

# AUTOMATISATION marketing dans Microsoft Dynamics CRM 2011

**FR80369**

**Durée : 1 jour**

## **A propos de ce cours**

Ce cours vous apprend à améliorer l'efficacité de votre département marketing et fournit des scénarios d'utilisation des campagnes marketing, des listes de marketing ainsi que des modèles de campagne dans Microsoft Dynamics CRM. On y aborde aussi le rôle des activités de campagne et des listes de marketing dans les campagnes ainsi que la mise en place de documentation commerciale, de produits cibles et de tarifs en liaison avec une campagne marketing.

## **Profile des participants**

Ce cours s'adresse à des utilisateurs et des clients récents de Microsoft Dynamics CRM qui souhaitent prendre connaissance des fonctionnalités disponibles dans le produit Microsoft Dynamics CRM autour du marketing.

## **A l'issue du cours**

**A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :**

- Décrire l'intérêt du marketing en boucle fermée.
- Créer et utiliser des listes de marketing.
- Utiliser les campagnes rapides et les campagnes marketing.
- Planifier des campagnes marketing, créer et utiliser des modèles.
- Importer des prospects.
- Associer la documentation commerciale et cibler les produits en leur associant des tarifs dans les campagnes marketing.
- Capturer et gérer les réponses de campagnes.
- Créer et gérer des objectifs de ventes pour les personnes et les équipes dans votre organisation.
- Utiliser les graphiques privés et systèmes ainsi que les tableaux de bord pour analyser les informations de marketing.

## **Prérequis**

**Pour participer à cette formation, les stagiaires doivent avoir une connaissance pratique de :**

- La gestion de la relation cliente
- Mise en place de processus métier
- L'utilisation de Microsoft Windows

**All In Wan SA**

S.A. au capital de 40 000 €  
RC Versailles 422 075 093

**Internet :** [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

e-mail : [brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)

# PLAN DE COURS

## Chapitre 1 : Présentation

Ce chapitre permet d'introduire à l'utilisation de Microsoft Dynamics CRM dans le but d'étendre l'efficacité de votre département marketing et vous met dans le contexte d'utilisation de campagnes marketing, listes de marketing et de modèles de marketing dans Microsoft Dynamics CRM.

### Leçons :

- Avantages du marketing en boucle fermée
- Création et utilisation des listes marketing
- Campagnes marketing et campagnes rapides
- Campagnes rapides
- Présentation des campagnes marketing
- Création d'une campagne marketing
- Création et utilisation des modèles de campagnes
- Importation de prospects

### Atelier :

- Campagnes rapides

### Atelier :

- Création d'une campagne marketing

### A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Décrire les avantages du marketing en boucle fermée.
- Créer et utiliser des listes marketing.
- Décrire quand utiliser des campagnes rapides et quand utiliser des campagnes marketing.
- Exposer les buts des campagnes rapides et les étapes pour en créer une.
- Passer en revue les buts et les éléments d'une campagne marketing.
- Planifier les campagnes marketing.
- Créer et utiliser des modèles de campagne.
- Importer des prospects à partir de fichiers Microsoft Office Excel.

## Chapitre 2 : Mise en œuvre et gestion des campagnes marketing

Ce chapitre expose le rôle des activités de campagne et des listes marketing dans les campagnes. On y aborde aussi la manière d'associer la documentation commerciale, les produits et les tarifs dans les campagnes marketing.

### Leçons :

- Campagnes, activités de campagne et listes marketing
- Création et utilisation des modèles de courriers électroniques
- Documentation commerciale, produits et tarifs
- Distribution des activités de campagne
- Collecte et affichage des réponses de campagne
- Utilisation des réponses de campagne

### Atelier :

#### All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €  
RC Versailles 422 075 093

Internet : [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

e-mail : [brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)

- Création d'une réponse de campagne

#### **A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :**

- Expliquer le rôle des activités de campagnes et des listes marketing dans les campagnes.
- Créer et utiliser des modèles de courriers électroniques dans le cadre d'une campagne marketing.
- Associer la documentation commerciale et cibler les produits en leur associant des tarifs dans les campagnes marketing.
- Distribuer les activités de campagne.
- Collecter et gérer les réponses de campagnes.

### **Chapitre 3 : Analyse, génération de rapports et objectifs**

Ce chapitre expose les rapports préexistants que l'on peut utiliser pour passer en revue la performance des campagnes marketing et pour les comparer. On y explique aussi comment créer et gérer des objectifs de ventes au sein de l'organisation.

#### **Leçons :**

- Analyse des informations marketing à l'aide de listes, de vues et de graphiques
- Utilisation des rapports
- Création et gestion d'objectifs en marketing
- Création de graphiques
- Personnalisation et utilisation des tableaux de bord

#### **Atelier :**

- Création d'un graphique personnel pour des rendez-vous

#### **Atelier :**

- Gestion d'objectifs

#### **A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :**

- Utiliser des listes, des vues et des graphiques pour obtenir des informations de marketing.
- Utiliser des rapports existants sur le marketing pour mesurer la performance et comparer des campagnes.
- Créer des rapports personnalisés avec l'assistant de rapports.
- Créer et gérer des objectifs pour les personnes, les équipes et toute l'organisation.
- Analyser les informations de marketing avec des graphiques privés et systèmes.
- Utiliser les tableaux de bord pour analyser les informations de marketing.