS INTERFACE

FILTRAGE DES LISTES PAR INTERVALLE DE DATES



Évolution

Les champs de type date permettent désormais de filtrer les résultats entre une date de début et une date de fin



Cette évolution permet de :

- affiner les recherches dans les listes,
- faciliter l'analyse des données sur une période donnée,
- améliorer la rapidité d'accès aux informations pertinentes.



Fonctionnement

Lorsqu'un champ de type Date est ajouté dans les filtres :

- deux champs sont automatiquement disponibles :
 - "De" : permet de définir la date de début,
 - "Au" : permet de définir la date de fin.

Les résultats affichés sont alors filtrés selon l'intervalle de dates renseigné.



Cas d'usage

- Recherche des activités réalisées sur une période donnée
- Filtrage des affaires créées entre deux dates
- Analyse des tickets ouverts ou clôturés sur un intervalle précis

The screenshot displays the software interface with two overlapping windows. The top window, titled 'Standard (copie)', shows the 'Filtres' (Filters) section where a date filter is being configured. A red box highlights the 'Date' field in the filter list, and another red box highlights the 'Date création' field in the dropdown menu. The bottom window shows the main data table with columns for 'Liaison...', 'Société', 'Num...', 'Type', 'Description', 'Etape', 'Statut', 'Contact', 'Ouvert...', 'A fer...', 'Fermé...', 'CA HT', and 'Commercial'. The table contains several rows of data, with the first row highlighted in blue. A red arrow points from the filter configuration in the top window to the data table in the bottom window, indicating the application of the filter.

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS INTERFACE

FRISE DES DERNIERS ÉVÈNEMENTS SUR LA SYNTHÈSE SOCIÉTÉ

🎯 Cette évolution permet de :

- disposer d'une vision globale et rapide de l'historique client,
- faciliter l'analyse des interactions et du cycle de vie,
- accéder rapidement aux informations clés.

⚙️ Fonctionnement

La frise affiche les événements récents sous forme de blocs contenant :

- l'intitulé de l'élément,
- l'utilisateur concerné,
- le type et le statut (pour les activités),
- l'état (pour les tickets),
- le montant HT (pour les affaires).

Un code couleur permet d'identifier rapidement les types d'événements :

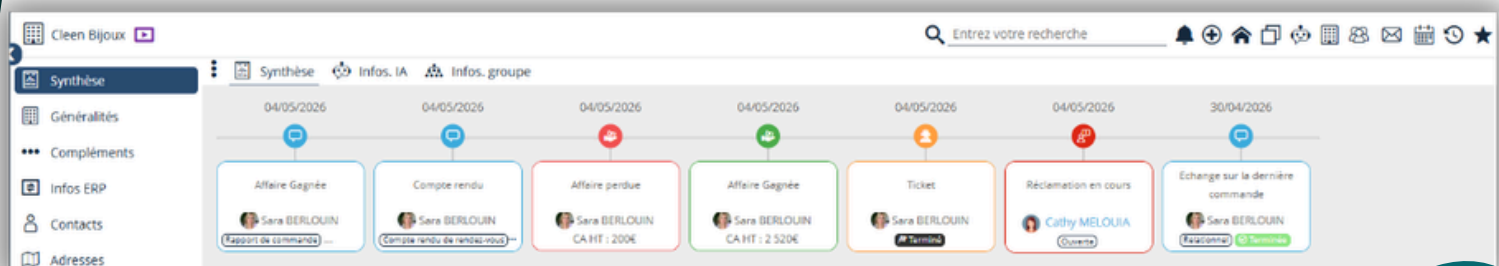
- Bleu : activités commerciales
- Vert : affaires gagnées
- Rouge clair : affaires perdues
- Rouge foncé : réclamations
- Orange : tickets

La frise est présentée en ordre anti-chronologique (du plus récent au plus ancien).

Chaque élément est interactif, un clic permet d'ouvrir directement l'élément concerné dans une nouvelle page.

💡 Cas d'usage

- Visualisation rapide de l'historique d'un client ou prospect
- Préparation efficace d'un rendez-vous commercial
- Identification immédiate des événements récents (opportunités, incidents, interactions)
- Accès rapide aux fiches détaillées depuis la synthèse



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS INTERFACE

ASSISTANT DE CRÉATION SOCIÉTÉ

Les tags sociétés sont désormais disponibles directement dans l'assistant de création de société, accompagné d'une nouvelle étape dédiée aux informations bancaires.

🎯 Cette évolution permet de :

- améliorer la qualification des sociétés dès leur création,
- centraliser les informations administratives et financières,
- réduire les étapes de modification après création.

⚙️ Fonctionnement

Lors de la création d'une société :

- il est désormais possible d'ajouter des tags sociétés directement dans l'assistant,
- une nouvelle étape Banque permet de renseigner les informations bancaires associées.

Ces informations peuvent ainsi être complétées dès la création de la fiche société, sans intervention complémentaire ultérieure.

💡 Cas d'usage

- Qualification rapide des sociétés grâce aux tags
- Enregistrement immédiat des informations bancaires
- Réduction des oublis lors de la création d'une société
- Amélioration de la structuration des données clients et prospects

The screenshot shows a web application interface for creating a new company. The main form is titled 'Infos société' and is divided into several sections. A red box highlights the 'Tags société' field, which is currently empty. The form includes fields for Nom, Enseigne, Nom abrégé, Sigle, Responsables, Unité organisationnelle, Distributeur, Type, Niveau distribution, Groupe, SIRET, Num. TVA, Code NAF, NB. Employés, Téléphone, and e-mail. The interface is clean and modern, with a sidebar on the left containing navigation icons for 'Recherche société', 'Infos société', 'Adresse', and 'Contact'.

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS INTERFACE

ASSISTANT DE CRÉATION SOCIÉTÉ

Une nouvelle étape Banque peut être intégrée dans l'assistant de création de société, avec la possibilité de l'activer ou non via le mode Administration.



Cette évolution permet de :

- centraliser les informations bancaires directement lors de la création d'une société,
- adapter l'assistant aux usages de chaque organisation,
- éviter d'imposer des étapes inutiles aux utilisateurs ne travaillant pas avec ces informations.



Fonctionnement

Pour l'activer :

1. Activer le mode Admin
2. Ouvrir l'assistant de création de société
3. Cocher la case Actif de l'étape Banque

Une fois activée :

- les utilisateurs peuvent renseigner les informations bancaires lors de la création d'une société.

Si l'étape est désactivée, elle n'apparaît pas dans l'assistant de création.



Cas d'usage

- Collecte des informations bancaires dès la création d'un client ou fournisseur
- Adaptation de l'assistant de création selon les besoins métiers
- Simplification du parcours utilisateur en masquant les étapes non utilisées
- Standardisation des informations administratives collectées

Après activation de l'étape :

The image displays two screenshots of the 'Nouvelle société' (New company) interface. The left screenshot shows the sidebar with the 'Banque' step highlighted in a red box, and a red arrow pointing to the 'Actif' checkbox. The right screenshot shows the 'Banque' form with fields for Libelle, Pays, Lien, IBAN, BIC, Banque, Guichet, Compte, CR, Nom agence, Adresse, Complément, Code postal, Ville, Région, and Pays agence.

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

AMÉLIORATION DE LA GESTION DES HORAIRES DES ACTIVITÉS COMMERCIALES

La modification de l'heure de début d'une activité met désormais automatiquement à jour l'heure de fin en conservant la même amplitude de temps.

Objectif

Cette amélioration permet de :

- accélérer la saisie et la modification des activités,
- réduire les ajustements manuels,
- offrir plus de souplesse dans la gestion de la durée des activités.

Fonctionnement

Lors de la création ou de la modification d'une activité commerciale :

- si l'utilisateur modifie la date ou l'heure de début,
 - la date/heure de fin est automatiquement recalculée,
 - la durée initiale de l'activité est conservée.

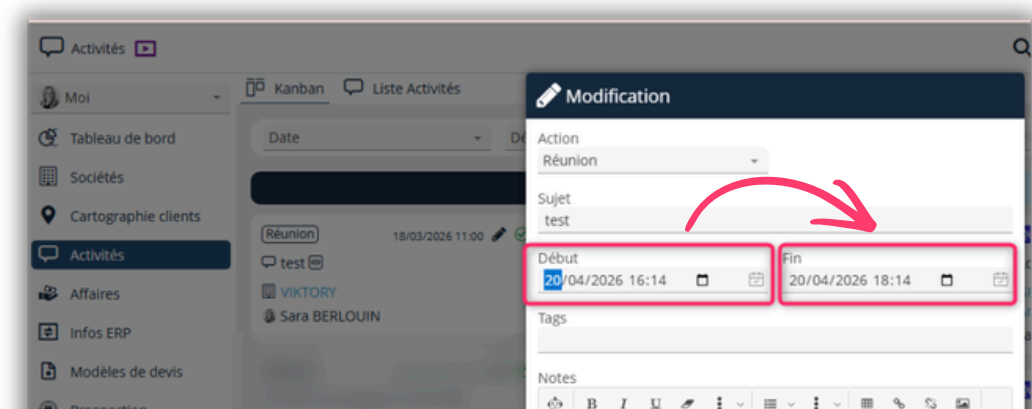
À l'inverse :

- la modification de la date ou de l'heure de fin ne modifie pas la date/heure de début,
- cela permet d'augmenter ou de réduire librement la durée de l'activité.

