



## Microsoft CRM 4.0 in der Praxis für Anwender, Architekten und Entscheider (S1103)

### Überblick

#### Beschreibung

In dieser Schulung werden den Teilnehmern die Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt, Geschäftsprozesse auf Grund der Funktionen der Vertriebsverwaltung, der Marketingunterstützung, der Serviceverwaltung und der Serviceplanung einzurichten und zu optimieren.

Termin	freie Plätze	Tage	Preis in Euro zzgl. MwSt.
29.10.-31.10.2012	>3	3	1.520,00 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3=2</span>

Bitte beachten Sie die aktuellen Termine und Preise auf unserer Webseite.

### Details

#### Wer sollte teilnehmen

Diese Schulung richtet sich an Personen, die Microsoft CRM in ihrer Organisation einführen, implementieren, verwenden, verwalten oder einen Support zu Microsoft CRM anbieten möchten. Darüber hinaus kann jeder teilnehmen, der die technischen Aspekte von Microsoft CRM kennenlernen und fundierte Kenntnisse in den Anwendungsfunktionen erlangen möchte. Grundkenntnisse über Microsoft Windows und Kenntnisse in CRM-Lösungsprozessen und -methoden werden vorausgesetzt.

#### Inhalt

- Microsoft CRM-Benutzeroberfläche und -Anwendungsterminologie
- Einfache und erweiterte Navigation und Datensatzverwaltung
- Microsoft CRM Client für Outlook-Funktionen sowie Synchronisierung
- Planen und Budgetieren von Aufgaben, die mit Marketingkampagnen verknüpft sind
- Erstellen und Verwalten von Kundenlisten
- Erstellen von Marketingkampagnen
- Verwalten von Kampagnen und Nachverfolgen von Kampagnenreaktionen
- Verwalten von Firmen-, Kontakt- und Aktivitätsdatensätzen
- Serviceplanungsfunktionalität: Hierzu zählen das Planen von Services, das Planen der Verwaltung und das Definieren von Services
- Bewerten von Kundendaten mit Hilfe der erweiterten Suche von Microsoft CRM
- Servicefunktionalität: Verwaltung von Verträgen, Anfragen, Wissensdatenbanken und Warteschlangen
- Verwalten von Firmen-, Kontakt-, Lead-, Verkaufschancen- und Aktivitätsdatensätzen
- Vertriebsfunktionalität einschließlich der Verwaltung von Leads, Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen, Rechnungen und Produktkatalogen

### Buchungsalternativen

#### Firmenschulung

Inhouse-Schulung mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin. Preis auf Anfrage.

#### Individuallschulung

Schulung für eine Einzelperson mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin. Preis auf Anfrage.

### Enthaltene Leistungen

Schulungsunterlagen  
Teilnahmezertifikat  
Frühstück und Mittagessen  
Getränke, Obst und Snacks

### Organisation

#### Teilnehmerzahl

min. 1, max. 8 Personen \*\*\* Der Kurs findet garantiert statt! \*\*\*

#### Seminarzeiten

1. Tag 10:00-17:00h, Folgetag(e)  
09:00-16:00h

#### Ort der Schulung

GFU-Schulungszentrum Köln oder bei Ihnen als Inhouse-Schulung

### Haben Sie Fragen?

Gerne beraten wir Sie persönlich per Mail oder Telefon.

- info@gfu.net
- Infoline 0221 82 80 90