

OBJECTIF

Il vous permet d'approfondir vos connaissances sur les granules composant le module Gestion des relations.

PRE-REQUIS

Les participants doivent posséder des connaissances de base sur Microsoft Navision (correspondant à la formation de base Microsoft Business Solutions–Navision), ainsi que des connaissances concernant l'utilisation de Microsoft Word, de Microsoft Outlook et de Microsoft Internet Explorer.

PUBLIC CIBLE

Cette formation est conçue pour les employés des Microsoft Certified Business Solutions Partners voulant présenter et configurer le module Gestion des relations et pour toute personne souhaitant être en mesure de fournir une assistance concernant ce module.

CONTENU

Gestion des relations

- ◆ Définition de la gestion des relations
- ◆ Application de la gestion des relations
- ◆ Points de vente de la gestion des relations

Paramètres Gestion des relations

- ◆ Fenêtre Paramètres Gestion des relations
- ◆ Interactions enregistrées automatiquement
- ◆ Synchronisation avec les clients, les fournisseurs et les comptes bancaires
- ◆ Recherche des doublons
- ◆ Journalisation des courriers électroniques

Contacts

- ◆ Configuration des contacts
- ◆ Fiche contact
- ◆ Création de sociétés contact
- ◆ Création de personnes contact
- ◆ Recherche de contacts
- ◆ Recherche de doublons
- ◆ Synchronisation des contacts avec les clients, les fournisseurs et les comptes bancaires
- ◆ Export de contacts
- ◆ Statistiques contact
- ◆ Rapports de contact
- ◆ Exercice
- ◆ Auto-test

Interactions et gestion documentaire

- ◆ Introduction
- ◆ Configuration des interactions
- ◆ Utilisation de l'Assistant Créer interaction
- ◆ Appels téléphoniques
- ◆ E-mails
- ◆ Interactions enregistrées automatiquement
- ◆ Annulation et suppression d'écritures du journal d'interaction
- ◆ Statistiques d'interaction

Campagnes et segmentation

- ◆ Introduction aux campagnes et aux segments
- ◆ Configuration des campagnes
- ◆ Création de campagnes
- ◆ Création de segments
- ◆ Création d'interactions pour des segments
- ◆ Création de segments sur la base de segments journalisés

- ◆ Création de segments sur la base de segments enregistrés
- ◆ Détermination des prix campagne
- ◆ Statistiques des campagnes

Gestion des tâches

- ◆ Introduction à la gestion des tâches
- ◆ Configuration d'équipes et d'activités
- ◆ Création d'actions
- ◆ Affectation d'activités
- ◆ Création d'actions récurrentes
- ◆ Modification d'actions
- ◆ Conversion d'actions d'équipe
- ◆ Envoi par e-mail d'invitations à une réunion
- ◆ Achèvement, annulation et suppression d'actions
- ◆ Affichage des données statistiques relatives aux actions

Intégration Outlook

- ◆ Introduction à l'intégration Outlook
- ◆ Configuration de l'intégration Outlook
- ◆ Synchronisation des contacts et des vendeurs en temps réel
- ◆ Synchronisation des actions en temps réel
- ◆ Affichage des éléments Outlook depuis Navision et des enregistrements Navision depuis Outlook
- ◆ Synchronisation des traitements par lots
- ◆ Résolution des conflits et gestion des erreurs

Gestion des opportunités

- ◆ Introduction à la gestion des opportunités
- ◆ Configuration d'opportunités
- ◆ Création d'opportunités
- ◆ Mise à jour d'opportunités
- ◆ Création d'actions pour les opportunités
- ◆ Création de devis et de commandes vente pour les opportunités
- ◆ Clôture et suppression d'opportunités
- ◆ Statistiques

Profilage et classification

- ◆ Introduction au profilage et à la classification
- ◆ Questionnaires profil
- ◆ Evaluation des contacts
- ◆ Saisie de profils contact
- ◆ Création de segments à l'aide des informations sur les profils
- ◆ Mise à jour des questionnaires profil
- ◆ Test et impression des questionnaires

Fonctionnalité de salutation multi langue et de document joint

- ◆ Introduction
- ◆ Création de formules appellatives
- ◆ Affectation d'un code appellation au contact
- ◆ Création d'une interaction à l'aide d'un code appellation
- ◆ Création d'une interaction à l'aide d'un segment comprenant la consignation du segment

Fonction d'établissement de devis pour les contacts

- ◆ Introduction
- ◆ Configuration des modèles client
- ◆ Création d'un devis vente à partir de la fenêtre Liste des opportunités
- ◆ Création d'un devis vente à partir de la fenêtre Devis
- ◆ Création d'une commande vente à partir de la fenêtre Devis
- ◆ Affectation d'une commande vente à une opportunité

Journalisation des documents

- ◆ Introduction

- ◆ Enregistrement d'un devis
- ◆ Restauration d'un devis ou d'une commande
- ◆ Journalisation et enregistrement d'une version de commande vente
- ◆ Restauration d'une commande vente

Professionals in IT Training & Support since 1986
Training – Technical Support – End-user Support – Change Management

6 rue de la Fonderie - 1531 Luxembourg - Tél. +352 49 06 09 1 - Fax +352 49 06 70
info@keyjob.lu - www.keyjob.lu

