# Formation intra-entreprise (dédiée)

## Formation Administrateur Sage CRM

### Objectifs de la formation

Savoir déployer et paramétrer Sage CRM.

### Lieu

A distance (préféré) ou dans vos locaux.

### Durée

6 jours (42 heures).

### Public concerné

Administrateur informatique.

### Prérequis

Bonne connaissance de la gestion de la relation client, des flux de l'entreprise, connaissances techniques, base de données et du langage SQL.

### Matériel et logiciel

Chaque participant doit disposer d'un ordinateur équipé du logiciel qui fait l'objet de la formation. Pour les formations à distance chaque participant doit également disposer d'une connexion Internet et d'un téléphone ou d'un ordinateur équipé d'un micro/haut-parleurs (micro-casque recommandé). La solution de visio-conférence que nous utilisons permet de suivre la formation depuis n'importe où, que ce soit en télé-travail ou depuis l'un des sites de son entreprise. Les appels téléphoniques sont gratuits depuis 34 pays, les appels internet sont totalement gratuits.

### Support de cours

eSolution vous fournit une présentation Powerpoint, un support de cours en français et un CD-Rom rassemblant le fruit de plusieurs années de travail.


**eSolution**

Immeuble 19
Les Nouveaux Horizons
78990 Elancourt
France
Tel : +33 1 85 40 18 00
Web : crm-france.net
Email : infos@crm-france.net


## Plan de formation

### Installation et gestion des sauvegardes

- Installation et administration de SQL Server.
- Installation de Sage CRM.
- Gestion des sauvegardes/restaurations du système.

### Configuration système

- Configuration de base de Sage CRM.
- Architecture, Journaux, Verrous.

### Présentation détaillée de toutes les fonctionnalités de Sage CRM

- Création et visualisations des sociétés.
- Création et visualisation des contacts.
- Création et visualisations des dossiers prospects, transformation en opportunité.
- Création d'une opportunité et workflow associé.
- Gestion des communications et pièces jointes.
- Nouveau concept : Mon CRM et Equipe CRM.
- Présentation des différents modes de recherche : simple, avancée et par mots-clefs.
- Création de groupes statiques et dynamiques (listes cibles).
- Gestion des fusions et publipostages Word et Email.
- Utilisation des rapports et export des données vers Adobe et Excel.
- Mise en place de l'intégration avec Outlook.
- Gestion de l'envoi / réception d'email.
- Gestion de la synchronisation des Contacts, Rendez-vous et Tâches avec Outlook.

### Gestion de la sécurité

- Gestion des comptes utilisateur.
- Gestion de la sécurité : profils et secteurs.
- Définition des préférences utilisateur.
- Contrôle des accès à l'application.

### Découverte de l'outil de personnalisation des Ecrans Sage CRM

- Créations de champs.
- Personnalisation des Ecrans et des Blocs.
- Personnalisation des Vues.
- Personnalisation des Listes et grilles.
- Personnalisation des Menus et Onglets.

### Configuration et développement de rapports

- Création de Vues SQL.
- Création de rapports de type liste et graphique.
- Présentation des autres types de rapport.

### Personnalisation du tableau de bord

- Création de bloc (listes et diagrammes).
- Paramétrage des tableaux de bord (utilisateurs et sociétés).

### Modèles des lettres et d'emails

- Création, modification des modèles Word.
- Utilisation des modèles pour le publipostage.
- Création d'un modèle d'email en vue d'un emailing.
- Gestion/Suivi de l'envoi.

### Intégration de données

- Formatage des Fichiers CSV.
- Mapping de zone et intégration de données.

### Gestionnaire d'escalade et signalisation progressive

- Création de règles d'escalade.
- Définition de requêtes SQL et gestion des alertes.