

Formation Utiliser Microsoft Dynamics CRM 4.0



La mise en place d'une solution CRM au sein d'une organisation est généralement vécue comme une révolution par les utilisateurs car elle implique d'une part la prise en main d'un nouvel outil, et d'autre part une modification parfois profonde des habitudes de travail et des process internes.

Aussi est-il indispensable, pour d'assurer de l'adoption de la solution et de sa bonne utilisation, d'accorder une large place à la montée en compétences des équipes

Objectifs

- Se familiariser avec l'interface utilisateur et la terminologie de l'outil
- Maîtriser la navigation et la création d'enregistrements
- Comprendre la fonctionnalité de recherche avancée Microsoft CRM pour évaluer les données clients
- Créer, gérer et suivre des campagnes marketing
- Être opérationnel avec les fonctions commerciales de l'outil (Lead, Commande, Facture...)

Public concerné

- Utilisateurs de Dynamics CRM
- Managers en charge des aspects marketing, commercial et des services
- Consultants

Pré requis

- Bonnes connaissances de Windows
- Compréhension de l'intérêt d'une gestion de la relation client

Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1515 € HT par personne	04/04/2011
Numéro de formateur : 11753687675	27/06/2011
Nombre d'heures : 21	12/09/2011
Référence : MS161	24/10/2011
Contact : Patrick LE GOFF	19/12/2011
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Situer Microsoft Dynamics CRM
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Faire de CRM un avantage concurrentiel - Comprendre la relation clients dans Microsoft Dynamics CRM - Gestion des processus avec Microsoft Dynamics CRM
2	Comprendre la solution Microsoft Dynamics CRM
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les options du serveur et du client Microsoft Dynamics CRM - Accéder à Microsoft Dynamics CRM - Comprendre l'interface utilisateur - Obtenir de l'aide - Personnalisation
3	Utiliser Microsoft Dynamics CRM dans un marché global
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Le support multi-langages dans Microsoft Dynamics CRM - Le support multi-monnaies dans Microsoft Dynamics CRM - Les options personnelles
4	Une vue centrée sur le client
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Voir le client à travers Microsoft Dynamics CRM - Microsoft Dynamics CRM dans votre organisation - Mettre en place des process pour assurer le support de CRM - Comprendre les enregistrements clients - Relations entre les enregistrements clients - Propriété et affectation des enregistrements - Utiliser des actifs pour suivre le comportement d'un client - Utiliser les workflows - Rechercher et mettre à jour les données - Détecter les doublons
5	Utiliser Microsoft Dynamics CRM pour Outlook
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation - Les fonctionnalités disponibles dans le client Microsoft CRM pour Outlook - Les enregistrements clients dans Microsoft CRM pour Outlook - Gestion des mails dans Microsoft Dynamics CRM pour Outlook - Réaliser des opération de publipostage - Différences entre les clients Outlook - Synchroniser les données
6	Utiliser le module "Ventes"
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction à la gestion des ventes - Gestion des Leads - Gestion des opportunités - Traitement des commandes - Gestion des produits et des prix - Suivre les concurrents - Gestion de la documentation
7	Gérer une opportunité
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des opportunités - Process de vente et rapport - Créer des opportunités - Travailler avec les opportunités - Fermer des opportunités
8	Gérer des leads

- Détails** - Utiliser les leads
- Créer, importer, suivre et convertir des leads
- Disqualifier et réactiver des leads
- Faire un reporting sur les leads

9 Utiliser le catalogue produits

- Détails** - Présentation
- Créer des listes de prix
- Créer et éditer des listes de remises

10 Traiter les commandes

- Détails** - Processus lié aux commandes
- Utiliser les quotas
- Créer et suivre les commandes
- Créer et clôturer les factures

11 Rapports sur l'activité Ventes

- Détails** - Evaluer les données relatives aux ventes
- Mesurer la performance avec des rapports sur la productivité des ventes
- Export vers Excel
- Utiliser l'assistant de rapports

12 Utiliser le module des campagnes marketing

- Détails** - Avantage du marketing en boucle fermée
- Campagnes marketing versus campagnes ?rapides?
- Utiliser les campagnes ?rapides?
- Les campagnes marketing
- Gestion des retours
- Analyser les campagnes

13 Planifier et créer des campagnes Marketing

- Détails** - Créer des campagnes rapides
- Créer des campagnes marketing
- Créer et utiliser des listes marketing
- Créer et utiliser des modèles de campagnes

14 Gérer des campagnes marketing

- Détails** - Pilotage des campagnes marketing
- Recueil et visualisation des résultats
- Exploitation des résultats
- Analyse des informations marketing

15 Utiliser la gestion des services

- Détails** - Commencer avec la gestion des services
- Comprendre les processus de gestion des services

16 Gérer des contrats

- Détails** - Présentation
- Création et gestion de modèles de contrat
- Création et modification de contrats et de lignes de contrat
- Renouvellement de contrat

17 Gérer des incidents

- Détails** - Présentation
- Visualisation des incidents
- Création, attribution, édition, partage et résolution d'incidents
- Réactivation, annulation et suppression des incidents
- Rapports sur la gestion des incidents

18 Constituer une base de connaissances

- Détails**
- Présentation
 - Travail avec les modèles d'articles
 - Création et soumission d'articles
 - Approbation, publication et rejet d'articles
 - Recherche d'informations dans la base de connaissances

19 Gérer des files d'attente de service

- Détails**
- Vue d'ensemble des files d'attente
 - Mise en place des files d'attente
 - Supprimer une file d'attente
 - Travailler avec les files d'attente

20 Planifier des services

- Détails**
- Présentation
 - Scénarii de planification de services
 - Processus de planification des services

21 Planifier des services pour les clients

- Détails**
- Planifier des services
 - Navigation et réservation d'activité de service dans le calendrier de service
 - Planification d'activités de service
 - Fermer, annuler ou re-planifier une activité de service
 - Visualiser les activités de service et les rendez-vous
 - Définition des préférences des clients pour les activités de service

22 Gérer les utilisateurs et les ressources

- Détails**
- Planification des utilisateurs et des autres ressources pour les services
 - Utilisation des planifications
 - Programmes de travail des utilisateurs
 - Création d'un groupe de ressources pouvant être planifiées en même temps
 - Visualiser les plannings des ressources
 - Créer, éditer ou ajouter des membres à un site
 - Définir les heures de fermeture