# Formation inter-entreprise (groupée)

## Formation Utilisateur Sage CRM

### Objectifs de la formation

Maitriser les fonctionnalités standards et avancées de votre logiciel Sage CRM.

### Lieu

A distance (préféré) ou dans nos locaux.

### Durée

2 jours (14 heures).

### Public concerné

Tout public en contact direct ou indirect avec les clients.

### Prérequis

Bonne connaissance des flux de l'entreprise et maitrise de l'informatique de bureau.

### Matériel et logiciel

Chaque participant doit disposer d'un ordinateur équipé du logiciel qui fait l'objet de la formation. Pour les formations à distance chaque participant doit également disposer d'une connexion Internet et d'un téléphone ou d'un ordinateur équipé d'un micro/haut-parleurs (micro-casque recommandé). La solution de visio-conférence que nous utilisons permet de suivre la formation depuis n'importe où, que ce soit en télé-travail ou depuis l'un des sites de son entreprise. Les appels téléphoniques sont gratuits depuis 34 pays, les appels internet sont totalement gratuits.

### Support de cours

eSolution vous fournit une présentation Powerpoint, un support de cours en français et un CD-Rom rassemblant le fruit de plusieurs années de travail.


**eSolution**

Immeuble 19
Les Nouveaux Horizons
78990 Elancourt
France
Tel : +33 1 85 40 18 00
Web : www.crm-france.net
Email : infos@crm-france.net


## Plan de formation

### Mise en route - Recherche d'informations

- Ouverture d'une session et gestion du mot de passe.
- Eléments d'écran de base.
- Ergonomie et navigation.
- Techniques de recherches de base.
- Recherche d'un contact, d'une société, d'une opportunité.
- Recherche avec caractère générique.
- Recherche par mots clefs.
- Recherche avancée.
- Sauvegarde des recherches.

### Gestion des informations sur les clients

- Gestion des fiches société et contact.
- Gestion des secteurs.
- Modification des détails d'une fiche.

### Gestion des rendez-vous, tâches et de l'agenda

- Création d'un rendez-vous, création d'une tâche.
- Utilisation de son agenda.
- Vérification de l'agenda d'un collègue.
- Vérification de l'historique d'un contact.

### Gestion des emails

- Envoi d'un email.
- Utilisation de Microsoft Outlook pour envoyer des emails.
- Gestion des emails entrants.

### Intégration avec MS Outlook

- Utilisation de Sage CRM dans Outlook.
- Synchronisation des contacts, de l'agenda et des tâches.
- Ajout, modification et suppression de contacts.
- Vérification des conflits de synchronisation.

### Gestion des documents

- Ajout de pièces-jointes.
- Modèles disponibles.
- Réalisation d'un publipostage.
- Fusion d'un modèle utilisateur.

### Exécution de rapport

- Exemples de rapports, utilisation des rapports favoris.
- Exécution d'un rapport.
- Sauvegarde des critères de recherche des rapports.

### Utilisation des listes de recherche

- Création d'un nouveau document depuis une liste.
- Création d'une nouvelle tâche depuis une liste.
- Envoi d'emails depuis une liste.
- Modification en masse d'un champ depuis une liste.
- Exportation vers un fichier depuis une liste.

### Opportunités de vente

- Création d'une nouvelle opportunité.
- Création des devis, gestion des listes de prix, remises.
- Edition et envoi d'un devis.
- Suivi et conclusion d'une vente.
- Prévisions de ventes.

### Dossiers prospect

- Création d'un nouveau dossier prospect.
- Recherche d'un dossier prospect.
- Association d'un dossier prospect à une société/contact.
- Conversion d'un dossier prospect en opportunité.

### Groupes

- Présentation des groupes.
- Création d'un groupe dynamique.
- Création d'un groupe statique.
- Actions réalisables depuis un groupe.

### Tableaux de bord

- Accès à Mon Tableau de bord.
- Personnalisation de Mon Tableau de bord.

### Préférences

- Accès à Mes préférences.
- Champs composant Mes préférences.
- Modification de Mes préférences.

### Elaboration de rapports

- Création d'un rapport de type liste.
- Champs et boutons de rapports.
- Ajout d'un graphique à un rapport.
- Suppression d'un rapport.