Formation intra-entreprise (dédiée)

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 vos 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.