

### Objectif

Acquérir une autonomie pour la mise en place et l'exploitation d'un système de gestion et de suivi des flux d'informations internes et externes à l'entreprise

### Moyen

Formation assurée par des consultants et formateurs certifiés Wavesoft.

Mise place d'un dossier et présentations de cas concrets dans un dossier de formation.

### Modalités

Évaluation du stagiaire tout au long de la session par mise en application de cas. Passage d'un QCM.

Feuille d'émargement

Adaptation aux personnes en situation de handicap

### Formation ERP Wavesoft - module CRM Ed.

Professionnelle

Référence : AL102116

### Durée

2 jours

### Public

Responsables et salariés des services administratifs et commerciaux

### Conditions d'admission et pré-requis

Savoir utiliser un clavier et une souris, avoir un poste adapté

## PROGRAMME

### Présentation générale

Présentation des fonctionnalités du module Wavesoft CRM

Gestion de l'écran d'accueil

Gestion des droits, des profils et configuration des menus

Paramétrages des listes

### Gestion des fiches tiers

Codification des fiches

Gestion des fiches prospects, clients, Fournisseurs, commerciaux et divers

Gestion des contacts

Centralisation des pièces

Gestion documentaire

### Gestion des actions

Les types d'actions

La fiche action

Gestion traçabilité et suivi des actions

### Gestion des agendas

Agenda personnel et agenda partagé

Paramétrage de l'agenda avec gestion des droits de visibilité

Synchronisation agenda avec Google

### Gestion des offres

Création des offres commerciales

Evolution des offres et suivi

Gestion documentaire

Transformation des offres commerciales

Validation des offres commerciales en commandes

### Gestion des mails

Paramétrage des comptes utilisateurs et des signatures

Gestion des envois/réception des mails

Accès aux documents de la GED

Gestions des mails types

### Gestion des campagnes marketing

Description d'une campagne

Création de la liste de diffusion suivant les cibles

Budget et suivi du CA

Traitements

Les canaux e-mailing, SMS, publipostage

### Statistiques

Tableaux de bords

Optimisation des listes par utilisateur

Le centre statistique