

# Catalogue de formation

Publication mise à jour le 20/09/2023

## Table des matières

Améliorer sa gestion de la relation client avec Sage CRM 100c : Utilisation .....	3
Améliorer sa gestion de la relation client avec Sage CRM 100c : .....	6
Réaliser un envoi d’emailing (email de masse) avec un logiciel adapté. ....	9
Gérer le service client avec un logiciel adapté .....	11
Eden CRM - Utilisation .....	13
Eden CRM - Administration .....	16
Création de rapport avec SSRS.....	18
<b>SSRS Niveau 1</b> .....	18
<b>SSRS Niveau 2</b> .....	19
Formation sur mesure.....	20

# Améliorer sa gestion de la relation client avec Sage CRM 100c : Utilisation

## Objectif

Utilisation autonome du logiciel Sage CRM.

## Participant

Tout public.

## Pré requis

Bonnes connaissances de l'organisation de l'entreprise. Maîtrise d'Internet Explorer, Word et Excel.

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel.

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### Présentation de Sage CRM

- Les différents modules

- Gestion des ventes et des contacts
- Marketing
- Service clients /SAV

## **Découverte de Sage CRM**

- Accès, Navigation
  - Espace Mon CRM : mes préférences, gestion de l'écran d'accueil, Tableau de bord et Calendrier.
  - Les recherches : techniques de recherche, le caractère %, recherche d'une entité principale, recherche par mot clé, recherche avancée, sauvegarde de recherche
  - Création et visualisation des sociétés : écran de dé doublonnage, création d'une société, les différents champs de la fiche société (obligatoire, non obligatoire), la fusion de sociétés
  - Création et visualisation des contacts : écran de dé doublonnage, création d'un contact, les différents champs de la fiche contact (obligatoire, non obligatoire), la fusion de contacts
  - Création et visualisation des communications : présentation des communications (type tâches et type rendez-vous), gestion des rappels, synchronisation avec MS Outlook, création et visualisation de communications
  - Création et visualisation des opportunités : présentation des opportunités, explication de la notion de workflow, création des opportunités, blocage
  - Les autres fonctionnalités de Sage CRM : stocker un document, envoyer un email, exporter vers un fichier Excel, lancer un rapport, consulter le calendrier d'un collaborateur, explication de la sécurité dans Sage CRM

## **Utilisateurs et sécurité**

- La gestion de la sécurité, les équipes
  - Confidentialité du compte pour se connecter au CRM : règles de confidentialité, adresse de connexion au CRM, gestion du mot de passe, navigateurs supportés
- Modèle d'utilisateur, les utilisateurs
  - Découverte de l'ergonomie de l'application : présentation des fenêtres principales de l'application, des différents types de champs, raccourcis clavier, aide contextuelle, présentation des guides utilisateurs

## **Les fichiers de base**

- Les fiches société, contact

## **Les communications**

- La gestion des tâches, rendez-vous
- La synchronisation MS Outlook
- La gestion des documents

## **Les prospects**

- La saisie d'un dossier prospect
- La gestion d'un dossier prospect

## **Les opportunités**

- La saisie d'opportunités

- Les devis et commandes

### **Les recherches**

- Les trois modes de recherches
  - Recherche simple
  - Recherche par mot clé
  - Recherche avancée
- Les actions sur listes trouvées
  - Sauvegarder ma recherche
  - Mise à jour groupée
  - Mettre à jour le secteur
  - Export de ma recherche
  - Envoyer un email en masse
  - Créer des tâches en masse
  - Faire un publipostage
  - Créer un groupe

### **Les rapports**

- Définition et construction
  - A quoi servent les rapports => Utilité et limite.
  - Création de rapports de type liste et graphique s'appuyant sur des vues SQL, Présentation des autres types de rapport (tableau croisé)

### **Les groupes**

- Mise en place des groupes
  - Groupe statique ou groupe dynamique
  - Les actions depuis un groupe

### **Les campagnes marketing**

- Mise en place et fonctionnement
- Planification et réalisation de campagnes emailing et téléphoniques
- La gestion des appels sortants

### **Le service client**

- Définition, la gestion des réclamations
- Les solutions

### **Les personnalisations**

- Les préférences utilisateurs
- Champs, écrans, onglets, listes...

# Améliorer sa gestion de la relation client avec Sage CRM 100c :

## Objectif

Permettre au stagiaire à l'issue de la formation, d'acquérir les principes et les fonctionnalités du CRM pour son administration au quotidien (gestion des utilisateurs, gestion des droits), l'adaptation de l'outil aux changements d'organisation (Personnalisation, Modifications des règles et automatismes) et la gestion du reporting avancé.

## Participant

Tout public.

