Formation intra-entreprise (dédiée)

Formation Administrateur Sage CRM

Objectifs de la formation

Savoir déployer et paramétrer Sage CRM.

Lieu

A distance (préféré) ou dans vos locaux.

Durée

6 jours (42 heures).

Public concerné

Administrateur informatique.

Prérequis

Bonne connaissance de la gestion de la relation client, des flux de l'entreprise, connaissances techniques, base de données et du langage SQL.

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

Installation et gestion des sauvegardes

- Installation et administration de SQL Server.
- Installation de Sage CRM.
- Gestion des sauvegardes/restaurations du système.

Configuration système

- Configuration de base de Sage CRM.
- Architecture, Journaux, Verrous.

Présentation détaillée de toutes les fonctionnalités de Sage CRM

- Création et visualisations des sociétés.
- Création et visualisation des contacts.
- Création et visualisations des dossiers prospects, transformation en opportunité.
- Création d'une opportunité et workflow associé.
- Gestion des communications et pièces jointes.
- Nouveau concept : Mon CRM et Equipe CRM.
- Présentation des différents modes de recherche : simple, avancée et par mots-clefs.
- Création de groupes statiques et dynamiques (listes cibles).
- Gestion des fusions et publipostages Word et Email.
- Utilisation des rapports et export des données vers Adobe et Excel.
- Mise en place de l'intégration avec Outlook.
- Gestion de l'envoi / réception d'email.
- Gestion de la synchronisation des Contacts, Rendez-vous et Tâches avec Outlook.

Gestion de la sécurité

- Gestion des comptes utilisateur.
- Gestion de la sécurité : profils et secteurs.
- Définition des préférences utilisateur.
- Contrôle des accès à l'application.

Découverte de l'outil de personnalisation des Ecrans Sage CRM

- Créations de champs.
- Personnalisation des Ecrans et des Blocs.
- Personnalisation des Vues.
- Personnalisation des Listes et grilles.
- Personnalisation des Menus et Onglets.

Configuration et développement de rapports

- Création de Vues SQL.
- Création de rapports de type liste et graphique.
- Présentation des autres types de rapport.

Personnalisation du tableau de bord

- Création de bloc (listes et diagrammes).
- Paramétrage des tableaux de bord (utilisateurs et sociétés).

Modèles des lettres et d'emails

- Création, modification des modèles Word.
- Utilisation des modèles pour le publipostage.
- Création d'un modèle d'email en vue d'un emailing.
- Gestion/Suivi de l'envoi.

Intégration de données

- Formatage des Fichiers CSV.
- Mapping de zone et intégration de données.

Gestionnaire d'escalade et signalisation progressive

- Création de règles d'escalade.
- Définition de requêtes SQL et gestion des alertes.