Cette logique facilite les ajustements rapides tout en conservant une grande flexibilité.

Cas d'usage

- Déplacement rapide d'un rendez-vous tout en conservant sa durée initiale
- Ajustement simplifié des horaires d'activités commerciales
- Gain de temps lors de la planification quotidienne des activités commerciales



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

KANBAN D'ACTIVITÉ

un nouveau critère de filtrage est disponible pour les activités.

🚀 Évolution

- Ajout du filtre Créateur de l'activité

🎯 Objectif

Cette évolution permet de :

- offrir une meilleure visibilité sur les activités créées,
- suivre la réalisation des activités affectées,
- faciliter le pilotage et le suivi des tâches entre collaborateurs.

⚙️ Fonctionnement

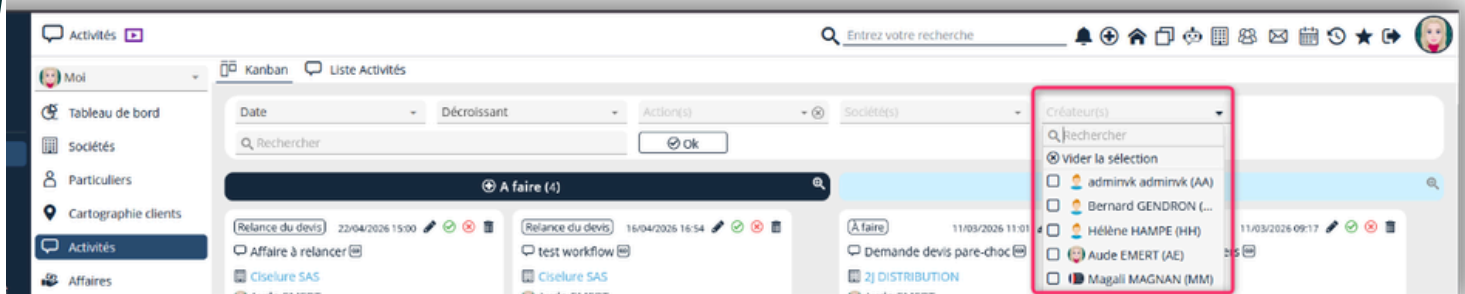
Un filtre supplémentaire permet désormais de sélectionner les activités en fonction de leur créateur.

Ce filtre peut être utilisé pour :

- afficher uniquement les activités créées par un utilisateur donné,
- croiser cette information avec d'autres critères (dates, action, sociétés, etc.).

💡 Cas d'usage

- Un utilisateur créateur vérifie si les activités qu'il a affectées ont été réalisées
- Un manager suit les tâches qu'il a attribuées à son équipe
- Un utilisateur visualise les activités qui lui ont été assignées par un responsable
- Amélioration du suivi et de la coordination entre les équipes



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

PRÉREMPLISSAGE DU CLIENT FINAL DANS LES ACTIVITÉS LIÉES AUX AFFAIRES TRIPARTITES

Évolution

Lors de la création d'une activité depuis une affaire tripartite comportant un client final, le client final ainsi que son contact sont désormais sélectionnés automatiquement.

Cette évolution permet de :

- limiter les saisies manuelles,
- accélérer la création des activités,
- réduire les erreurs de sélection des interlocuteurs.

Fonctionnement

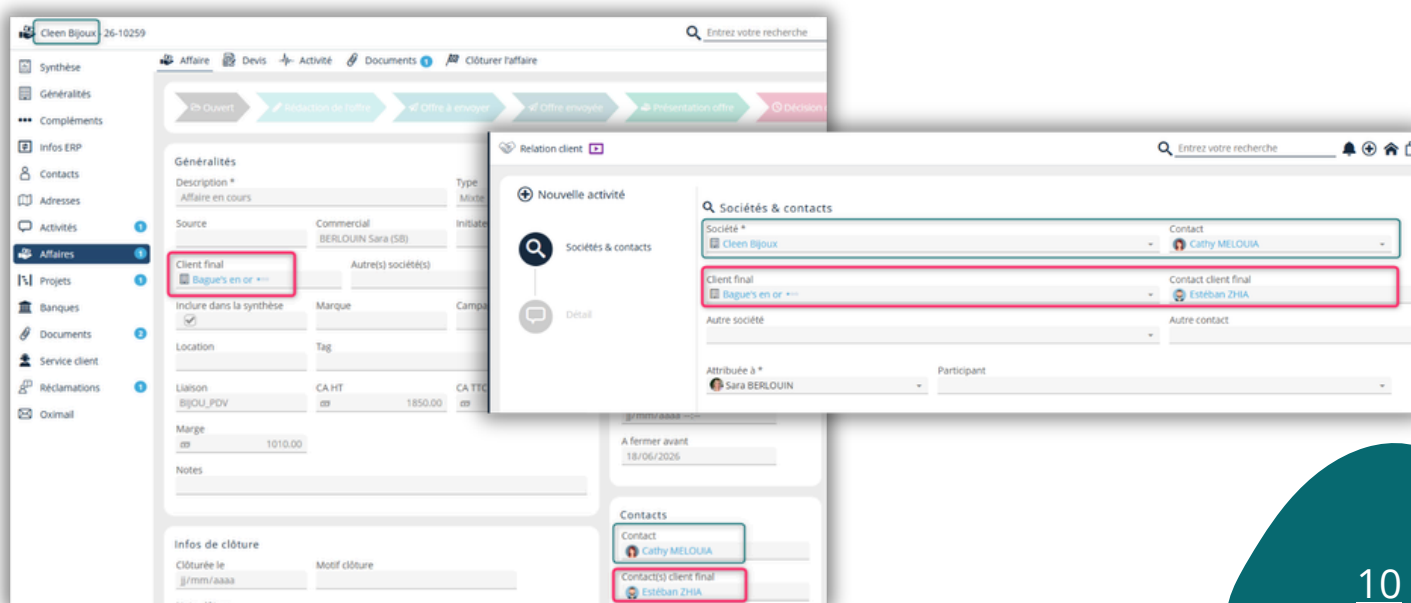
Lorsqu'une activité est créée depuis une affaire tripartite :

- le **client final** est automatiquement renseigné dans l'activité,
- le **contact** associé est également préselectionné lorsque celui-ci est identifié.

L'utilisateur conserve la possibilité de modifier ces informations si nécessaire.

Cas d'usage

- Création rapide d'activités liées à un client final
- Réduction des erreurs de saisie dans les affaires tripartites
- Gain de temps pour les équipes commerciales et techniques
- Meilleure cohérence des informations entre affaires et activités



The screenshot displays the 'Relation client' window in a software application. The 'Client final' field is pre-filled with 'Bague's en or' and the 'Contact client final' field is pre-filled with 'Estéban ZHIA'. The 'Sociétés & contacts' window is also visible, showing the same information. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Synthèse', 'Généralités', 'Infos ERP', 'Contacts', 'Adresses', 'Activités', 'Affaires', 'Projets', 'Banques', 'Documents', 'Service client', 'Réclamations', and 'Oxmail'. The main area shows a form for creating a new activity, with fields for 'Description', 'Source', 'Type', 'Initiateur', 'Marque', 'Campagne', 'Location', 'Tag', 'Liaison', 'Marge', and 'Notes'. The 'Client final' and 'Contact client final' fields are highlighted with red boxes, indicating they are pre-filled.

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

DOCUMENTS OFFRES

Depuis plusieurs versions, il est possible d'agréger plusieurs documents PDF dans un devis afin de produire un document unique.

Évolution

La version 7.2 introduit la possibilité de définir des documents d'offre par défaut, avec un positionnement automatique avant ou après le devis, ainsi qu'un ordre d'affichage configurable.

Ces évolutions permettent de :

- automatiser l'ajout de documents complémentaires aux devis,
- structurer les documents envoyés aux clients,
- faciliter la signature électronique en regroupant plusieurs documents en un seul PDF.

