

## PROGRAMME DE FORMATION WEB 23

La mise en œuvre d'un CRM ou d'une GRC et Utilisation de PiwiBusiness

Durée : 2 jours

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 4 : Utilisation de PiwiBusiness

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 : Utilisation des tags

- Tags Classification / Fonctions : créations et utilisation
- A partir des fichiers externes, comment alimenter les tags par lots homogènes
- Comment requêter à partir des tags

### Phase 4 : Utilisation de piwiBusiness

- A partir des données du CRM effectuer le suivi des projets et dossier
  - Par entités
  - Vis-à-vis d'une personne
- Comment déléguer
- Comment dialoguer avec ses interlocuteurs
- Gérer des Pièces joints
- Programmer des relances et des rappels

Patrick WERBROUCK  
Directeur PW-EST  
Gérant - Associé

