



Programme de formation - Version 5 – Maj 15.09.2024

Comment tirer profit d'Act ! CRM avec l'IA et ChatGPT ?

Référence de la formation :	ACTGPT-8	Durée : 8 jours	Tarif : voir convention
Mode de réalisation :	Présentiel ou Distanciel (selon convention de formation)		

Description

Cette formation est un programme intensif sur 8 jours, combinant l'expertise technique sur Act CRM et l'application pratique de l'IA pour optimiser son utilisation. Les participants apprendront à personnaliser Act CRM selon les besoins spécifiques de leur entreprise, automatiser les tâches récurrentes, et intégrer ChatGPT pour améliorer la communication client. En outre, la formation abordera les impacts de l'IA sur la stratégie commerciale, le parcours client, et la conformité légale et éthique dans l'utilisation de l'IA, en se basant sur les dernières réglementations.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :
- 1. Configurer et personnaliser l'environnement Act CRM (jour 1)**
 - Créer des champs personnalisés
 - Définir des modèles d'emails
 - Paramétrer des tableaux de bord
 - 2. Concevoir et mettre en œuvre des workflows d'automatisation (jour 2)**
 - Créer des séquences d'actions automatisées
 - Paramétrer des déclencheurs
 - Définir des conditions logiques
 - 3. Élaborer des rapports d'analyse personnalisés (jour 3)**
 - Définir des indicateurs pertinents
 - Créer des tableaux de bord de suivi
 - Interpréter les résultats
 - 4. Exploiter les fonctionnalités d'IA pour l'analyse prédictive (jour 4)**
 - Configurer le scoring des leads
 - Mettre en place des modèles prédictifs
 - Interpréter les résultats de l'IA
 - 5. Implémenter des solutions de support client basées sur ChatGPT (jour 5)**
 - Configurer des réponses automatiques
 - Mettre en place un chatbot
 - Gérer les escalades



Programme de formation - Version 5 – Mai 15.09.2024

6. **Développer des processus d'automatisation combinant Act CRM et ChatGPT** (jour 6)
 - Intégrer ChatGPT aux workflows existants
 - Automatiser la génération de contenu
 - Optimiser les processus de suivi client
7. **Concevoir une stratégie d'engagement client multicanal** (jour 7)
 - Définir des parcours clients personnalisés
 - Mettre en place des triggers comportementaux
 - Mesurer l'efficacité des actions
8. **Mettre en œuvre une stratégie de marketing automation conforme au RGPD** (jours 7 et 8)
 - Configurer des campagnes automatisées
 - Respecter les obligations légales
 - Gérer les consentements

Durée du stage

- 56.00 Heures (8 jours) proposé en plusieurs sessions espacées
- Horaires : 9H-12H30 – 14H – 17H30

Public et pré-requis

Public : Utilisateur débutant de l'application de Gestion de la Relation Client Act ! CRM et ChatGPT

Pré-requis :

- Disposer d'une aisance à utiliser personnellement des outils digitaux.
- Un ordinateur, une connexion internet haut débit, un navigateur web,
- Pour les sessions de formation en distanciel : un micro, une webcam, un accès haut débit est recommandé, le logiciel Microsoft Teams

Admission

- Entretien téléphonique et/ou physique de pré-admission avec Christophe Girard, Consultant-Formateur
- Présentation de la part du client des problématiques rencontrées et définition des objectifs professionnels de la formation.
- Délai d'inscription : 15 jours avant le début de formation.

Modalités de mise en oeuvre

Moyens :

- Le logiciel Act est installé soit sur les postes de travail, soit via un navigateur internet
- Support de cours, aide en ligne, vidéos de l'éditeur, exercices sur des cas concrets
- Mise à disposition de vidéos de scénarios d'utilisation à l'issue de la formation.

atlaNTICom – 42 impasse de la Quenouille – 44300 Nantes

Tel: [02.28.23.79.83](tel:02.28.23.79.83) – Email : christophe@logiciel-act.fr - Web : www.logiciel-act.fr

Le site Web d'atlaNTICom a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le N°877102

Copyright © 2003- 2024 - Tous droits réservés - Siret : 48014203300012 – APE 6202A – TVA FR70480142033



Programme de formation - Version 5 – Maj 15.09.2024

Modalités pédagogiques :

- Formation délivrée en présentiel ou en distanciel
- Alternance de méthodes : démonstrative, interrogative et active via des cas concrets dans l'environnement professionnel du client.
- La validation des acquis se fera via des études de cas et des QCM
- A DISTANCE : Extranet sécurisé, Visio-Conférence, Partage de document à télécharger.

Formateur

Christophe Girard est Consultant-Formateur, expert du logiciel Act CRM depuis 20 ans
Certifié formateur agréé par l'éditeur du logiciel ACT
Spécialisé sur l'application IA ChatGPT

Suivi et évaluation

Evaluation des acquis à l'entrée :

- Auto-évaluation à l'aide d'une grille pour mesurer les acquis avant la formation

Modalités d'évaluation :

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation

Evaluation de la satisfaction

- Formulaire de satisfaction

Validation et sanction

La formation est ponctuée d'une attestation de fin de formation délivrée par ATLANTICOM au client, dans laquelle seront précisés les objectifs pédagogiques, le nombre d'heures total de la formation, la validation des acquis et la date.