## Pré requis

Bonnes connaissances de l'organisation de l'entreprise. Maîtrise d'Internet Explorer, Word et Excel.

## Type de formation

Inter ou intra entreprise, en présentiel

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### Utilisation de Sage CRM

- Création et visualisation des sociétés
- Création et visualisation des contacts
- Création et visualisation des dossiers prospects, transformation en opportunité
- Création d'une opportunité et workflow associé
- Gestion des communications et pièces jointes
- Mon CRM et Equipe CRM
- Présentation des différents modes de recherche : simple, avancée et par mots-clefs
- Création de groupes statiques et dynamiques (listes cibles)
- Gestion des fusions et publipostages Word et Email
- Utilisation des rapports et export des données vers Adobe et Excel
- Mise en place de l'intégration avec Outlook
- Gestion de l'envoi / réception d'email
- Gestion de la synchronisation des Contacts
- Rendez-vous et Tâches avec Outlook

#### **Gestion de la sécurité et des droits utilisateurs**

- Gestion des équipes
- Gestion des comptes utilisateur
- Gestion de la sécurité : profils et secteurs
- Définition des préférences utilisateur
- Contrôle des accès à l'application

#### **Découverte de l'outil de personnalisation des Ecrans Sage CRM**

- Créations de champs
- Personnalisation des Ecrans
- Personnalisation des Vues
- Personnalisation des Listes
- Personnalisation des Menus et Onglets
- Gestion des notifications
- Gestion des traductions
- Gestion des composants

#### **Configuration et développement de rapports**

- Création et présentation de rapports de type liste et graphique s'appuyant sur des vues SQL.

#### **Personnalisation des tableaux de bord**

- Création de gadgets
- Modèles de tableaux de bord
- Paramétrage des tableaux de bord

#### **Modèles des lettres et d'emails**

- Création modification des modèles Word et modèles HTML
- Utilisation des modèles pour le publipostage
- Création d'un modèle d'email en vue d'un emailing

#### **Import de données**

- Import standard

- Import Plus
- Mappage des champs et intégration de données.

#### **Gestion des processus**

- Création d'un processus
- Gestion des états du processus
- Gestion des règles du processus
- Gestion des actions du processus

#### **Les missions de l'utilisateur référents**

- Mise à jour groupé
- Mise à jour du secteur en masse
- Fusion de société
- Fusion de contact
- Exports
- Gestion des suppressions
- Gestion de la bibliothèque

#### **Suivi du Projet**

- Recette du projet
- Hotline
- Contrat de maintenance
- Licences
- Nouvelles versions de Sage CRM
- Le rôle de Sage,
- Le rôle du revendeur (Ateja)



# Réaliser un envoi d'emailing (email de masse) avec un logiciel adapté.

## Objectif

La formation vous permettra de réaliser un emailing avec un outil professionnel. Nous proposons des formations avec les logiciels MailChimp, Sarbacane et Campaign Monitor.

## Participant

Tout public.

## Pré requis

Maîtrise d'Internet Explorer, Word et Excel.

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### Présentation du logiciel choisi

- Présentation générale du logiciel
  - Créer un compte

- Se connecter

### **Comprendre l'emailing**

- Introduction à l'email marketing
  - Définition de l'email marketing
  - Les objectifs de l'email marketing
  - Présentation des principales lois relatives à l'emailing

### **Gérer les listes de destinataires**

- Création de liste
  - Importer une liste externe
  - Créer une liste depuis le logiciel
- Gestion quotidienne d'une liste
  - Ajouter ou supprimer un destinataire
  - Modifier les informations relatives à un contact
  - Créer des groupes

### **Créer une campagne emailing simple**

- Choisir un modèle adapté à son message et à sa cible
- Modifier le modèle (texte et image)
- Personnaliser une campagne
- Créer des liens et des boutons
- Paramétrer l'envoi
- Tester avant l'envoi
- Analyser les résultats
- Exporter les résultats

### **Créer une campagne emailing complexe**

- Présentation des campagnes automatisés
- Présentation des campagnes A/B Testing
- Création d'une campagne automatisés
- Création d'une campagne A/b testing

# Gérer le service client avec un logiciel adapté

## Objectif

La formation vous permettra de suivre une demande client avec l'aide d'un logiciel SAV adapté.

## Participant

Tout public.

## Pré requis

Maîtrise d'Internet Explorer, Word et Excel.