Fonctionnement

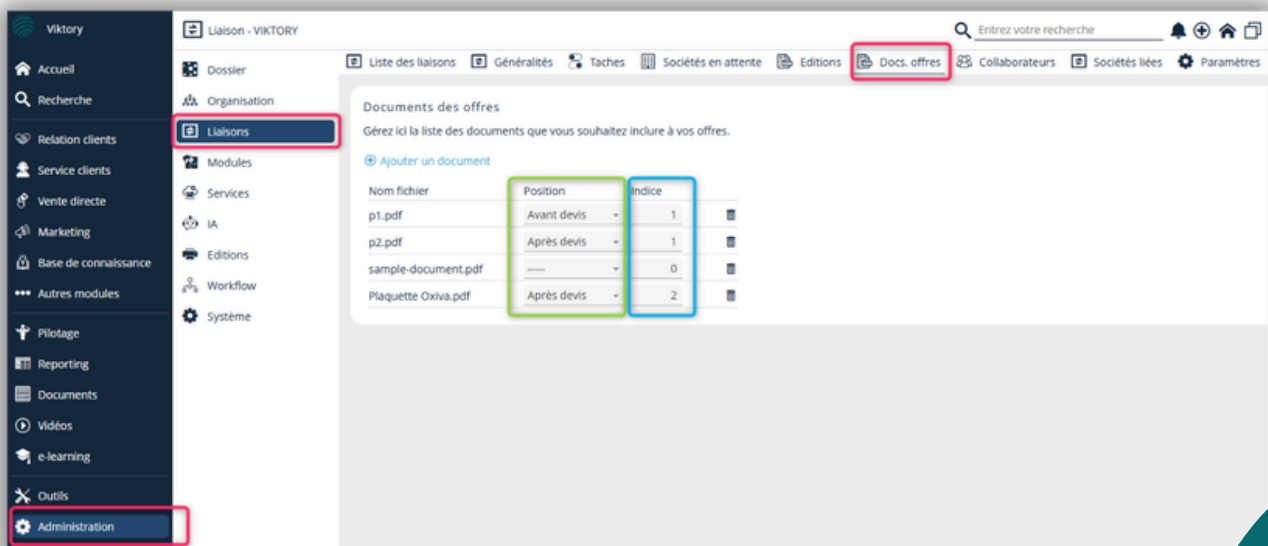
Paramétrage des documents par défaut

Il est désormais possible de définir des documents qui seront automatiquement ajoutés aux devis.

Le paramétrage s'effectue via : **les paramètres de la liaison du connecteur s100.**

Pour chaque document, il est possible de définir :

- sa **position** : avant ou après le devis,
- son ordre d'apparition via **un indice**



NOUVEAUTÉS

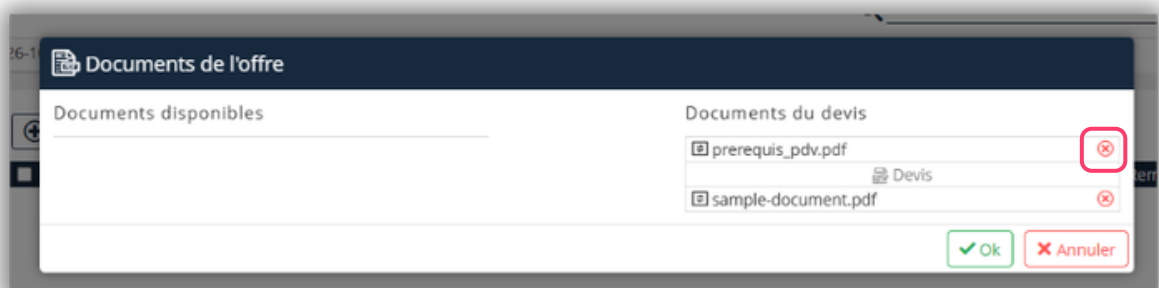
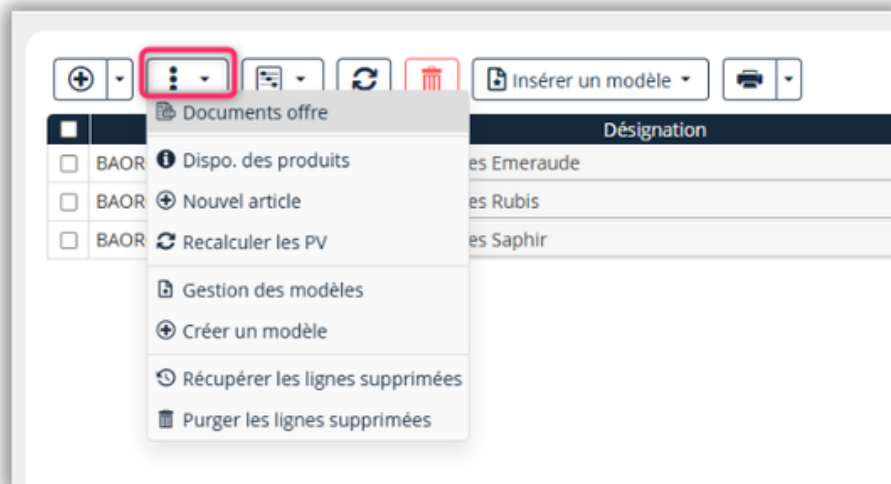


NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

DOCUMENTS OFFRES

Il reste possible de les retirer d'un devis si nécessaire, pour cela, rendez-vous dans le menu des options () puis sélectionnez Documents Offres.

Il vous suffit ensuite de cliquer sur la croix rouge à droite du document.



Cas d'usage

- Regroupement de documents contractuels pour signature électronique
- Standardisation des documents envoyés aux clients
- Gain de temps lors de la préparation des offres commerciales
- Intégration d'un mandat SEPA

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

DEVIS - AFFICHAGE DU CODE TVA SUR LES LIGNES ARTICLES

Le code TVA est désormais affiché directement sur chaque ligne article lors de la création d'un devis.

🎯 Cette évolution permet de :

- améliorer la visibilité des informations fiscales lors de la saisie,
- faciliter le contrôle des taux et codes TVA appliqués aux articles,
- réduire les erreurs de sélection lors de la création des devis.

⚙️ Fonctionnement

Lors de la création d'un devis :

- le code TVA associé à chaque article est affiché directement sur la ligne concernée.

Cette information est disponible uniquement sur l'écran de rédaction des devis non dans leur édition.

💡 Cas d'usage

- Vérification rapide du code TVA appliqué avant validation du devis
- Contrôle des articles soumis à des régimes de TVA différents
- Réduction des erreurs de facturation liées aux taux de TVA

The screenshot shows a software interface for creating an invoice. At the top, there is a search bar and several tabs: 'Affaire', 'Généralités', 'Détail', 'Page de garde', 'Entête et pied', 'Marge', and 'Documents'. Below the tabs is a toolbar with icons for adding, deleting, and inserting models. The main part of the interface is a table with the following columns: 'Référence', 'Désignation', 'PA', 'Coeff', 'PU Brut', 'Remise', '%', 'PU Net', 'Qté', 'Total HT', and 'TVA'. The 'TVA' column is highlighted with a red box. The table contains three rows of data:

Référence	Désignation	PA	Coeff	PU Brut	Remise	%	PU Net	Qté	Total HT	TVA
BAOR01	Bague Or et pierres Emeraude	280,00	2,21	620,00	0,00	0,00	620,00	1,00	620,00	C20
BAOR01	Bague Or et pierres Rubis	280,00	2,09	585,00	0,00	0,00	585,00	1,00	585,00	C20
BAOR01	Bague Or et pierres Saphir	280,00	2,30	645,00	0,00	0,00	645,00	1,00	645,00	C20

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

DEVIS - AFFICHAGE DU POIDS SUR LES DEVIS

Dans la version 7.2, il est désormais possible d'afficher le poids des articles lors de l'édition des devis.

Les devis peuvent maintenant afficher le poids net, exprimé en kilogrammes (kg) ou en grammes (g).

🎯 Cette évolution permet de :

- fournir des informations logistiques complémentaires sur les devis,
- améliorer la préparation des expéditions et des estimations de transport,
- répondre aux besoins des activités nécessitant le suivi des poids.

⚙️ Fonctionnement

Le paramétrage s'effectue depuis :

- Paramètres du CRM > Onglet Affaire

En bas de page :

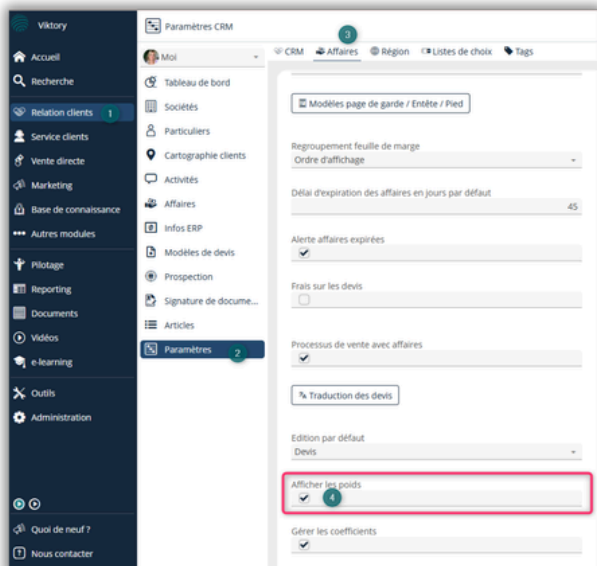
- cocher la case correspondant à l'affichage du poids sur les devis.

