

PLAN DE FORMATION : MICROSOFT DYNAMICS NAV – Modules CRM et Ventas

Durée : 7h/jour

Objectifs : Acquérir les connaissances nécessaires pour maîtriser l'utilisation de Microsoft Dynamics NAV



Public concerné : Toute personne désirant utiliser Microsoft Dynamics NAV

Programme :

MODULE CRM MARKETING ET VENTES

INTRODUCTION

GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Définition du concept de CRM
- Gestion de la relation client

CONFIGURATION DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Fenêtre paramètres
- Interactions enregistrés automatiquement
- Synchronisation avec les clients, les fournisseurs et les comptes bancaires
- Recherche de doublons

CONTACTS

- Configuration de contacts
- Fiche contact
- Création de sociétés contact
- Création de personnes contact
- Recherche de doublons
- Synchronisation des contacts avec les clients, les fournisseurs et les comptes bancaires
- Exportation de contacts
- Statistiques contact
- Etats sur les contacts

INTERACTIONS ET GESTION DES DOCUMENTS

- Introduction
- Configuration des interactions
- Utilisation de l'assistant Créer interaction
- E-mails et appels téléphoniques
- Enregistrement automatique d'interactions
- Annulation et suppression d'interactions
- Annulation et suppression d'écritures journal interaction
- Statistiques interaction

CAMPAGNES ET SEGMENTATION

- Présentation des campagnes et des segments
- Configuration de 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 critères segments enregistrés
- Statistiques de la campagne

GESTION DES TACHES

- Présentation de la gestion des tâches
- Configuration d'équipes et d'activités
- Création d'actions
- Affectations d'activités
- Création d'actions récurrentes
- Modification d'actions
- Clôture, annulation et suppression d'actions
- Affichage d'informations statistiques sur les actions

GESTION DES OPPORTUNITES

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

PRESENTATION DES PROFILS ET DE LA CLASSIFICATION

- Questionnaires profil
- Saisie de profils contact
- Mise à jour des questionnaires profil
- Création de segments à l'aide des information de profil
- Test et impression de questionnaires

MODULE CRM SERVICES

PRESENTATION

MODULE CRM - SERVICES

- Introduction
- Présentation du module CRM - Services
- Structure du module CRM - Services

PARAMETRES CRM - SERVICES

- Introduction
- Fenêtre Paramètres CRM – Services
- Configuration des commandes service
- Configuration des fonctions de gestion du temps et de planning
- Configuration des articles de service

ARTICLES DE SERVICE

- Introduction
- Création d'articles de service
- Incidents
- Historique article de service

COMMANDES DE SERVICE

- Introduction
- Création de commandes service (en-tête)
- Création de lignes articles de service
- Création de devis services

TRAVAIL SUR DES COMMANDES SERVICE

- Introduction
- Travail sur des tâches service
- Enregistrement des pièces de rechange
- Enregistrement d'heures ressource
- Enregistrement de coûts service et de lignes texte
- Gestion prix service
- Achèvement des commandes service

GESTION DE LA PLANIFICATION

- Introduction
- Ressources et groupes ressources
- Affectation
- Etat affectation et état réparation

CONTRATS DE SERVICE

- Introduction
- Fenêtre devis contrat de service
- Historique des contrats de service
- Configuration des contrats service
- Mise à jour de contrats
- Création de devis contrat de service
- Conversion de devis contrat de service en contrats de service
- Traitement

PLANIFICATEUR DE TRAITEMENTS

- Introduction
- Configuration du planificateur de traitements
- Utilisation du planificateur de traitements
- Contrôle des erreurs
- Contrôle du délai de réponse et envoi d'e-mails aux clients

Moyens Pédagogiques et d'encadrement :

- Logiciel sur CD Rom
- Manuel d'utilisation
- Formateur certifié

Suivi de l'exécution du programme :

- Attestation de présence