

Dynamics CRM 2013 - Gestion des ventes

A l'issue de ce stage les participants seront en mesure de : - Comprendre les concepts du processus de vente dans Microsoft Dynamics CRM - Comprendre le rôle des principaux types d'enregistrements utilisés dans la gestion des ventes - Savoir utiliser les prospects et comprendre comment qualifier les opportunités - Savoir créer des commandes, des devis et effectuer le suivi des commandes.

Référence : MS80546

Durée : 1 jour - 7.00 h

Certification : Aucune

Appréciation des résultats: Evaluation qualitative de fin de stage

Modalités et moyens pédagogiques :

- Exposés - Cas pratiques - Synthèse

Prérequis : Avoir des connaissances globales de Microsoft Windows et de Microsoft Office, comprendre les processus et pratiques d'un CRM.

Public concerné : Représentants, administrateurs, gérants, dirigeants ou consultants et toute personne amenée à implémenter, utiliser, maintenir ou devant réaliser le support sur Microsoft Dynamics CRM 2013 dans son entreprise.

Cette formation:

- est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

PROGRAMME

▪ Introduction à la gestion des ventes

Scénarios client
Types basiques de dossier

▪ Gestion des leads

Comprendre le rôle des Leads et des dossiers d'opportunité
Du Lead à l'opportunité, les formulaires de processus et bandeau des processus
Convertir les dossiers d'activité en Leads
Qualifier et disqualifier les Leads
Créer, maintenir et utiliser les documents de vente
Créer, maintenir et utiliser les informations des concurrents

▪ Travailler avec les dossiers d'opportunité

Créer les opportunités et travailler avec les formulaires d'opportunité
Connecter les concurrents aux opportunités

Changer le statut des opportunités
Travailler avec les vues opportunités
Connexion avec les autres dossiers
Attribution des dossiers d'opportunité

▪ Travailler avec le catalogue produit

Le catalogue produit de Microsoft Dynamics CRM
Les groupes d'unité
Ajouter et maintenir les produits
Créer, maintenir et utiliser la liste des prix
Gestion des devises

▪ Traitement des commandes de vente

Ajouter une ligne article (produits opportunité) aux opportunités
Sélectionner une liste de prix alternative pour les opportunités
L'impact de différentes devises sur le calcul des prix et les listes de prix

Dynamics CRM 2013 - Gestion des ventes

Créer le devis d'une opportunité
Gestion des devis
Travailler avec les commandes
Travailler avec les factures

▪ Mesures et objectifs

Configurer les mesures de l'objectif
Configurer les périodes fiscales
Créer et attribuer les dossiers d'objectif
Créer et recalculer les dossiers d'objectif parent, enfant
Créer les champs RollUp

▪ Analyses des ventes

Lancement des rapports intégrés
Exporter les informations des ventes vers Excel
Travailler avec les graphiques et tableaux de bord
Travailler avec le système de graphique issu des listes d'opportunité
Travailler avec les tableaux de bord
Créer un nouveau tableau de bord dans un environnement de travail
Partager les tableaux de bord, les graphiques et requêtes avancées