Lors de l'édition du devis le poids net est affiché sous la date d'expiration du devis,

💡 Cas d'usage

- Communication des informations de poids aux clients
- Préparation logistique et calcul des frais de transport
- Gestion des produits nécessitant un suivi pondéral
- Amélioration des informations disponibles sur les documents commerciaux

Paramétrage



A l'édition



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

DEVIS - COEFFICIENT DE VENTE

🎯 Cette évolution permet de :

- simplifier le calcul des marges et des prix de vente,
- accélérer la saisie des lignes d'affaires et de devis,
- harmoniser les méthodes de calcul commerciales.

⚙️ Fonctionnement

- Le paramétrage s'effectue depuis :
 - Paramètres du CRM > Onglet "Affaires"
- Pour un usage optimal, il est recommandé d'activer également :
 - les droits de visualisation du prix d'achat et du prix de vente,
 - les droits de modification du prix d'achat et du prix de vente.
- Le coefficient de vente fonctionne selon les règles suivantes :
 - $PU\ HT = PA\ HT \times Coefficient$
 - $PA\ HT = PU\ HT / Coefficient$
 - $Coefficient = PU\ HT / PA\ HT$

Ces calculs sont automatiquement appliqués afin de faciliter la détermination des prix et des marges.

💡 Cas d'usage

- Calcul rapide d'un prix de vente à partir d'un coefficient commercial
- Contrôle des marges lors de la création d'un devis
- Harmonisation des méthodes tarifaires entre collaborateurs
- Réduction des erreurs de calcul manuel sur les lignes d'affaires

Pierres	PU HT	Qté
Emeraude	620.00	0
Rubis	585.00	0
Saphir	645.00	0

Recalcul des PU HT pour les articles en gamme

	Référence	Désignation	PA	Coeff	PU Brut
☐	BAOR01	Bague Or et pierres Emeraude	280,00	2,21	620,00
☐	BAOR01	Bague Or et pierres Rubis	280,00	2,09	585,00
☐	BAOR01	Bague Or et pierres Saphir	280,00	2,30	645,00

Calcul à la ligne article

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

DEVIS - RAPPORT DE CLÔTURE

Les destinataires des rapports de clôture peuvent maintenant être préconfigurés afin d'automatiser l'envoi des emails récapitulatifs liés aux affaires gagnées.

🎯 Cette évolution permet de :

- limiter les saisies manuelles lors de l'envoi des rapports de commande,
- automatiser les processus de notification,
- garantir que les bons interlocuteurs reçoivent systématiquement les informations nécessaires.

⚙️ Fonctionnement

Le paramétrage s'effectue depuis :

- Paramètres CRM > Onglet "Affaires"

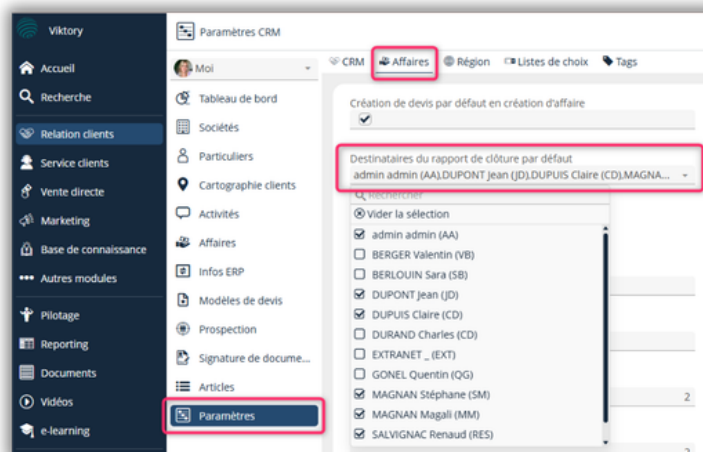
Il est possible de définir des destinataires par défaut pour :

- les emails récapitulatifs envoyés lors du gain d'une affaire,
- les rapports de commande associés.

Une fois configurés, les destinataires sont automatiquement ajoutés lors de l'envoi, ce qui réduit les manipulations manuelles et sécurise le processus.

💡 Cas d'usage

- Notification automatique du service administratif lors d'une affaire gagnée
- Transmission automatique des informations au service production ou logistique
- Réduction des oublis dans les envois de rapports de commande
- Gain de temps lors du traitement des commandes clients



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS GESTION RELATION CLIENTS

PROSPECTION

Dans la version 7.2, le module de prospection évolue avec la possibilité d'affecter une liste de prospects ou suspects à un autre utilisateur. Les listes de prospection générées depuis la base SIRENE peuvent désormais être affectées à un autre utilisateur.

Objectif

Cette évolution permet de :

- faciliter la répartition des actions de prospection,
- améliorer le pilotage commercial,
- permettre aux responsables d'organiser et de suivre l'activité de leurs équipes.

Fonctionnement

Le module de prospection permet de créer des listes de prospects ou suspects à partir des données de la base SIRENE.

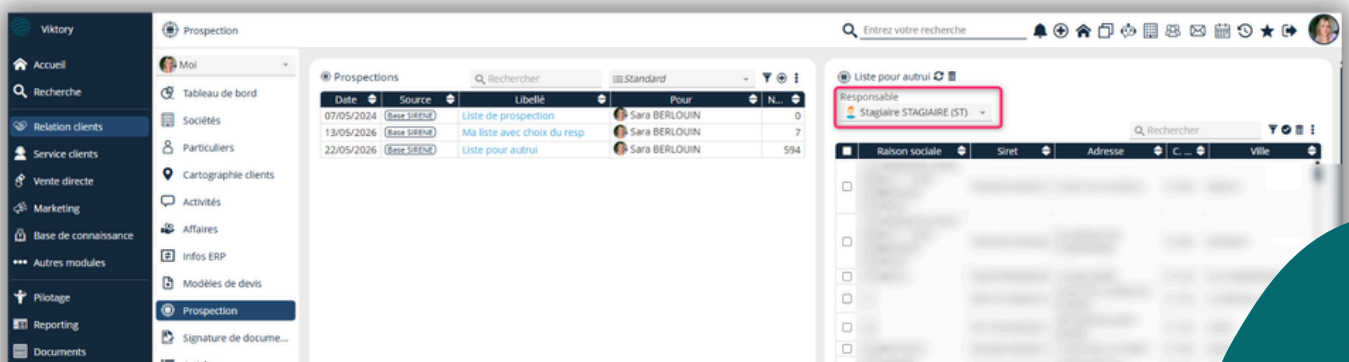
Une fois la liste créée :

- il est désormais possible de l'affecter à un autre utilisateur,
- l'utilisateur affecté peut alors exploiter directement la liste pour ses actions commerciales.

Cette fonctionnalité facilite la délégation et l'organisation des campagnes de prospection.

Cas d'usage

- Un responsable commercial répartit les prospects entre les membres de son équipe
- Attribution de secteurs ou campagnes spécifiques à différents collaborateurs



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS OXIMAIL - MS365



ÉVOLUTION DE L'APPLICATION OXIMAIL MS365

L'application Oximail dédiée à l'intégration avec Microsoft 365 évolue afin d'améliorer la gestion des emails et l'expérience utilisateur.

Évolution

- Prise en charge des adresses email partagées
- Intégration de la gestion des emails entrants via webhooks
- Simplification du processus de connexion et de configuration

Objectif

Ces évolutions visent à :

- faciliter l'utilisation des boîtes partagées dans Oxiva,
- améliorer la rapidité de synchronisation des emails,
- simplifier la configuration initiale pour les utilisateurs.

Fonctionnement

- Gestion des adresses email partagées

Il est désormais possible d'envoyer des emails depuis une adresse partagée directement depuis l'environnement Oxiva.

Cette fonctionnalité est particulièrement adaptée aux usages collaboratifs, notamment pour les services :

- Support client,
- Relation client,
- Assistance technique.

- Réception des emails via webhooks

La gestion des emails entrants repose désormais sur un système de webhooks.

Le délai des emails en réception est ainsi considérablement réduit et permet ainsi d'avoir une notification visuelle à l'arrivée de ces derniers :



Notification nouvel email

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS OXIMAIL - MS365



ÉVOLUTION DE L'APPLICATION OXIMAIL MS365

Connexion simplifiée :

- Pour les nouveaux utilisateurs :
la configuration est automatisée. Il suffit de :
 1. Renseigner son adresse email,
 2. Se connecter.

