

PCI - Les process métier l'administration fonctionnelle

Fonctionnel

L'enjeu

Apporter une connaissance fonctionnelle et métier des différents modules couverts.

Info+

- **Cible :** Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée :** 2 jours

Ce que vous apprendrez

- L'utilisation de l'application Coheris CRM dans des cas concrets.
- Le paramétrage fonctionnel de l'application

Programme

- **Présentation de la société et de la solution**
 - Présentation de Coheris
 - Présentation et avantage de Coheris CRM
 - Démonstration client
- **Utilisation de l'application en mode "Care"**
 - Créer un dossier client
 - Répondre à une sollicitation client en créant une affaire et en utilisant le workflow des actions
- **Utilisation de l'application en mode "Sales"**
 - Manipuler les fiches clients
 - Réaliser des actions commerciales à destination d'un client
- **Utilisation des fonctions Marketing**
 - Définir une cible
 - Réaliser une campagne et un plan marketing sur une cible
 - Manipuler les segments
- **Paramétrage fonctionnel**
 - Utiliser et administrer la Foire Aux Questions
 - Administrer les tables hiérarchiques
 - Paramétrer des liens entre tables d'aide à la saisie
 - Administrer la tables des actions et des modèles
 - Paramétrer des procédures
 - Paramétrer des utilisateurs et des habilitations

PCI

Le paramétrage technique

Param Base

L'enjeu

Concevoir et mettre en œuvre une application CRM en paramétrant les différents écrans de Coheris CRM

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 2 jours

Ce que vous apprendrez

- Apporter aux participants les connaissances nécessaires pour réaliser la définition des entités et le paramétrage des écrans

Programme

- Présentation et définition des entités métier sur le dossier et l'affaire - les liens entre entités
- Présentation et définition des univers - la notion d'héritage
- Le designer : ajouter des éléments dans les écrans (champs, sections, onglets, groupes thématiques) et fixer certaines options sur ces objets
- Paramétrage du multi-processus
- Paramétrage du desk
- Paramétrage de la recherche rapide
- Paramétrage des traductions / le multilinguisme
- Paramétrage des règles d'accès
- Paramétrage des règles IHM

PCI

Le paramétrage avancé

Param Avan

L'enjeu

Maîtriser les différents outils techniques mis à disposition pour intégrer Coheris CRM dans le système d'information du client

Ce que vous apprendrez

- Paramétrer l'outil en y apportant des règles métier

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 3 jours
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Le langage SAPI
- Utilisation du JavaScript dans les objets des écrans
- Le langage RhinoScript (définition, syntaxe, utilisation)
- Le DataAccess (définition, syntaxe, utilisation)

PCI

Le module E-Mail

E-mail

L'enjeu

Traiter des formulaires entrants, afin d'automatiser la saisie des affaires

Ce que vous apprendrez

- Installer et paramétrer le module E-mail

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 1 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Présentation et finalité du module
- Installation et configuration des composants
- Paramétrage des règles de traitement

PCI

Le module script expert

Script Exp

L'enjeu

Concevoir et mettre en œuvre des scripts métiers pour répondre aux besoins des utilisateurs

Ce que vous apprendrez

- Créer et administrer les scripts expert

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 1 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales" et le module "Paramétrage avancé"

Programme

- Les fonctionnalités du module
- Les définitions des différents éléments manipulés
- Créer un scénario
- Créer les objets du scénario
- Créer des transitions
- Utilisation de fonctions RhinoScripts au sein des scripts
- L'administration des scripts
- Le stockage des informations

PCI

Architecture & Installation

Archi & Install

L'enjeu

Maîtriser l'architecture technique et l'installation des différents composants de Coheris CRM for the web

Ce que vous apprendrez

- Comment installer Coheris CRM sur un serveur d'applications
- Comment installer l'environnement nomade

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 1 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Introduction à l'architecture
- Les composants Serveur Coheris
- Préparation de la base de données
- Installation et déploiement de Coheris CRM for the web sur un serveur d'application jboss
- Installation du composant Liberty
- L'adminToolKit

PCI

Le reporting

Reporting

L'enjeu

Concevoir et mettre en œuvre des rapports pour répondre aux besoins des différentes directions de l'entreprise

Ce que vous apprendrez

- Intégrer des rapports existants dans l'application
- Utiliser Liberty pour créer de nouveaux rapports

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 2 jours
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Intégration de rapports existants dans l'application
 - Paramétrer l'accès à des rapports via des raccourcis
- Utilisation de Liberty
 - Présentation de la fenêtre d'utilisation
 - Créer une nouvelle requête
 - Les différents paramètres de la requête
 - Enregistrement de la requête
 - Créer une application Dashboard

PCI

Le script Q/R

Script Q/R

L'enjeu

Concevoir et mettre en œuvre des scripts métiers Questions / Réponses pour répondre aux besoins des utilisateurs

Ce que vous apprendrez

- Être autonome dans la création et l'administration des scripts type Questions/Réponses

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 0,5 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales" et le module "Fusion - Modèle des documents"

Programme

- Présentation de la fonctionnalité de script
- Présentation de la fenêtre de paramétrage
- Création d'une question
- Création des réponses à une question
- Création des transitions entre questions et réponses
- Simulation et publication d'un script
- Mise à disposition d'un script
- Lancement / exécution d'un script
- La gestion des scripts / les différents états d'un scénario
- Stockage des informations en base de données

PCI Fusion

Fusion

L'enjeu

Concevoir et mettre en œuvre des modèles de documents à destination des utilisateurs de l'application

Ce que vous apprendrez

- Le fonctionnement de la génération des documents et la réalisation de modèles de documents et de mails

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 0,5 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Fonctionnement de Coheris Document Manager
- La description des données dans le fichier MétaDataDescriptor.xml
- Les modèles de mail
- Les modèle de documents (Word, etc.)

PCI

Marketing opérationnel

Market Op

L'enjeu

Concevoir et suivre une campagne marketing

Ce que vous apprendrez

- Le fonctionnement des plans marketing, ciblage et suivi de campagne

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 1 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Ciblage
- Segment
- Plan Marketing
- Campagne
- Suivi des campagnes

FAQ

L'enjeu

Concevoir et publier le contenu d'une FAQ Coheris CRM

Ce que vous apprendrez

- Le fonctionnement de la base de connaissance et sa publication en ligne publiquement

Info+

- **Cible** : Intégrateurs, Administrateurs
- **Durée** : 0,5 jour
- **Pré-requis** : suivre les sessions "Générales"

Programme

- Gestion des connaissances
- Filtre, affichage, statistiques
- Publication en ligne