

## PROGRAMME DE FORMATION WEB17 B

La mise en œuvre d'un CRM ou d'une GRC – Formation complémentaire pour experts

Durée : 1 jour

Phase 1 : Utilisation du CRM, notions d'entités, de classifications et de champs

Phase 2 : Extraction de données en format EXCEL

Phase 3 : Mise à jour des tags et utilisation des champs complémentaires

Phase 1 : Utilisation du CRM, notions d'entités, de classifications et de champs

Dans ce module, les participants seront formés :

- à la spécification d'un CRM et de son utilisation
- comment s'articule un CRM
- Entités / Personnes / liens entités-personnes
- Création et gestion de champs supplémentaires
- notions de statuts

Phase 2 : Extraction de données en format EXCEL

- de vous permettre de savoir créer des fichiers à importer à partir de fichiers externes OULOOK, EXCEL, ACCESS
- de connaître ses limites techniques
- d'éviter de perdre des informations dans leur manipulation (exemple : les zéros devant les codes postaux ou numéros de téléphone).

Phase 3 : Mise à jour des tags et utilisation des champs complémentaires

- A partir des fichiers externes, travail de consolidation
- Modalités de traitement pour éviter les doublons,
- Gérer les codes internes
- Assurer les mises à jour.
- Constituer des listes
- Créer des statuts