Les dossiers standards sont ensuite configurés automatiquement :

- Boîte de réception,
- Éléments envoyés,
- Éléments supprimés,
- Brouillons.

- Mise à jour pour les utilisateurs existants

Les utilisateurs déjà connectés devront :

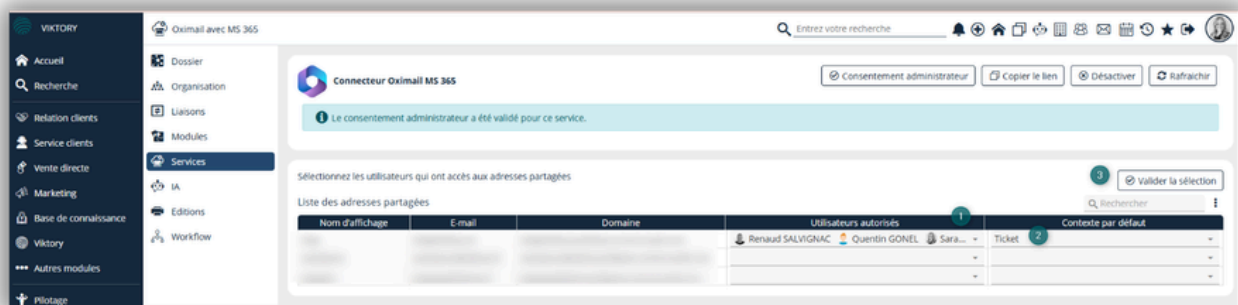
1. mettre à jour le consentement administrateur,
2. se reconnecter à l'application.

- Paramétrage des adresses partagées

Dans l'application Connecteur Oximail MS365, il vous suffit d'indiquer les utilisateurs autorisés à utiliser les adresses email partagées :

1. Sélectionnez les utilisateurs
2. Renseignez un contexte dans lequel ou lesquels l'adresse email serait utilisée par défaut
3. Validez la sélection

Le paramétrage des dossiers est automatique et immédiat.



Cas d'usage

- Envoi d'emails depuis une boîte partagée de service client
- Réception instantanée des nouveaux messages sans attente de synchronisation
- Mise en service plus rapide pour les nouveaux utilisateurs
- Amélioration de la collaboration sur les boîtes fonctionnelles

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS OXIMAIL

ÉVOLUTION DE L'OXIMAIL

Le module Oximail s'enrichit avec la possibilité de répondre, transférer et imprimer des emails directement depuis Oxiva, ainsi qu'une optimisation des performances grâce au chargement limité aux contacts et sociétés actifs.

 Ces évolutions visent à :

- permettre une gestion complète des emails directement dans Oxiva,
- garantir l'accès et l'exploitation des emails même après suppression côté messagerie,
- améliorer les performances et la fluidité de navigation.

 Fonctionnement

- Gestion des emails, les utilisateurs peuvent désormais :
 - Répondre à un email,
 - Transférer un email,
 - Imprimer un email directement depuis Oxiva.



Ces actions restent possibles même si l'email a été supprimé ou archivé dans la messagerie externe, dès lors qu'il est conservé dans Oxiva.

- Optimisation des contacts

Afin d'améliorer les performances, les requêtes sur les contacts et sociétés sont désormais limitées aux éléments actifs, les éléments en sommeil ne sont plus chargés par défaut.

Cela permet de réduire les temps de chargement et d'améliorer la réactivité globale.

 Cas d'usage

- Répondre à un email historique même s'il n'est plus présent dans la messagerie externe
- Centraliser les échanges clients directement dans Oxiva
- Imprimer un email pour un usage administratif ou de suivi
- Accélérer la recherche et la sélection de contacts lors de l'envoi d'emails

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS OXIMAIL

ÉVOLUTION DE L'OXIMAIL

Évolution

Il est désormais possible de créer une affaire depuis un email, avec une reprise automatique des informations disponibles, notamment le contenu du message et l'identification de la société associée.

Objectif

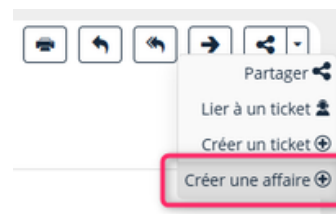
Cette fonctionnalité permet de :

- historiser immédiatement les demandes des clients et prospects,
- éviter la ressaisie d'informations,
- fluidifier le passage d'un échange email à une opportunité commerciale.

Fonctionnement

Depuis un email dans Oximail :

- cliquer sur le menu de partage,
- sélectionner Créer une affaire.



Le système :

- ouvre l'assistant de création d'affaire,
- associe automatiquement la société si l'adresse email est reconnue dans Oxiva,
- intègre le contenu de l'email dans le champ Notes de l'affaire ainsi que les pièces jointes dans l'onglet "Documents" de l'affaire. Nous en avons profité pour ajouter un bouton dédié à l'ajout de pièce jointe dès la création de l'affaire classique.

Cette automatisation permet de gagner du temps et d'assurer une meilleure traçabilité des échanges.

Cas d'usage

- Création rapide d'une affaire suite à une demande client reçue par email
- Historisation automatique des échanges dès la création de l'opportunité
- Transmission facilitée aux équipes commerciales ou techniques

➡ Couplage avec le module Workflow pour :

- notifier automatiquement la personne en charge de la réalisation du devis par exemple,
- déclencher des actions selon le type de demande

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS OXIMAIL

ÉVOLUTION DE L'OXIMAIL

Évolution

Il est désormais possible de créer et d'utiliser des modèles d'emails paramétrables selon différents contextes métier, avec une configuration au niveau global ou utilisateur.

Cette fonctionnalité permet de :

- répondre plus rapidement aux demandes récurrentes,
- homogénéiser les communications,
- réduire les erreurs et les oublis dans les emails,
- adapter les messages aux différents contextes métier.

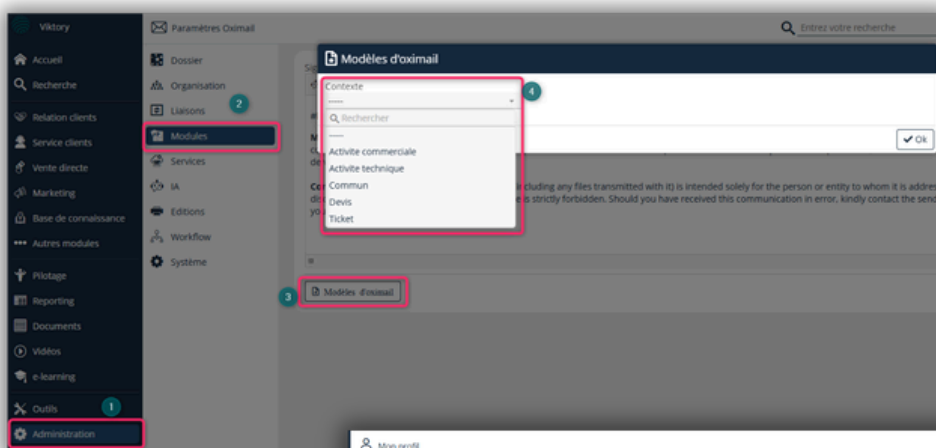
Paramétrage des modèles

Les modèles d'emails peuvent être définis selon plusieurs contextes :

- Activité commerciale
- Activité technique
- Commun (pour tous les contextes et hors contexte)
- Devis
- Ticket.

• Le paramétrage est accessible :

- Au niveau global : Administration > Modules > Oximail,
- Au niveau utilisateur : via les paramètres Mon Profil (personnalisation individuelle).

