



*Formation et intervention dans vos locaux ou dans nos centres de formation*

**Objectifs**

*A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de maîtriser les fonctions standards et avancées de gestion de la relation client d'EBP CRM Ligne PME Open Line et de réaliser les principaux paramétrages.*

**Public**

*Débutant ou utilisateur habituel d'EBP CRM Ligne PME Open Line.*

**Pré-requis**

*Maîtrise de la fonction commerciale dans l'entreprise.*

*Utilisation courante de l'environnement Windows.*

**Durée**

Dans vos locaux :  
1 à 10 jours selon les besoins (9h30 – 17h30)  
Soit 7 à 70 heures de formation.

Dans notre centre de formation :  
4 jours (9h30 – 17h30)  
Soit de 28 heures de formation.

**Le lieu du stage**

Dans vos locaux.  
Jusqu'à 4 Participants (895 € ht / jour),  
150 € ht par Participant supplémentaire.

ou

**Dans notre centre de formation :**

Cergy,  Paris,  Bordeaux,  Lyon  
 Session Individuelle (750 € ht / jour),

Session Personnalisée 4 Participants maxi  
(595 € ht / jour).

## **EBP CRM Ligne PME Open Line**

### ***Cursus de Base***

**1- Ecran de démarrage**

**2- Création d'une piste**

**3- Création d'un contact**

**4- La création d'un compte**

**5- La création d'une famille de comptes**

**6- La création d'un collaborateur**

**7- La création des activités**

- Création d'une activité
- Rappel
- Suivre une activité

**8- La gestion de l'agenda**

**9- La gestion des opportunités**

- Comment créer une opportunité ?
- Comment suivre une opportunité ?

**10- La gestion des groupes, des utilisateurs et des droits**

- Les groupes d'utilisateurs
- Les utilisateurs
- Les droits utilisateurs
- Les droits par valeur (pour un collaborateur)

**11- La sauvegarde du dossier**

**12- Lier un dossier à une autre application**

**13- L'impression d'une fiche**





*Formation et intervention dans vos locaux ou dans nos centres de formation*

### Objectifs

*A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de maîtriser les fonctions standards et avancées de gestion de la relation client d'EBP CRM Ligne PME Open Line et de réaliser les principaux paramétrages.*

### Public

*Débutant ou utilisateur habituel d'EBP CRM Ligne PME Open Line.*

### Pré-requis

*Maîtrise de la fonction commerciale dans l'entreprise.  
Utilisation courante de l'environnement Windows.*

### Durée

Dans vos locaux :  
1 à 10 jours selon les besoins (9h30 – 17h30)  
Soit 7 à 70 heures de formation.

Dans notre centre de formation :  
4 jours (9h30 – 17h30)  
Soit de 28 heures de formation.

### Le lieu du stage

Dans vos locaux.  
Jusqu'à 4 Participants (895 € ht / jour),  
150 € ht par Participant supplémentaire.

*ou*  
**Dans notre centre de formation :**

Cergy,  Paris,  Bordeaux,  Lyon  
 Session Individuelle (750 € ht / jour),

Session Personnalisée 4 Participants maxi  
(595 € ht / jour).

## **EBP CRM Ligne PME Open Line**

### *Cursus Avancé*

#### 14- Le tableau de bord

#### 15- La gestion des favoris

#### 16- Open Guide

- Création d'un Open Guide
- Fenêtre de personnalisation
- Enregistrement de l'Open Guide

#### 17- La gestion des champs personnalisés

#### 18- La conversion des pistes

#### 19- L'import et l'export des contacts

#### 20- La gestion des fournisseurs

#### 21- L'import et l'export d'un calendrier

- Synchronisation du calendrier avec Microsoft Office Outlook
- Import Export du calendrier

#### 22- La traitement des activités

#### 23- La création d'un campagne marketing

- Comment créer une campagne ?
- Comment préparer une campagne ?
- Comment suivre une campagne ?

#### 24- L'utilisation du publipostage

- Publipostage par courrier
- E-mailing (publipostage par e-mail)

#### 25- L'import du message électronique

#### 26- La gestion des devis

- Créer un devis
- Les actions du devis

#### 27- Visualiser les articles

#### 28- Comment envoyer un email ?

#### 29- Comment envoyer des SMS ?

#### 30- Comment envoyer un PDF signé ?

#### 31- La gestion des imports paramétrables

#### 32- La gestion des exports paramétrables

#### 33- Notes et documents associés

#### 34- Les assistants de mises à jour

- Des pistes
- Des contacts
- des comptes
- Des activités

#### 35- Les statistiques OLAP

#### 36- Les actions pratiques communes à l'ensemble des fiches

- Duplication de fiches
- Archivage et désarchivage

#### 37- Les informations complémentaires sur les comptes

