



## WAVESOFT : Organiser la mise en place d'un CRM standard

### Objectif

Maîtriser la mise en place d'un système de gestion et de suivi des flux d'informations internes et externes à l'entreprise et gérer la relation avec les tiers.

### Moyen

Formation assurée par des consultants & formateurs certifiés Wavesoft.  
Cas concret dossier de formation avec mise en place d'un dossier.

### Modalité

Evaluation des acquis : passage d'un QCM

Feuilles d'émargement

Adaptation aux personnes en situation de handicap

### Programme

#### Généralités

- Couverture fonctionnelle
- Ecran d'accueil

#### Gestion des emails

- Paramétrage des comptes utilisateurs et des signatures
- Gestion de la réception et des envois de mails
- Correcteur orthographique des mails
- Gestion des pièces jointes
- Corbeille emails

#### Gestion des SMS

- Paramétrage des envois de SMS
- Gestion des SMS types

#### Gestion des agendas

- Centralisation du planning
- Fonctionnement de l'appel
- Paramétrage de l'agenda
- Gestion des rappels automatique
- Paramétrage des droits de visibilité des agendas
- Synchronisation Google agenda
- Gestion des jours fériés

#### Gestion des tiers

- Classification
- Gestion des champs paramétrables
- Centralisation des offres
- Centralisation des actions
- Accès aux données de gestion et de comptabilité
- Conversion

#### Gestion des actions

- Gestion des fiches actions
- Traçabilité des actions

### Formation Wavesoft CRM Standard

Référence : CFW145

#### Durée

1 jours

#### Public

Responsables et salariés  
des services  
administratifs  
Commerciaux

#### Pré-requis

#### Offres commerciales et opportunités

- Gestion des contacts et adresse
- Suivi des offres commerciales
- Suivi du potentiel des offres

#### Circuit des ventes

- Consultation des pièces
- Création des devis et commandes

#### Campagne de marketing

- Définition de la cible Glisser / déposer des contacts
- Gestion des budgets, des chiffres d'affaires
- Préparation de la chronologie des actions par campagne
- Traitement automatique de génération des actions
- Gestion des contacts additionnels
- Duplication des campagnes

Date de mise à jour fiche de formation : 11/08/2020 - Note moyenne sur 10 obtenue N-1 : 7



30 rue Jacques Secrétin

59810 LESQUIN

N° de déclaration : 31 59 00838 59 - Tél : 03.20.755.049 - Fax : 03.20.81.91.42 - email : [contact@fcidiffu.fr](mailto:contact@fcidiffu.fr)