Accessibilité aux situations de handicap

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter les locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap annoncée. De plus en fonction des demandes, nous mettons tout en œuvre pour nous tourner vers les partenaires spécialisés. Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter.



Programme de formation - Version 5 – Maj 15.09.2024

Programme détaillé de formation

Horaires : Matin de 9h à 12h30 et Après-midi de 14h à 17h30

Sur la base de votre expression de besoins (voir document « Analyse des besoins de formation Act CRM »)

Jour 1 : Personnalisation d'Act CRM

- Présentation de l'interface utilisateur.
- Configuration initiale et personnalisation des préférences.
- Gestion des contacts et personnalisation des champs.
- Création de modèles d'emails personnalisés.
- Organisation des données avec des listes personnalisées.
- Préférences de notification et de suivi client.
- Exemple pratique matin : Configuration d'un tableau de bord personnalisé.
- Exemple pratique après-midi : Création d'un workflow personnalisé pour les nouveaux contacts.

Jour 2 : Automatisation et Gestion des Ventes

- Automatisation des tâches récurrentes.
- Gestion des opportunités et suivi des leads.
- Suivi des activités de vente et des tâches.
- Configuration des alertes et des rappels.
- Exemple pratique matin : Mise en place d'une séquence d'automatisation pour le suivi des leads.
- Exemple pratique après-midi : Création d'une opportunité de vente et définition d'un processus de suivi automatisé.

Jour 3 : Reporting et Campagnes Marketing

- Création de rapports d'analyse.
- Configuration et gestion des campagnes marketing.
- Suivi de l'efficacité des campagnes.
- Personnalisation des rapports pour les besoins de l'entreprise.
- Exemple pratique matin : Création d'un rapport de vente personnalisé.
- Exemple pratique après-midi : Configuration et lancement d'une campagne marketing ciblée.

Jour 4 : Fondamentaux de l'IA et Act CRM

- Introduction aux concepts de l'IA.
- Applications de l'IA dans le CRM.
- Analyse prédictive pour le scoring des leads.
- Personnalisation de l'expérience client grâce à l'IA.
- Exemple pratique matin : Utilisation de l'analyse prédictive pour classer les leads.
- Exemple pratique après-midi : Personnalisation d'une campagne avec l'IA basée sur le comportement client.



Programme de formation - Version 5 – Mai 15.09.2024

Jour 5 : Intégration de ChatGPT dans Act CRM

- Introduction à ChatGPT et ses fonctionnalités.
- Automatisation de la communication client avec ChatGPT.
- Configuration des réponses automatisées et des scripts de chat.
- Gestion des interactions client avec assistance IA.
- Exemple pratique matin : Intégration de ChatGPT pour générer des réponses aux questions fréquentes.
- Exemple pratique après-midi : Mise en place d'un chatbot pour le service clientèle.

Jour 6 : Optimisation des Processus CRM avec ChatGPT

- ChatGPT pour l'assistance et le support technique.
- Formation de ChatGPT sur des cas d'utilisation spécifiques.
- Automatisation des processus liés à Act CRM avec ChatGPT.
- Utilisation avancée de ChatGPT pour la génération de contenu.
- Exemple pratique matin : Utilisation de ChatGPT pour le support technique.
- Exemple pratique après-midi : Formation de ChatGPT sur un cas d'utilisation personnalisé.

Jour 7 : Stratégie Commerciale et IA

- Analyse de l'impact de l'IA sur la stratégie commerciale.
- Act! Marketing Automation pour l'engagement client.
- Personnalisation des parcours client avec l'IA.
- Évaluation des outils d'IA pour l'optimisation de la stratégie.
- Exemple pratique matin : Élaboration d'une stratégie commerciale intégrant l'IA.
- Exemple pratique après-midi : Configuration de Act! Marketing Automation pour une campagne personnalisée.

Jour 8 : Conformité et Éthique de l'IA dans CRM

- Principes RGPD et l'IA.
- Mise en place de pratiques éthiques dans l'utilisation de l'IA.
- Audits de conformité et de sécurité des données.
- Atelier sur les meilleures pratiques et les limites éthiques.
- Exemple pratique matin : Audit de conformité RGPD pour l'utilisation de l'IA.
- Exemple pratique après-midi : Workshop sur les scénarios éthiques et légaux liés à l'utilisation de l'IA.

Les + de cette formation

- Une formation opérationnelle basée sur la pratique.
- Les retours d'expérience d'un expert pour gagner du temps.



Programme de formation - Version 5 – Maj 15.09.2024

Prix (en Euro Hors Taxe)

Prix / jour : voir convention

Inscription

- L'inscription définitive se fera via un bulletin d'inscription à renvoyer par email ou courrier.
- Christophe Girard, Référent pédagogique, handicap et qualité au sein d'ATLANTICOM
- Tél : 02 28 23 79 83
- Email : christophe@logiciel-act.fr

Dates

Voir la convention de formation

Conformité de votre salle de formation

Pour assurer pleinement sa mission, le formateur devra pouvoir produire sa prestation dans une salle de formation répondant aux équipements suivants :

- 1 PC à disposition de chaque stagiaire
- Logiciel Act CRM installé sur chaque PC
- Présence d'un vidéo projecteur
- Connection Internet haut débit (fibre)