

## Formation Microsoft Dynamics NAV Marketing & C.R.M.

Durée : 1 jour

### Objectifs

La formation C.R.M. (Customer Relationship Management ou Gestion de la Relation Client) passe en revue les activités nécessaires à la gestion de la prospection.

Elle explique comment gérer les contacts, les états associés ainsi que les différentes interactions (appels téléphoniques, rendez-vous, e-mail, courrier ..) liée à la prospection commerciale. Par ailleurs, elle aborde la gestion des campagnes promotionnelles et la segmentation des cibles. Les interactions avec Outlook et la synchronisation des contacts et des rendez-vous sont également abordés.

### Participants

Tout public.

### Pré-requis

Connaître le fonctionnement des systèmes Windows, connaître le fonctionnement de base de Microsoft Dynamics NAV. Connaître les fondements de la prospection commerciale.

### Contenu détaillé

- Présentation générale
  - o Concepts de base, environnement
  - o Vue d'ensemble
  
- Gestion des contacts
  - o Fiche contact
  - o Création de fiche société
  - o Création de fiche personne
  - o Recherche de doublons
  - o Synchronisation avec les clients et les fournisseurs
  - o Export de contacts
  - o Statistiques contacts
  
- Interactions et gestion documentaire
  - o Configuration des interactions
  - o Appels téléphoniques
  - o E-mail
  - o Journal des interactions
  - o Statistiques sur les interactions
  
- Campagne et segmentation
  - o Configuration d'une campagne
  - o Création d'une campagne
  - o Création d'un segment de campagne
  - o Envoi d'un courrier à un segment

## Formation Microsoft Dynamics NAV Marketing & C.R.M.

- o Détermination des prix de campagne
- o Statistiques de campagne
- o Planification d'une campagne et enregistrement des réponses
  
- Gestion des opportunités
  - o Cycle de vente
  - o Création d'une opportunité
  - o Création d'actions pour les opportunités
  - o Création de devis et de commandes de ventes pour les opportunités
  - o Suppression d'une opportunité
  - o Statistiques
  
- Profilage et classification
  - o Questionnaire de profil
  - o Évaluation des contacts
  - o Saisie de profils de contacts
  - o Création de segment à partir de profils de contacts
  - o Intégration avec Microsoft Word
  
- Formules appellatives et documents joints
  - o Configuration des formules appellatives
  - o Création d'une interaction à l'aide d'un code appellation
  - o Création d'une interaction à l'aide d'un segment
  
- Gestion des devis
  - o Configuration des modèles client
  - o Création d'un devis vente à partir de la fenêtre Liste des opportunités
  - o Création d'un devis vente à partir de la fenêtre Devis
  - o Création d'une commande vente à partir de la fenêtre Devis
  - o Affectation d'une commande vente à une opportunité
  
- Intégration Outlook
  - o Configuration de l'intégration Outlook
  - o Synchronisation des contacts
  - o Synchronisation des rendez-vous

### **Supports de cours**

Support de cours papier remis aux stagiaires en début de session.  
Exemples et exercices remis aux stagiaires sur support électronique.