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### Les notions essentielles du service client

Le rôle du service client

Les étapes du traitement d'une demande client

Les avantages d'un service client

### Présentation du logiciel

Le processus d'une réclamation dans un logiciel SAV

- Réception de la demande entrante
- Les différentes façons de créer une réclamation

- Les différentes façons d'envoyer une notification de prise en charge
- La clôture de la réclamation

### **Le processus d'une réclamation dans un logiciel SAV**

- Réception de la réclamation
- Création de la réclamation
- Envoi d'une notification de prise en charge
- Gestion des changements d'état en fonction du processus de l'entreprise
- Clôture de la demande

### **Créer et gérer une fiche réclamation**

- Saisir une réclamation
- Qualifier une réclamation
- Consulter les messages d'origine et les commentaires annexes
- Créer un historique de tâches (appels, emails...) lié à la réclamation
- Modifier une réclamation
- Stocker et retrouver des documents
- Créer un devis en liaison avec la réclamation
- Consulter les devis en liaison avec la réclamation
- Ajouter et consulter le chrono de chaque réclamation

### **Configuration du compte**

- Création, modification, duplication et archive d'une notification automatique
- Création et gestion des files thématiques des réclamations
- Création et gestion des types de réclamations
- Création et gestion des états de réclamations
- Création et gestion des niveaux de criticité des réclamations
- Création et gestion des origines des réclamation
- Gestion des adresses emails
- Création et gestion des champs personnalisés

# Eden CRM - Utilisation

## Objectif

La formation sur le logiciel Eden CRM vous permettra d'utiliser le logiciel Eden CRM au quotidien.

## Participant

Tout public.

## Pré requis

Bonnes connaissances de l'organisation de l'entreprise. Maîtrise d'Internet Explorer, Word et Excel.

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel.

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### Présentation de la solution Eden CRM Education

- Les différents modules
  - Gestion des contacts et sociétés
  - Taxe d'apprentissage
  - Dons et mécénat
  - Gestion des contrats
  - Prospection
  - Gestion de projets
  - Rapports et tableaux de bord

## Découverte du logiciel Eden CRM Education

- Accès, Navigation
  - Espace personnel: mes préférences, gestion de l'écran d'accueil, Tableau de bord et Calendrier.
  - Les recherches : techniques de recherche, recherche par mot clé, recherche avancée, sauvegarde de recherche
  - Création et visualisation des sociétés : création d'une société, les différents champs de la fiche société (obligatoire, non obligatoire), la fusion de sociétés
  - Création et visualisation des contacts : création d'un contact, les différents champs de la fiche contact (obligatoire, non obligatoire), la fusion de contacts
  - Création et visualisation de l'historique client : présentation des communications (type tâches et type rendez-vous), gestion des rappels, synchronisation avec MS Outlook, création et visualisation de communications
  - Les autres fonctionnalités transverses : stocker un document, envoyer un email, exporter vers un fichier Excel, lancer un rapport, consulter le calendrier d'un collaborateur, explication de la sécurité dans Eden CRM Education

## Utilisateurs et sécurité

- La gestion de la sécurité, les équipes
  - Confidentialité du compte pour se connecter au CRM : règles de confidentialité, adresse de connexion au CRM, gestion du mot de passe, navigateurs supportés
- Modèle d'utilisateur, les utilisateurs
  - Découverte de l'ergonomie de l'application : présentation des fenêtres principales de l'application, des différents types de champs, raccourcis clavier, aide contextuelle, présentation des guides utilisateurs

## Les communications

- La gestion des tâches, rendez-vous
- La synchronisation MS Outlook
- La gestion des documents

## Les prospects

- La saisie d'un dossier prospect
- La gestion d'un dossier prospect

## Les opportunités

- Présentation des opportunités
- Explication de la notion de workflow
- Création des opportunités
- Modification d'une opportunités

## Les devis

- Présentation du module de devis
- Présentation du catalogue article
- Création d'un devis
- Modification d'un devis

## La gestion de la taxe d'apprentissage

- Présentation du module de taxe d'apprentissage
- Création d'une promesse de taxe d'apprentissage
- Modification, suivi et évolution des promesses de taxe d'apprentissage

#### **Dons et mécénat**

- Présentation du module Dons et mécénat
- Création d'une promesse de don ou mécénat
- Modification, suivi et évolution des promesses

#### **Les recherches**

- Les trois modes de recherches : recherche simple, recherche par mot clé, recherche avancée
- Les actions sur listes :
  - Sauvegarder ma recherche
  - Mise à jour groupée
  - Mettre à jour le secteur
  - Export de ma recherche
  - Envoyer un email en masse
  - Créer des tâches en masse

#### **Les rapports**

- Définition et construction
- A quoi servent les rapports => Utilité et limite.
- Personnalisation d'un rapport

#### **Les campagnes marketing**

- Mise en place et fonctionnement
- La gestion des appels sortants

#### **Les personnalisations**

- Les préférences utilisateurs
- Champs, écrans, onglets, listes...