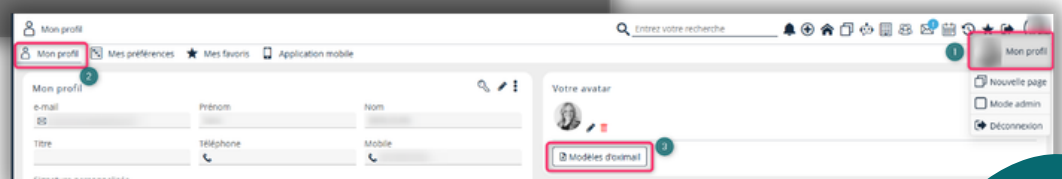


Paramétrage dossier :

1. Administration
2. Module → Oximail
3. Modèle d'oximail
4. Sélection du contexte

Paramétrage Utilisateur :

1. Mon profil
2. Onglet Mon profil
3. Modèle d'oximail
4. Sélection du contexte



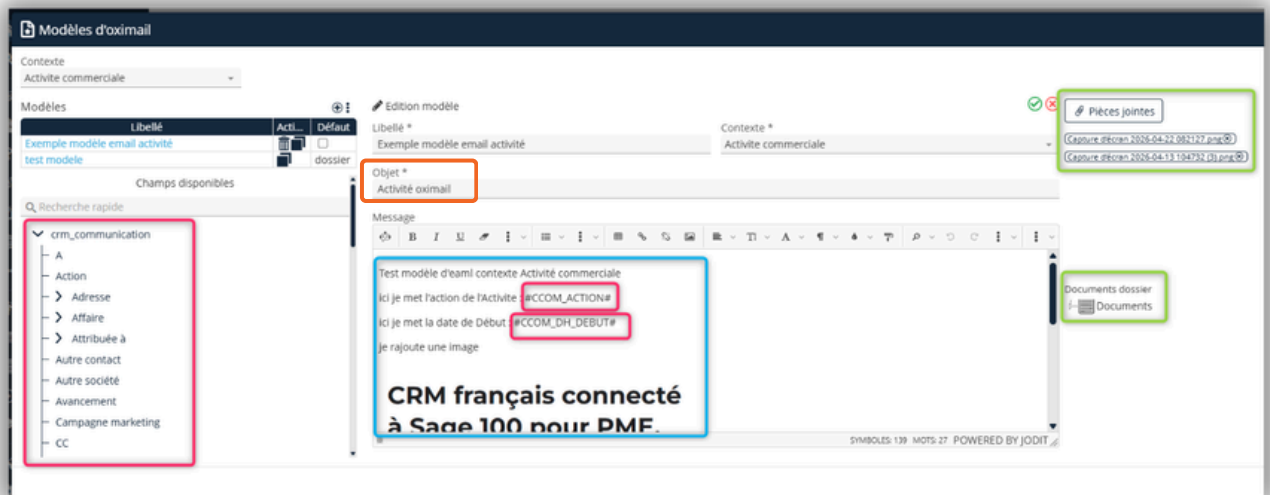
NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS OXIMAIL

ÉVOLUTION DE L'OXIMAIL

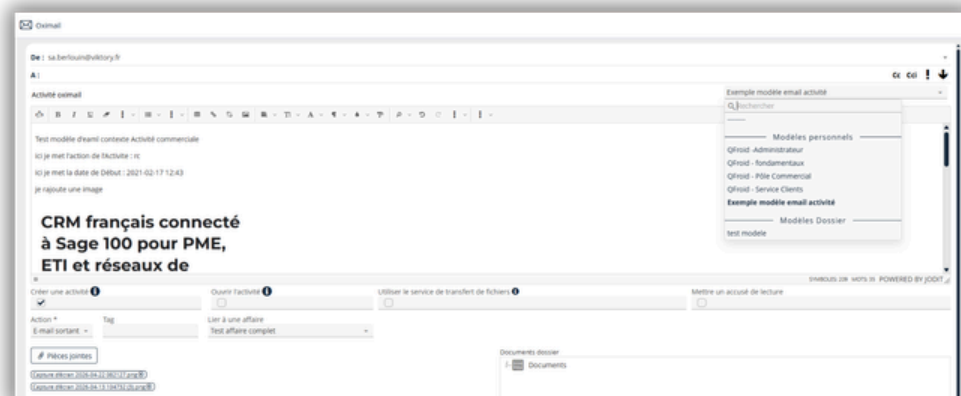
- Un modèle peut inclure :
 - **Du contenu prédéfini**,
 - Un **objet**
 - **Des pièces jointes** issues de la base documentaire ou bien celles accessibles depuis votre explorateur de fichiers
 - des **balises** en fonction des contextes permettant d'alimenter le **contenu**.



- Utilisation des modèles

Les modèles sont directement intégrés dans Oximail et peuvent être sélectionnés lors de la rédaction d'un email.

Cela permet d'insérer automatiquement un contenu préformaté adapté au contexte.



💡 Cas d'usage

- Envoi rapide de réponses types à des demandes fréquentes
- Uniformisation des emails envoyés par les équipes
- Adaptation des messages selon le contexte (commercial, support, devis, etc.)
- Personnalisation des modèles selon les préférences utilisateur

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS SERVICE CLIENTS

OPTIMISATION DES ACTIONS DE GESTION DES TICKETS

Dans la version 7.2, l'ergonomie du module Service Client a été améliorée afin de faciliter la gestion des tickets.

Les actions de changement d'état, de clôture et de suppression des tickets ont été déplacées dans le panneau latéral gauche.

🎯 Cette amélioration permet de :

- simplifier l'accès aux actions principales des tickets,
- réduire les manipulations nécessaires lors du traitement,
- fluidifier la navigation entre les différents onglets d'un ticket.

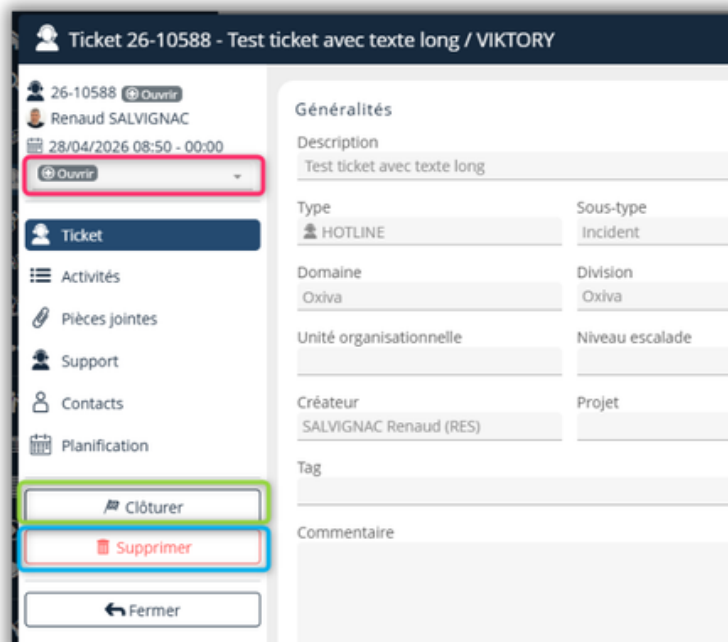
⚙️ Fonctionnement

Les actions suivantes sont désormais accessibles directement depuis le menu à gauche :

- **changement d'état,**
- **clôture du ticket,**
- **suppression du ticket.**
- Cette nouvelle organisation permet d'accéder aux actions principales quel que soit l'onglet actuellement affiché et de conserver une navigation plus fluide dans le traitement des tickets.

💡 Cas d'usage

- Changement rapide de l'état d'un ticket pendant la consultation de ses détails
- Clôture d'un ticket sans revenir à l'onglet principal
- Gain de temps lors du traitement de volumes importants de tickets
- Navigation plus ergonomique pour les équipes support



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS SERVICE CLIENTS

PERSONNALISATION DES TICKETS

Les états des tickets sont désormais entièrement configurables depuis les paramètres du module Service Client.

Objectif

Cette évolution permet de :

- adapter le cycle de vie des tickets aux processus métier de chaque organisation,
- harmoniser le suivi des demandes clients,
- améliorer la gestion des SLA et des statuts opérationnels.

Fonctionnement

Le paramétrage est accessible depuis :

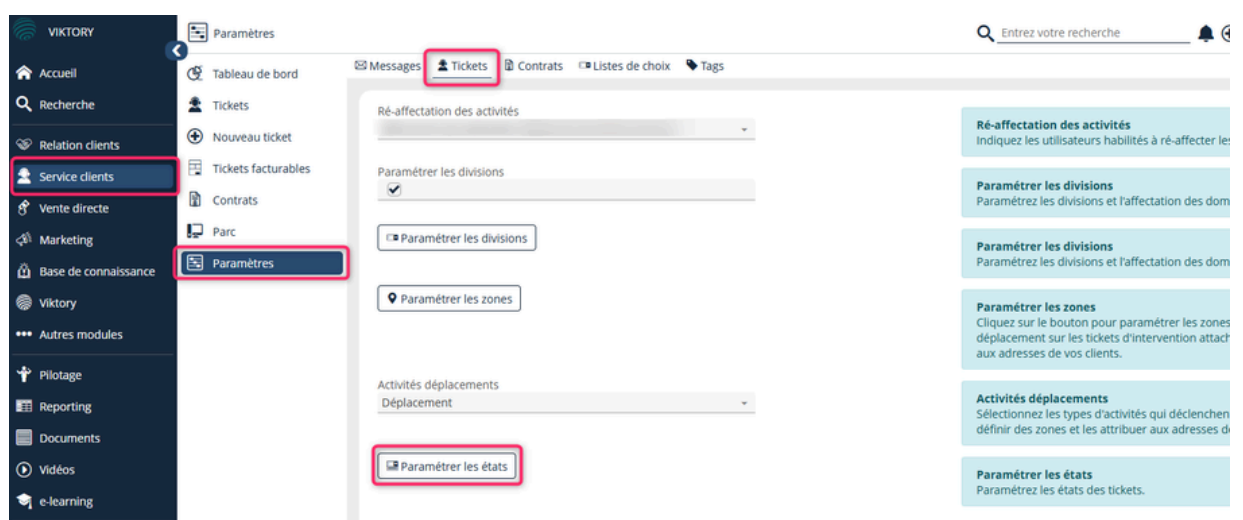
Service Client > Paramètres > Onglet Tickets > Paramétrer les états

Pour chaque état, il est possible de définir :

- Comme pour toutes listes de choix : un identifiant, un libellé, le rendu visuel,
- la prise en compte ou non du SLA,
- un type d'état.

