



## CATALOGUE : FORMATIONS INES CRM

### FORMATIONS ADMINISTRATEURS

#### OBJECTIFS :

Lancez votre projet INES CRM

→ Préparez votre projet CRM

→ Préconfigurez et assurez la maintenance de votre base

→ Préparez vos fichiers existants

→ Alimentez votre base de manière à exploiter efficacement vos données

#### LANCEMENT DU PROJET

##### Programme :

- ✘ Définition des bases de votre projet :
  - Objectifs
  - Risques
  - Planning
  - Interlocuteurs
  - Actions

#### FORMATION ADMINISTRATEUR

##### Programme :

- ✘ Présentation de la logique du système d'information
- ✘ Formation au module d'administration
- ✘ Accompagnement et conseils pour pré-configurer la base

Supports : Documents de réunion de lancement

#### IMPORT DE DONNEES : AUDIT

##### Programme :

- ✘ Accompagnement à l'analyse des fichiers qui alimenteront votre système d'information
- ✘ Conseils et recommandations sur la mise en forme de vos données

Note : Cette prestation n'inclut pas la réalisation de la mise en forme du fichier, réalisable sur devis complémentaire.

#### IMPORT DE DONNEES : REALISATION

##### Programme :

- ✘ Accompagnement à la préparation de vos fichiers de données, à leur import dans le système d'information

Note : la mise en forme pouvant être complexe – dépendant de la typologie de vos fichiers de données - cette partie est réalisée uniquement sur devis, après l'audit des fichiers.



## CATALOGUE : FORMATIONS INES CRM

### DÉFINITION DE VOS MODES OPÉRATOIRES

#### OBJECTIFS :

*Configurez votre compte INES pour l'adapter à l'environnement de votre société et à votre contexte commercial*

*Formez vos équipes projets*

→ Gérez votre base de contacts  
Centralisez vos échanges dans une solution collaborative

→ Fluidifiez vos process commerciaux  
Optimisez le pilotage de votre force de vente

→ Augmentez le potentiel de vos campagnes e-mailing

→ Facilitez la création vos campagnes phoning

#### INES.CONTACTMANAGER

##### Programme :

- ✗ Créer, rechercher et consulter vos sociétés,
- ✗ Intégrer et classer tous les contacts de votre entreprise
- ✗ Mettre à jour vos données entreprises
- ✗ Gérer vos historiques : compte-rendu, tâches, rendez vous

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés

#### INES.SALESFORCE

##### Programme :

- ✗ Détecter et qualifier vos prospects
- ✗ Réaliser et envoyer vos lettres types.
- ✗ Créer et trier vos affaires
- ✗ Réaliser et envoyer vos devis

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés

#### INES.MARKETINGMANAGER E-Mailing

##### Programme :

- ✗ Concevoir vos e-mailing
- ✗ Créer et tester vos cibles
- ✗ Envoyer vos campagnes
- ✗ Analyser et exploiter vos résultats

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés

#### INES.MARKETINGMANAGER Phoning

##### Programme :

- ✗ Elaborer vos questionnaires
- ✗ Créer et tester vos cibles
- ✗ Administrer vos interviews
- ✗ Analyser et exploiter vos résultats.

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés



## CATALOGUE : FORMATIONS INES CRM

### DÉFINITION DE VOS MODES OPÉRATOIRES - SUITE

#### OBJECTIFS :

*Configurez votre compte INES pour l'adapter à l'environnement de votre société et à votre contexte commercial*

*Formez vos équipes projets*

→ *Standardisez les procédures de votre Service Après Vente*

*Gagnez en efficacité et en satisfaction client*

→ *Normalisez les process de votre activité commerciale*

→ *Uniformisez la gestion de vos comptes clients*

#### INES.CUSTOMERSERVICE

##### Programme :

- ✘ Réceptionner vos demandes et vos réclamations
- ✘ Les trier, les notifier et les traiter
- ✘ Envoyer vos réponses et clôturer les demandes

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés

#### INES.EBUSINESSSUITE

##### Programme :

- ✘ Gérer vos stocks
- ✘ Acheter à vos fournisseurs : élaborer vos bons de commandes
- ✘ Préparer vos livraisons et vos bons de livraisons associés
- ✘ Créer vos factures

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés

#### INES.TRESORERIE

##### Programme :

- ✘ Suivre et relancer vos factures
- ✘ Contrôler les retards de paiements
- ✘ Encaisser et enregistrer les paiements
- ✘ Effectuer le lettrage de vos comptes clients

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés



## CATALOGUE : FORMATIONS INES CRM

### DÉFINITION DE VOS MODES OPÉRATOIRES - SUITE

#### OBJECTIFS :

*Configurez votre compte INES pour l'adapter à l'environnement de votre société et à votre contexte commercial*

*Formez vos équipes projets*

*→ Exploitez simplement vos données présentes dans INES*

*→ Gérez vos requêtes complexes et exploitez-les dans INES*

*→ Créez vos indicateurs pour piloter votre activité*

*→ Découvrez les actualisations INES*

#### EXPLOITATION DES DONNEES INES : NIVEAU 1

##### Programme :

- ✗ Réaliser vos requêtes
- ✗ Exporter et traiter vos données dans Excel : tableaux croisés dynamiques, graphiques et rapports.
- ✗ Paramétrer et exploiter vos requêtes et tableaux de bord flash disponibles dans INES.Analytics.

#### EXPLOITATION DES DONNEES INES : NIVEAU 2

##### Programme :

- ✗ Réaliser vos requêtes complexes via INES.Query
- ✗ Exploiter les résultats sous forme de graphique flash (Board) ou sous forme de rapport via l'application CrystalReports

Supports : Documents explicatifs : phases et étapes des procédés

#### INES.MYREPORT

##### Programme :

- ✗ Requêter votre base INES
- ✗ Exploiter vos données et créer vos tableaux de bord dans Excel
- ✗ Visualiser et diffuser vos résultats

#### FORMATION AUX DERNIERES EVOLUTIONS

##### Programme :

- ✗ Exploiter au mieux les évolutions des solutions INES. : en complément de la communication existante, présentation et formation aux équipes projets des dernières évolutions INES et à la manière de s'en servir dans votre contexte.