

Formation Sage X3 : Support client

Population cible : Responsable marketing, CRM, après vente

Objectifs de formation :

Maitrise de la planification quotidienne d'une activité de service
Assister les clients pendant leurs développemnt sur toute

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Mises en situation pratiques et sur des études de cas et d'exemples concrets d'entreprise.
- Formation en groupe présentielle ou en ligne favorisant les échanges entre les participants.
- Un support numérique remis à la fin de la formation à chaque participant
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur l'espace participant à chaud, dès la fin de la formation et à froid, 30 jours après la formation permettant de valider le transfert des acquis en situation de travail.

Durée : 3 jours / 21 heures

Accompagnement & Assistance : 3 heures

Nombre de participants : 5 maximum

Lieu de formation : Présentielle , à distance

Date des sessions en ligne : Voir calendrier ou réserver

Renseignements

00216 58 585 111 || sagex3@infosoft.tn

Formations :

<https://erp-tunisie.tn/e-learning-formation-metier/>

Adresse :

avenue Majida BOULILA, Imm Zaphir B38 . Sfax
Riadh Andalous, résidence Rihab 5, E33. Ariana.

Contenus / concepts clés à aborder

Jour 1 : Marketing

Articles concurrents

- Gestion des références de concurrents

Campagnes marketing

- Suivi des campagnes marketing

Assistant publipostage

- Sélection des destinataires
- Manipulation de panels générés à partir de ciblage
- Affichage des échantillons
- Conception de message ou récupération d'e-mailing
- Sélection du mode d'expédition

Assistant campagnes d'appels

- Ventilation des appels sur critères croisés
- Définition et récupération de scripts d'appels

Assistant salons professionnels

- Saisie des caractéristiques des manifestations
- Consultation des retours

Assistant campagnes de presse

- Saisie des caractéristiques des campagnes de presse
- Consultation des retours

Calendrier marketing

- Vision arborescente des campagnes et opérations actives
- Suivi des campagnes marketing et de leur budget planifié

Jour 2 : Action commerciale

Prospects/clients

- Gestion des représentants principaux et suppléants
- Association de donneurs d'ordres
- Planification ou enregistrement d'actions commerciales (affaires, tâches, rendez-vous, appels, demandes de service, demandes de garantie, contrats de service)
- Gestion des relations avec les tiers, sociétés, sites.
- Gestion des secteurs de marché
- Affectation multicritère, manuelle ou automatique, de représentants principaux et suppléants

- Enregistrement d'appels entrants ou programmation d'appels à effectuer
- Association à une affaire
- Recherche de tarifs
- Programmation de rendez-vous
- Association à une affaire
- Contrôle des conflits horaires multi-intervenants
- Gestion des réservations de ressources
- Recherche des adresses de rencontres
- Gestions des actions commerciales autres que les appels ou les rendez-vous
- Association à une affaire
- Gestion des alertes sur retard au demandeur
- Synchronisation des actions commerciales entre Outlook et Sage X3 (tâches, appels et rendez-vous)
- Plan de travail des enregistrements à synchroniser
- Gestion des concurrents
- Suivi des cycles de vente d'amont en aval
- Gestion des affaires associées
- Prise en charge des contrôles liés à la création des devis

Jour 3 : Assistance client

Donneurs d'ordres

- Gestion de plusieurs donneurs d'ordres par client
- Paramétrage des informations gérées sur les donneurs d'ordres

Prestataires

- Gestion des compétences des prestataires partenaires
- Gestion des zones d'intervention

Articles

- Spécification de modèles de contrats (de prêt, de garantie, de service)
- Gestion des nomenclatures après-vente
- Type d'article : divers, pièce détachée, main-d'œuvre, frais de mission, contrat de service

Parcs clients

- Génération et mise à jour automatiques depuis les livraisons, retours...

- Gestion de la localisation physique
- Éclatement par implantation géographique du parc
- Déclinaison des résultats par nature de client : client direct, grossiste ou revendeur

Contrats de service

- Gestion des différents types de contrats de service
- Gestion de la gratuité par parc, composant,
- Génération automatique depuis les mouvements de vente
- Calcul de l'échéancier de facturation
- Gestion des contraintes qualité par niveaux de gravité
- Historique des factures, échéances et règlements
- Gestion des coupons de garanties

Demandes de service

- Affectation d'un donneur d'ordres par utilisateur
- Historique des états de la demande
- Historique des modifications
- Suivi des consommations et sorties de stock des pièces détachées
- Saisie d'un compte rendu

Agenda – plan de travail avant-vente

- Affichage graphique des actions commerciales (tâches, appels, rendez-vous)
- Vues journalière, hebdomadaire ou mensuelle
- Activités restant à effectuer
- Alertes sur activités en retard
- Recherche de tiers et d'interlocuteurs

Agenda – plan de travail après-vente

- Demandes de service non clôturées et à effectuer
- Interventions à réaliser et en retard
- Statistiques de charge des collaborateurs et des files d'attente
- Facturation automatique ou manuelle des demandes de service (intervention, pièces)
- Facturation automatique ou manuelle de contrats de maintenance