#### **La gestion des contrats**

- Présentation du gestionnaire de contrat
- Explication du workflow contrat
- Création de contrats
- Modification et gestion de contrats.

#### **Modules sur mesure**

- Présentation des intégrations et modules conçus pour le client

# Eden CRM - Administration

## Objectif

Permettre au stagiaire à l'issue de la formation, d'acquérir les principes et les fonctionnalités du CRM pour son administration au quotidien (gestion des utilisateurs, gestion des droits), l'adaptation de l'outil aux changements d'organisation (Personnalisation, Modifications des règles et automatismes) et la gestion du reporting avancé.

## Participant

Tout public.

## Pré requis

Bonnes connaissances de l'organisation de l'entreprise. Maîtrise d'Internet Explorer, Word et Excel, niveau utilisateur du logiciel Eden CRM Education.

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel.

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...)

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### Gestion de la sécurité et des droits utilisateurs

- Gestion des équipes
- Gestion des comptes utilisateur
- Gestion de la sécurité : profils et secteurs
- Définition des préférences utilisateur
- Contrôle des accès à l'application



## **Découverte de l'outil de personnalisation des Ecrans Eden CRM**

- Créations de champs
- Personnalisation des Ecrans
- Personnalisation des Vues
- Personnalisation des Listes
- Personnalisation des Menus et Onglets
- Gestion des notifications
- Gestion des traductions
- Gestion des composants

## **Configuration et développement de rapports**

- Création et présentation de rapports de type liste et graphique

## **Personnalisation des tableaux de bord**

- Création de gadgets
- Modèles de tableaux de bord
- Paramétrage des tableaux de bord

## **Modèles des lettres et d'emails**

- Création modification des modèles de documents
- Utilisation des modèles pour le publipostage
- Création d'un modèle d'email en vue d'un emailing

## **Import de données**

- Import standard
- Import Plus
- Mappage des champs et intégration de données.

## **Gestion des processus**

- Création d'un processus
- Gestion des états du processus
- Gestion des règles du processus
- Gestion des actions du processus

## **Les missions de l'utilisateur référents**

- Mise à jour groupé
- Mise à jour du secteur en masse
- Fusion de société
- Fusion de contact
- Exports
- Gestion des suppressions
- Gestion de la bibliothèque

## **Suivi du Projet**

- Recette du projet
- Hotline
- Contrat de maintenance
- Licence et abonnement

- Le rôle d'Eden
- Le rôle du revendeur (Ateja)

# Création de rapport avec SSRS

## Objectif

Permettre au stagiaire à l'issue de la formation, d'acquérir les principes et les fonctionnalités de Microsoft Reporting Services pour l'utilisation, la création de rapports, l'administration de la solution et la diffusion au sein de l'entreprise

## Participant

Tout public.

## Prérequis

Maîtrise du langage SQL et de la bureautique (particulièrement Excel)

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel.

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.

## Programme

### SSRS Niveau 1

1. Présentation de Microsoft SQL Reporting Services
2. Installation de Reporting Services Builder
3. Configuration de Reporting Services
4. Création d'un rapport et déploiement
5. Fonctionnalités avancées de l'édition de rapports
  - Tableaux et graphiques
  - Mise en page (entête, pied de page, formats)

- Mode plan (Groupes, Plan, Lignes masquées)
  - Alertes
  - Astuces
6. Planification et Abonnements
- Configuration des paramètres d'envoi d'email
  - Configuration de l'abonnement

## **SSRS Niveau 2**

1. Appel direct d'une édition pdf depuis le CRM avec passage de variable
  - Ajout d'une variable dans un rapport
  - Ajout d'un bouton dans Sage CRM et passage de variable
2. Problématique de mise en cache
3. Problématique de recyclage
4. Problématique Réseau / Web
5. Cas pratique

# Formation sur mesure

## Objectif

Permettre au stagiaire à l'issue de la formation d'être autonome sur le sujet choisi.

Objet de la formation :

- Sage CRM
- INES CRM
- Eden ERP et CRM
- MailChimp
- Sarbacane
- Mailjet
- SSRS

## Prérequis

A définir en fonction de la formation

## Type

Inter ou intra entreprise, en présentiel.

## Durée

1 jour, soit 7 h de formation.

## Tarif

Intra entreprise : 890 la journée

Inter entreprise : 499 € la journée par participant

## Accessibilité

Les formations sont dispensées dans le lieu choisi par le client ou à distance. Nous pouvons adapter les horaires sur demande (temps de pause, réalisation de la formation par demi ou quart de journée...).

## Information complémentaire

Nous sommes disponibles par téléphone au 03 66 72 24 65 et par email à [contact@ateja.fr](mailto:contact@ateja.fr) pour répondre à vos questions.