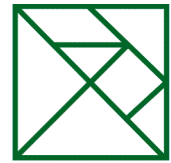


BEWIELU

SEMINARBESCHREIBUNG

Marketing und Vertrieb mit Microsoft CRM

Seminarziele:	In diesem Kurs werden die Prozesse und Funktionen vermittelt, die für Marketing- und Vertriebsprozesse verwendet werden können. Weiter wird gezeigt, wie Auswertungen erstellt werden können. Anhand von praxisnahen Fallstudien und Übungen lernen die Teilnehmer sicher den Umgang mit dem Programm.
Zielgruppe:	Mitarbeiter aus den Bereichen Marketing und Vertrieb
Voraussetzungen	Empfehlenswert: Grundkenntnisse in Office sowie CRM
Seminarinhalte:	Mit Firmen und Kontakten arbeiten - Eine Firma anlegen - Über- und untergeordnete Firma anlegen - Einen Kontakt anlegen - Dateien an Firmen und Kontakten anhängen - Datensätze deaktivieren bzw. aktivieren - Firmen und Kontakte mit anderen Anwendern teilen - Firmen und Kontakte anderen Benutzern zuweisen - Firmen und Kontaktdatensätze zusammenführen Mit Aktivitäten und Notizen arbeiten - Aktivitätstypen - Folgeaktivität anlegen - Offene und abgeschlossene Aktivität für einen Datensatz anzeigen - Eine Notiz erstellen - Aktivitäten verwalten - Direktmailings senden Optional, falls Microsoft CRM in Outlook integriert - In Outlook auf CRM-Datensätze zugreifen - Kontakte , Aufgaben und Termine synchronisieren - Kontakte erstellen und verfolgen - Aufgaben und Termine erstellen und verfolgen - In Microsoft CRM Outlook-E-mails senden und verfolgen



BEWIELU

Mit Leads und Verkaufschancen arbeiten

Leads und Verkaufschancen
Einen Lead anlegen und Leadquellen verfolgen
Einen Lead qualifizieren bzw. disqualifizieren
Eine Verkaufschance anlegen
Potentielle Verkäufe mithilfe von Verkaufschancen abschätzen
Eine Verkaufschance schließen
Eine Verkaufschance erneut öffnen
Eine E-Mail-Aktivität in einen Lead konvertieren

Marketinglisten verwenden

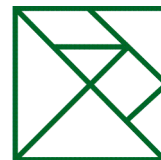
Eine statische Marketingliste erstellen
Der Liste über Nachschlagen Mitglieder hinzufügen
Der Liste über eine erweiterte Suche Mitglieder hinzufügen
Listenmitglieder mit der erweiterten Suche entfernen
Mitglieder einer Liste über eine erweiterte Suche bewerten
Ausgewählte Mitglieder aus einer Liste entfernen
Eine dynamische Marketingliste erstellen
Mitglieder zu einer anderen Marketingliste kopieren
Verkaufschancen aus Listenmitglieder generieren
Erstellen eines Word-Dokuments (über Serienbrieffunktion)
mit Informationen von Listenmitgliedern

Kampagnen und Schnellkampagnen verwalten

Eine Kampagne erstellen
Planungsaktivitäten hinzufügen
Zielmarketinglisten hinzufügen
Zielprodukte und Vertriebsdokumentation hinzufügen
Kampagnen verknüpfen
Kampagnenvorlagen erstellen
Kampagnendatensätze kopieren
Schnellkampagnen verwenden

Mit Kampagnenaktivitäten und Reaktionen arbeiten

Eine Kampagnenaktivität erstellen
Eine Marketingliste einer Kampagnenaktivität zuweisen
Eine Kampagnenaktivität verteilen
Kampagnenreaktionen aufzeichnen
Eine Kampagnenaktivität in eine Kampagnenreaktion konvertieren
Kampagnenresultate ansehen
Kampagnenspezifische Informationen anzeigen



BEWIELU

Serviceanfragen überwachen

Eine Serviceanfrage erstellen und zuweisen
Anfrageaktivitäten verwalten
Eine Anfrage beantworten
Eine Anfrage stornieren und erneut aktivieren

Die Artikeldatenbank verwenden

Einen Artikel für die Artikeldatenbank erstellen und absenden
Einen Artikel veröffentlichen
Einen Artikel in der Artikeldatenbank suchen
Einen Artikel aus der Artikeldatenbank löschen
Artikelvorlagen erstellen

Mit Verträgen und Warteschlangen arbeiten

Einen Vertrag erstellen
Einen Vertrag aktivieren und erneuern
Mit Warteschlangen arbeiten

Mit Filtern und Diagrammen arbeiten

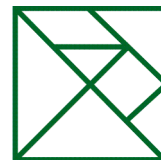
Filter auf Ihre Daten anwenden und gefilterte Ansichten speichern
Für eine gespeicherte Ansicht zusätzliche Filter setzen
Microsoft CRM-Daten mit Diagrammen analysieren
Ein neues Diagramm erstellen und Diagramme freigeben

Dashboards verwenden

Die integrierten Dashboards verwenden
Zusätzliche Dashboards erstellen
Dashboards bearbeiten
Ein Standard-Dashboard festlegen
Ein Dashboard freigeben

Den Berichts-Assistenten verwenden

Einen Bericht mit dem Berichts-Assistenten erstellen
Einen Bericht modifizieren
Einen Bericht freigeben
Einen Bericht auf Termin legen
Einen Bericht kategorisieren



BEWIELU

Erweiterte Suche

Abfragen in der erweiterten Suche durchführen
Ergebnisse der erweiterten Suche ordnen und formatieren
Gespeicherte Ansichten erstellen und freigeben
Die Funktionen zur Bearbeitung und Zuweisung mehrerer Datensätze

Berichterstattung mit Excel

Statische Daten in Excel-Arbeitsmappe exportieren
Dynamische Dateien in Excel-Arbeitsblätter exportieren
Dynamische Dateien in Excel-Pivottabellen exportieren
Excel-Berichte in die Berichtsliste von Microsoft CRM hochladen

Massendaten importieren

Den Datenimport-Assistenten verwenden
Daten mit automatischer Datenzuordnung importieren
Den Importstatus überprüfen
Daten mit der Funktion zur Datenverbesserung aktualisieren

Dauer:

2 Tage

**Besondere
Merkmale:**

Die Teilnehmer erhalten kursbegleitende Unterlagen.