Les types disponibles sont :

- État initial
- En cours
- En attente
- Résolu
- Litige
- Clôturé



NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS SERVICE CLIENTS

PERSONNALISATION DES TICKETS

⚠ Règles de configuration

La liste des états doit obligatoirement contenir :

- un unique état Initial,
- un unique état Résolu,
- un unique état Clôturé.

En revanche, plusieurs états peuvent être définis pour les autres catégories.

Pour supprimer un état, vous devez cocher la case de la ligne correspondante puis cliquer sur la corbeille.

Cette souplesse permet de créer des workflows de traitement plus adaptés aux besoins métiers.

💡 Cas d'usage

- Adaptation des états de tickets aux processus internes de support
- Mise en place de niveaux de suivi plus précis (ex. : "Analyse", "En attente fournisseur")
- Gestion spécifique des états de litige ou d'escalade
- Optimisation du suivi SLA selon les états définis

Paramétrage des états de ticket						
Personnalisez les états des tickets						
☐	Identifiant	Libellé	Rendu		Ignorer le SLA	type
☐	0	Ouvrir		☐	Non	Etat initial
☐	1	En cours		☐	Non	En cours
☐	2	Attente retour client		☐	Oui	Attente
☐	4	Attente partenaire		☐	Oui	Attente
☐	resolu	Résolu		☐	Non	Résolu
☐	3	Terminé		☐	Non	Clôturé
☐	litige	Litige		☐	Oui	Litige

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS SERVICE CLIENTS

LISTES DES TICKETS

Les listes de tickets se rafraîchissent désormais automatiquement après la consultation, la modification ou la clôture d'un ticket mais aussi toutes les minutes pour intégrer les nouveaux tickets le cas échéant.

 Cette évolution permet de :

- garantir une mise à jour immédiate des informations affichées,
- améliorer le confort d'utilisation,
- limiter les actions manuelles de rafraîchissement.

 Fonctionnement

Lorsqu'un utilisateur :

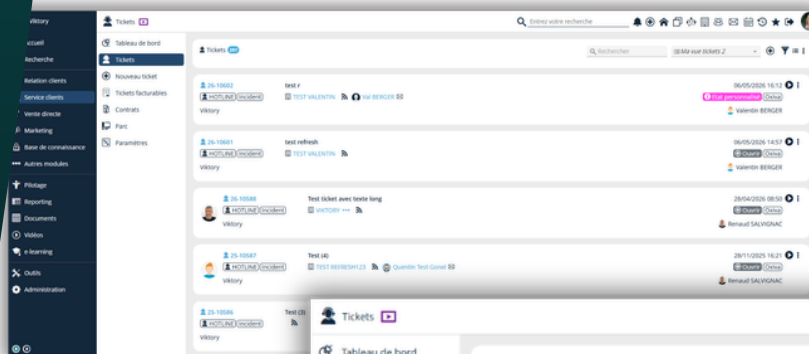
- est sur la liste des tickets
- consulte un ticket,
- modifie un ticket,
- clôture un ticket.

La liste des tickets est automatiquement actualisée.

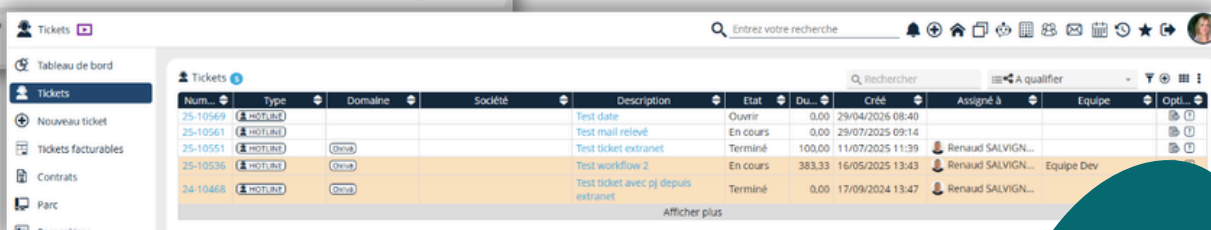
Les changements de statut et les informations mises à jour sont ainsi immédiatement visibles sans rechargement manuel de la page.

 Cas d'usage

- Suivi en temps réel des tickets par les équipes support
- Mise à jour immédiate des cartes après clôture d'un ticket
- Navigation plus fluide entre les tickets sans perte de contexte
- Réduction des erreurs liées à l'affichage d'informations obsolètes



Vue Carte



Vue Liste

NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉS SERVICE CLIENTS

TRANSFERT D'UN PARC CLIENT VERS UNE AUTRE SOCIÉTÉ

La fonctionnalité de transfert de parc permet de déplacer un parc client vers une nouvelle société tout en conservant l'historique associé.



Cette évolution permet de :

- préserver l'historique du parc client en cas de changement de société utilisatrice,
- assurer la continuité du suivi client,
- faciliter la gestion des restructurations côté client (fusion, rachat, changement d'entité).



Fonctionnement

Depuis la fiche parc :

- ouvrir le menu des options,
- sélectionner "Déplacer le parc",
- choisir la société de destination.

Le parc est alors transféré vers la nouvelle société tout en conservant son historique et ses informations associées.



Cas d'usage

- Client changeant de société utilisatrice (fusion ou rachat)
- Regroupement de parcs sous une nouvelle entité juridique
- Maintien de la continuité du suivi commercial et technique
- Conservation de l'historique des équipements et interventions

Carat S.a.r.l - Lingot Or 18 cts

Synthèse
Généralités
Compléments
Infos ERP
Contacts

Liste parc | Parc | Documents

Parc

Numéro de série *	Nom *	Famille	Mise en service	Fin de garantie	Matériel
test workflow	Lingot Or 18 cts		jj/mm/aaaa	jj/mm/aaaa	

Informations
Déplacer le parc
Supprimer
Informations

Déplacer le parc de société

Sélectionner une société *

Cleen Bijoux

Valider Annuler

Cleen Bijoux - Lingot Or 18 cts

Synthèse
Généralités
Compléments
Infos ERP
Contacts
Adresses
Activités

Liste parc | Parc | Documents

Parc

Numéro de série *	Nom *	Famille	Mise en service	Fin de garantie	Matériel	Contact	Date vérification	En sommeil
test workflow	Lingot Or 18 cts		jj/mm/aaaa	jj/mm/aaaa			jj/mm/aaaa	☐

NOUVEAUTÉS



WORKFLOW

NOUVEAUX BLOCS

Le module Workflow évolue avec l'introduction de deux nouveaux blocs : Réclamation et Notification.

🎯 Ces nouveaux blocs visent à :

- intégrer le traitement des réclamations dans les workflows,
- renforcer l'automatisation des actions et la communication entre les utilisateurs.

⚙️ Fonctionnement

◦ Bloc Réclamation

Permet d'intégrer les réclamations dans les processus métier en les incluant directement dans les workflows. Il devient ainsi possible de définir des étapes de traitement, de suivi et de résolution spécifiques à ce type de demande.

◦ Bloc Notification

Permet de générer l'envoi automatique de notifications aux utilisateurs en fonction d'événements définis dans un workflow.

Ce bloc est générique : il peut être utilisé avec l'ensemble des éléments pouvant servir de déclencheurs (affaires, tickets, activités, statistiques de ventes, réclamations, etc.).

◦ Déclencheur : Changement d'étape (Affaires)

Permet de déclencher un workflow lorsqu'une affaire change d'étape dans son cycle de vie.

Ce déclencheur facilite la mise en place d'automatisations liées à l'avancement commercial (ex. : notification lors du passage à une étape clé, déclenchement d'actions spécifiques selon la progression).

💡 Cas d'usage

L'utilisation combinée ou indépendante de ces blocs permet notamment de :

- automatiser le cycle de traitement des réclamations,
- notifier les utilisateurs lors d'événements clés, quel que soit le type d'objet métier concerné,
- améliorer la réactivité et la traçabilité des actions dans le CRM.



NOUVEAUTÉS



CONNECTEUR S100C

GESTION DES SOCIÉTÉS EN SOMMEIL LORS DE L'INSTALLATION DU CONNECTEUR S100C

Il est désormais possible de choisir si les sociétés en sommeil doivent être créées ou non dans Oxiva lors de l'installation du connecteur.



