

GESTION des ventes dans Microsoft Dynamics CRM 2015

Durée : 1 jour

Objectif

Ce cours présente les capacités du module « Ventes » de Microsoft Dynamics CRM 2015, 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 à 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 2015 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 2015.

PLAN DE COURS

Module 1 : Introduction à la gestion des ventes

- Scénarios client
- Types basiques de dossier

Module 2: Gestion des prospects (Leads)

- Comprendre le rôle des Prospects (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
- Qualification : inclusion / exclusion de Leads
- Créer, maintenir et utiliser les documents de vente
- Gestion et suivi des concurrents

Module 3: Travailler avec les opportunités

- Créer les opportunités et travailler avec les formulaires d'opportunité
- Attribution / Affectation des d'opportunité
- Valorisation des opportunités et suivi du « pipeline » commercial
- Connecter les concurrents aux opportunités
- Changer le statut des opportunités
- Gestion de la clôture des opportunités
- Travailler avec les vues opportunités

Module 4: Travailler avec le catalogue produit

- Le catalogue produit de Microsoft Dynamics CRM
- Organisation des produits : groupes et familles de produits ; vue hiérarchique
- Ajouter et maintenir les produits
- Gestion des bundles et kits ; Relations entre produits : « Up-sell », « Cross-sell », substituts et accessoires
- Ajout de propriétés (par ex, couleurs, tailles, ...) & aspects multilingues (localisation)
- Sélection de propriétés « à la demande »
- Les groupes d'unité (gestion des conditionnements)
- Créer, maintenir et utiliser la liste des prix (grilles tarifaires)
- Environnement multidevises

All In Wan SA

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

Internet : www.allinwan.com

e-mail : 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 des devis à partir d'une opportunité
- Gestion des devis : cycle de vie, gestion de la révision de devis, clôture
- Démonstration : Convertir une opportunité en devis et gérer les devis
- Travailler avec les commandes
- Démonstration : convertir les devis en commande et gérer le cycle de vie des commandes
- Travailler avec les factures
- Démonstration : convertir les commandes en factures et gérer le cycle de vie des factures

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 d'agrégation (RollUp)
- Démonstration : Créer les champs d'agrégation

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 graphique 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