

MICROSOFT DYNAMICS CRM

À la fin de la formation, le participant sera en mesure d'utiliser les fonctionnalités du logiciel Microsoft Dynamics CRM qui aide la gestion des relations avec la clientèle, et qui fournit tous les outils et toutes les fonctions afin d'obtenir un portrait clair des clients, et ce, du premier contact jusqu'au service après-vente.



Il saura gérer efficacement les interactions clients et améliorer la satisfaction client. Il pourra optimiser les processus de vente, de marketing et de service grâce à l'automatisation, exploiter les outils d'analyse pour prendre des décisions stratégiques éclairées, et personnaliser et intégrer Dynamics CRM pour répondre aux besoins spécifiques de son entreprise.

OBJECTIFS

- Comprendre les bases de Microsoft Dynamics CRM
- Gestion des contacts et des comptes
- Gestion des ventes
- Gestion des campagnes marketing
- Gestion du service client
- Analyse des données et reporting
- Automatisation et workflows
- Intégration et personnalisation

CONTENU

1. Notions de base

- Introduction
- Procédures quotidiennes de comptabilité
- Fonctions de finance
- Procédures quotidiennes de gestion des fonds et des banques
- Procédures quotidiennes du module Achats
- Procédures quotidiennes de ventes
- Budgétisation
- Utilisation et gestion des budgets
- Comptabilité d'engagements budgétaires
- Gestion de trésorerie
- Multidevises
- Paiements anticipés

- Comptabilité intersociétés
- Consolidations
- Gestion des relances
- Clôture de fin d'exercice
- Tableaux d'analyse
- Transactions d'immobilisation

2. Intégration avec Outlook

3. Les paramètres de l'application

- Procédures de paramétrage
- Paramétrage de comptabilité
- Paramétrage du plan de comptes
- Paramétrage de journaux
- Paramétrage de Taxe
- Paramétrage de la gestion des fonds et des banques
- Paramétrage des achats
- Paramétrage de Ventes
- Paramétrage des immobilisations

4. Production de rapports

- Workflows financiers
- Recherches et états

5. Communication avec vos autres applications