



2020

FORMATION ADMINISTRATEUR SUITE CRM

PROGRAMME

HTWEB FORMATION – FORMATION DE 2 JOURS /14H

Page d'accueil :

Découverte et exploration des possibilités.

Découverte du tableau de bord Suite CRM :

- ✓ Ajouter un Dashlet.
- ✓ Ajouter et éditer un onglet.

Paramétrage du profil :

- ✓ Création d'un groupe de sécurité.
- ✓ Configuration d'un groupe de sécurité.
- ✓ Création d'un rôle.
- ✓ Importation d'utilisateurs.
- ✓ Différence entre utilisateur et employé.
- ✓ Administration des utilisateurs.
- ✓ Création d'un employé.

Administration des utilisateurs :

- ✓ Création d'un utilisateur et mot de passe.
- ✓ Gestion des mots de passe.
- ✓ Gestion des groupes de sécurité.

Administration du système :

- ✓ Paramètres de configuration.
- ✓ Assistant à l'import.
- ✓ Paramètres Locaux.
- ✓ Devises.
- ✓ Sauvegarde.
- ✓ Gestion des langues.
- ✓ Outil réparations.
- ✓ Outil diagnostic.
- ✓ Gestion des recherches globales.
- ✓ Gestion des paramètres des Connecteurs.
- ✓ Paramétrages des thèmes utilisateurs.
- ✓ Planificateur (Exploration des tâches planifiées en place et création de nouvelles tâches).
- ✓ Paramétrages du Flux d'activités internes.
- ✓ Gestion et création des clés OAuth.
- ✓ Assistant de mise à jour.

Administration des E-mails :

- ✓ Configuration des paramètres d'E-mail.
- ✓ E-mails entrants et sortants.
- ✓ Envois en Masse (lié aux campagnes) et files d'attente.
- ✓ Création des modèles d'Emails.

Administration de Google Maps :

- ✓ Configuration de Google Maps.
- ✓ Visualisation et études des géocodages.
- ✓ Test de géocodage.
- ✓ Géocodage des adresses.
- ✓ Cache des adresses géocodées.

Administration avancée diverse :

- ✓ Configuration des documents (contrats, factures, devis, produits).
- ✓ Configuration du portail.
- ✓ Heures ouvrées (Restreindre les flux de travail à fonctionner seulement à certaines périodes).

Administration de Studio :

- ✓ Personnalisation des champs des modules, les affichages ainsi que les relations.
- ✓ Renommer le nom des modules présent dans l'application.
- ✓ Sous panel historique : Activer / Désactiver les E-mails des Contacts de l'historique.
- ✓ Onglet et sous panel : Sélection des modules et onglets qui doivent être affichés de façon globale.
- ✓ Chargeur de module : Ajouter ou supprimer des modules, thèmes et autres extensions.
- ✓ Configuration des groupes d'onglets.
- ✓ Editeur de listes de choix : Ajouter, supprimer, ou modifier les listes de choix de l'application.
- ✓ Edition des libellés.
- ✓ Visualisation, modification et suppression de champs.
- ✓ Création d'un nouveau champ et de son type.
- ✓ Création des relations entre le module créé et les autres modules en place.

Modèles PDF :

- ✓ Création des modèles PDF (devis, Factures etc.).

Gestion des campagnes :

- ✓ Création d'une campagne et budget.
- ✓ Création des cibles.
- ✓ Création d'un tracker.
- ✓ Création d'une newsletter.

Gestion des prospects :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.
- ✓ Création d'un prospect.
- ✓ Importation de prospects.
- ✓ Dupliquer un prospect.
- ✓ Créer un prospect via l'importation d'une Vcard.
- ✓ Convertir un prospect en compte et contact.

Gestion des comptes (sociétés) :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.
- ✓ Création d'un compte.
- ✓ Importation de comptes.
- ✓ Dupliquer un compte.
- ✓ Créer un contact lié au compte.

Gestion des affaires :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.
- ✓ Création d'une affaire en liaison avec un compte.
- ✓ Importation d'affaires.
- ✓ Dupliquer une affaire.

Gestion des catégories des produits et /ou services :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.

- ✓ Création d'une catégorie.
- ✓ Création d'une sous-catégorie.
- ✓ Dupliquer une catégorie.
- ✓ Importation de catégories.

Gestion des produits et /ou services :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.
- ✓ Création d'un produit.
- ✓ Dupliquer un produit.
- ✓ Importation de produits.

Gestion des devis :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.
- ✓ Création d'un devis en relation avec un compte et un contact.
- ✓ Dupliquer un devis.
- ✓ Imprimer un devis en PDF.
- ✓ Différence entre l'envoi du devis par mail et l'envoi du PDF par mail.
- ✓ Importation.
- ✓ Convertir un devis en facture.

Gestion des factures :

- ✓ Création de champs personnalisés et d'onglets.
- ✓ Agencement des champs et des onglets.
- ✓ Création d'une facture en relation avec un compte et un contact sans passer par un devis.
- ✓ Dupliquer une facture.
- ✓ Imprimer une facture en PDF.
- ✓ Envoi d'une facture par mail et envoi de la facture PDF par mail.
- ✓ Importation.
- ✓ Convertir un devis en facture.

Gestion des activités dans le système :

- ✓ Calendrier :
 - Création et planification des Réunions, tâches, appels etc.
- ✓ Création et gestion d'un évènement.
- ✓ Projet :
 - Création d'un modèle de projet.
 - Création et suivi d'un projet.
- ✓ Création d'une note.
- ✓ Création d'un document.

Gestion des cibles :

- ✓ Définition et création de cibles.
- ✓ Création de listes de cibles.

Gestion des cartes :

- ✓ Création d'une carte en relation avec un compte.
- ✓ Création rapide d'une carte.
- ✓ Importation d'une carte.
- ✓ Création d'un marqueur.
- ✓ Création d'une zone.
- ✓ Création d'un cache d'adresse.

Gestion des tickets :

- ✓ Création d'un ticket en relation avec un compte.
- ✓ Utilisation du système de tickets.
- ✓ Exemple d'échanges entre le support et le client.

Analyses :

- ✓ Création et paramétrage d'un « Spot ».
- ✓ Exportation.

Gestion des rapports :

- ✓ Création d'un rapport concernant les comptes.
 - Champs.
 - Conditions.
 - Graphique.
- ✓ Duplication.
- ✓ Exportation en PDF.
- ✓ Exportation en Csv.

Base de connaissances :

- ✓ Utilité de la base de connaissance et découverte.
- ✓ Création d'une catégorie.
- ✓ Création d'un sujet lié à une catégorie.
- ✓ Recherche de doublons.

Sondages :

- ✓ Création et paramétrage d'un sondage.
- ✓ Exportation.

Informations, théoriques et pratiques.

- Téléformation avec échange avec les participants.
- Tutoriels.
- Questions / réponses.
- Ordinateur avec connexion Internet.
- Téléphone et/ou Anydesk.
- Logiciel Anydesk (contrôle ordinateur à distance).
- Contrôle continu.
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation.
- Au maximum 10 participants par session.
- Durée : 2 jours à raison de 7h/jour soit 14 heures.
- Les jours peuvent être fractionnés.
- 1650€ tarif par personne.
- Paiement uniquement en ligne par carte bancaire ou PayPal.
- N° de déclaration d'activité de formation : 26710238971.
- Cette formation peut être prise en charge dans le cadre du CPF (compte personnel de formation).