

# **GESTION des ventes dans Microsoft Dynamics CRM 2013**

**Ref : 80626AC**

Durée : 1 jour

## **Objectif**

Ce cours introduit les capacités de la gestion des ventes dans Microsoft Dynamics CRM 2013 qui vous permet de tracer et gérer le processus des ventes de l'opportunité à la clôture. Ce cours fournit un aperçu des informations du processus de vente, et présente les outils disponibles dédiés à l'analyse et aux rapports des informations de vente.

Ce cours vous guide au travers des outils qui vous aident à simplifier et faciliter les processus internes, ainsi votre force de vente peut se concentrer sur ce qui est important – créer une expérience différente pour vos clients.

## **Prérequis**

Avant de suivre ce cours, le stagiaire doit :

- Avoir des connaissances globales de Microsoft Windows
- Avoir des connaissances globales de Microsoft Office
- Comprendre les processus et pratiques d'une CRM

## **Profil du stagiaire**

Ce cours est prévu pour les personnes ayant planifiées d'implémenter, d'utiliser, de maintenir ou d'effectuer de l'assistance sur Microsoft Dynamics CRM 2013 au sein de leur société. Ce cours est dédié aux représentants, administrateurs, gérants, dirigeants ou consultants souhaitant connaître les fonctionnalités disponibles dans Microsoft Dynamics CRM 2013.

### **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

### Module 1 : Introduction à la gestion des ventes

- Scénarios client
- Types basiques de dossier

### Module 2: 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
- Démonstration : 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

### Module 3: 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
- Démonstration : association des concurrents aux opportunités, les opportunités gagnées et perdues
- Travailler avec les vues opportunités
- Connexion avec les autres dossiers
- Attribution des dossiers d'opportunité

### Module 4: 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

#### 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)

## **Module 5: Traitement des commandes de vente**

- Ajouter une ligne article (produits opportunité) aux opportunités
- Démonstration : Ajouter une ligne article à une opportunité ; produit et inscription produits
- Sélectionner une liste de prix alternative pour les opportunités
- L'impact de différentes devises sur le calcul des prix et les listes de prix
- Démonstration : Utiliser différentes devises par rapport à l'opportunité
- Créer le devis d'une opportunité
- Gestion des devis
- Démonstration : Convertir une opportunité en devis et gérer les devis le long du cycle de vie
- Travailler avec les commandes
- Démonstration : convertir les devis en commande et gérer les commande au travers du cycle de vie
- Travailler avec les factures
- Démonstration : convertir les commandes en factures et gérer les factures à travers le cycle de vie

## **Module 6: Mesures et objectifs**

- Configurer les mesures de l'objectif
- Démonstration : Configurer les mesures de l'objectif
- Configurer les périodes fiscales
- Démonstration : changer une période fiscale
- Créer et attribuer les dossiers d'objectif
- Démonstration Créer et attribuer les objectifs
- Créer et recalculer les dossiers d'objectif parent/enfant
- Démonstration : Créer et recalculer les dossiers d'objectif parent/enfant
- Créer les champs RollUp
- Démonstration : Créer les champs RollUp

## **Module 7: Analyses des ventes**

- Lancement des rapports intégrés
- Exporter les informations des ventes vers Excel
- Démonstration : Exportation d'un tableau de croisé dynamique (Pivot Table)
- Travailler avec les graphiques et tableaux de bord

- Démonstration créer un graphique
- Travailler avec le système de graphique issu des listes d'opportunité
- Travailler avec les tableaux de bord
- Démonstration : Vue des graphiques et tableaux de bord existants
- Créer un nouveau tableau de bord dans un environnement de travail
- Démonstration : créer un nouveau tableau de bord
- Partager les tableaux de bord, les graphiques et requêtes avancées