Cette évolution permet de :

- limiter l'import de sociétés non exploitées,
- réduire le volume de données synchronisées,
- améliorer la qualité du référentiel sociétés dans Oxiva.



Fonctionnement

Lors de l'installation du connecteur s100c, un paramètre permet d'exclure les sociétés en sommeil de la synchronisation initiale.

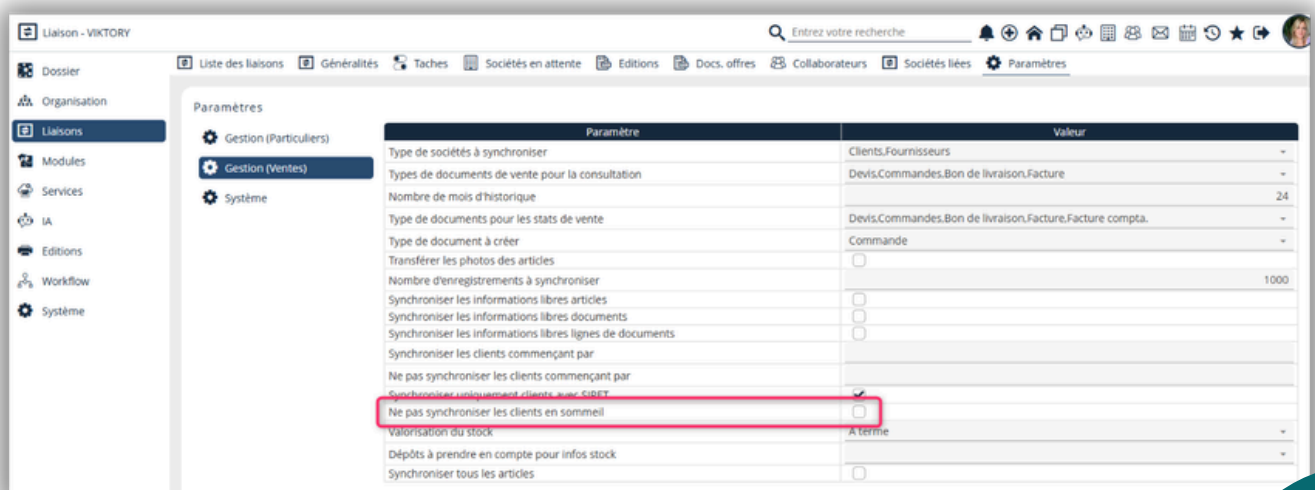
À noter :

- ce paramètre est pris en compte uniquement lors de l'installation du connecteur,
- seules les nouvelles créations sont concernées,
- une société déjà présente dans Oxiva ne sera pas supprimée si elle passe ultérieurement en sommeil dans l'application de gestion.



Cas d'usage

- Limiter l'import aux sociétés réellement actives
- Réduire le nombre de fiches sociétés dans Oxiva
- Simplifier la gestion du référentiel client lors d'une première synchronisation



NOUVEAUTÉS



CONNECTEUR S100C

RAPPROCHEMENT AUTOMATIQUE DES SOCIÉTÉS VIA LE NUMÉRO DE SIRET

Le connecteur peut désormais **rapprocher** automatiquement des sociétés existantes à partir de leur numéro de SIRET. Il est également possible, lors de l'installation du connecteur, d'**exclure** de la synchronisation les sociétés dont le SIRET n'est pas renseigné.

🎯 Cette évolution permet de :

- éviter la création de doublons,
- améliorer la fiabilité des données synchronisées,
- garantir un rapprochement fiable entre les sociétés des deux applications,
- limiter l'import de fiches incomplètes.

⚙️ Fonctionnement

Rapprochement automatique des sociétés

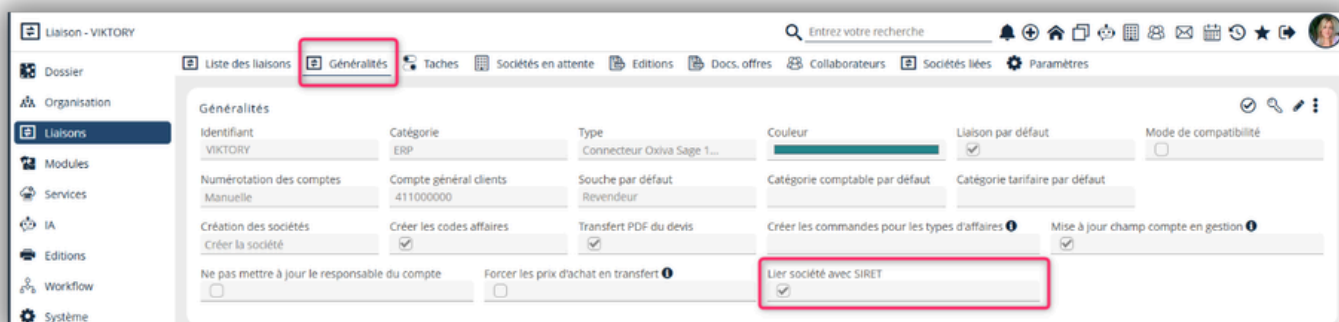
Lorsque :

- une société existe déjà dans Oxiva,
- et qu'une société correspondante est créée dans l'application de gestion sans liaison préalable,

le connecteur peut établir automatiquement le lien entre les deux fiches sur la base du numéro de SIRET.

Conditions :

- le SIRET doit être renseigné dans les deux applications,
- les numéros de SIRET doivent être identiques.
- La société n'est pas déjà liée à une autre fiche.



NOUVEAUTÉS



CONNECTEUR S100C

RAPPROCHEMENT AUTOMATIQUE DES SOCIÉTÉS VIA LE NUMÉRO DE SIRET

⚙️ Fonctionnement

Exclusion des sociétés sans SIRET

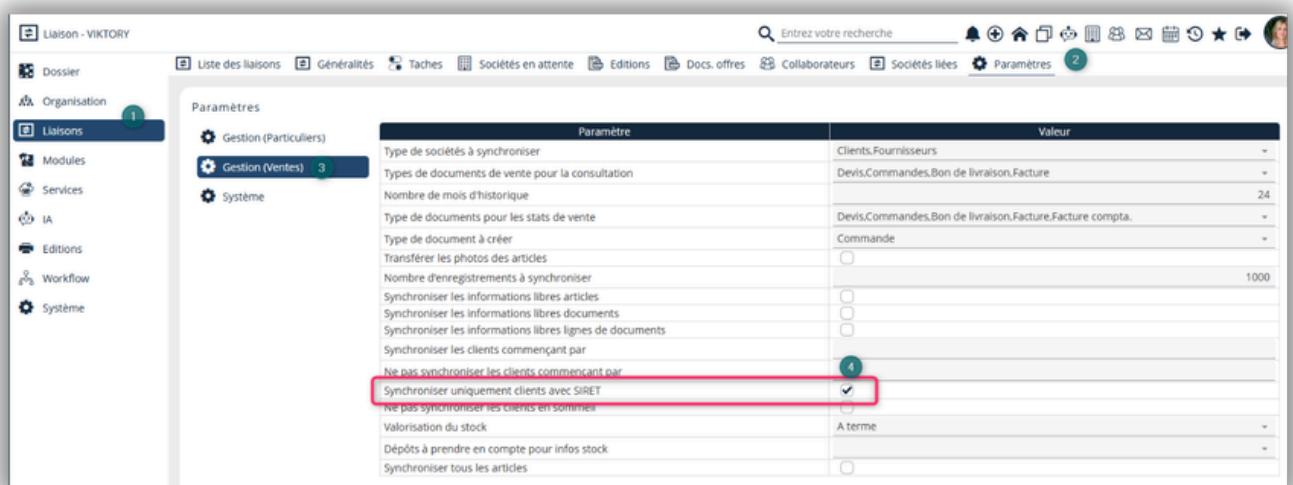
Lors de l'installation du connecteur, il est également possible d'activer un paramètre permettant d'ignorer la création des sociétés dont le numéro de SIRET n'est pas renseigné.

Cette option permet de :

- renforcer la qualité du référentiel synchronisé,
- faciliter les rapprochements automatiques,
- éviter l'import de sociétés pour lesquelles l'identification est incomplète.

💡 Cas d'usage

- Rapprocher automatiquement des sociétés créées indépendamment dans les deux systèmes
- Éviter la création de doublons lors de la synchronisation
- Importer uniquement des sociétés disposant d'un identifiant légal exploitable
- Améliorer la qualité et la cohérence des données entre Oxiva et l'application de gestion



PROCHAINEMENT



Workflow

- Bloc contact

Contact

- Duplication d'un contact dans une autre société

Pilotage commercial

- Oxidget cliquable sur la synthèse société

Service Client

- Contrat jetons

Réclamation

- Création à partir d'un oximail