

Programme Formation SAGE CRM – Cours de Base

Objectifs :

Acquérir les principes et les fonctionnalités de Sage CRM (Gestion des Forces de Vente, Service Client, l'Administration).

Personnes Concernées :

Assistantes commerciales et Commerciaux.

Méthodologie pédagogique :

La pédagogie alternera :

- L'apport d'informations par le formateur qui restera à l'écoute des utilisateurs,
- La mise en pratique par des cas concrets sur les besoins de la société.

Pré-requis :

Utilisation Courante de l'environnement Windows.

Formateur :

.....

Durée du stage :

5 jours (soit 35h de formation).

N° de déclaration d'activité :

11 91 07727 91

UTILISER SAGE CRM

1- Présentation

- Les produits Sage CRM Solutions
- Versions et modules de Sage CRM

2- Découverte de Sage CRM

- Accès, navigation
- Les aides

3- Les fichiers de Base

- La fiche Société, la fiche contact
- Les liens d'adresse, les relations

4- Les recherches

- Le bouton Rechercher
- La Recherche Avancée, par Mot Clé
- Actions sur le résultat des recherches

5- Les activités

- La gestion des tâches, des rendez-vous
- La synchronisation MS Outlook
- Le publipostage, envoi d'emails
- L'export des données, les documents rattachés

6- Les Dossiers Prospects

- La gestion des prospects
- La conversion en fiche société et contact

7- Les opportunités

- La saisie des opportunités
- Les devis et les commandes

8- Les rapports

- Les différents types de rapports
- L'exploitation

9- Les Groupes

- Définition, accès et mise en page

10- Le Service Client

- La gestion des tickets, des solutions

11- Autres fonctions

- La fusion de fiches
- La gestion des types de relations entité

12- L'entité Produit

- Paramètres, famille de prod., listes de prix, ...
- La fiche Produit

13- Modèles de documents & rapports

- Les modèles de documents, emails, rapports

14- Importation des données

- Préparation de l'importation
- Téléchargement des données

ADMINISTRER SAGE CRM

1- Architecture & Installation

- Architecture technique
- Pré requis logiciels, matériels
- Installation de Sage CRM

2- Utilisateurs et Sécurité

- La gestion de la sécurité, des équipes
- Les modèles utilisateurs, la fiche Utilisateur
- Installation de Sage CRM

3- L'intégration Sage 100

- Présentation
- Préparation & Intégration

4- La fonction Administration

- Rôle de l'administrateur
- Les paramètres généraux

5- Quelques personnalisations

- Les aides et traductions
- Champ, écran, listes, onglets...

Questions / Réponses

- Evaluation des stagiaires



6 rue René Cassin – 91300 MASSY

Tél. : 01 81 91 00 20 – Fax : 01 70 44 51 19

Email : contact@a2fconseils.fr

· **Conseils** ·

SARL au capital de 37.500 € - Siret : 52788336700023 – APE : 6202A