

## CRM Masterclass Modul 1

# AGENDA

### Kick-off – CRM. Theoretische Grundlagen & praktische Anwendung (Salesforce)

An den ersten zwei Tagen der W&V Masterclass CRM erhalten Sie einen fundierten Überblick über den Bereich Customer-Relationship-Management. Sie lernen nicht nur die Grundlagen für die Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen, sondern steigen bereits in die Anwendung von Salesforce Sales Cloud ein.

#### TAG 1 – 23. JANUAR 2019

- 08:30 **Einlass und Begrüßung**
- 09:00 **Vorstellung, Programm, Erwartungen**
- 09:30 **Grundlagen des Customer-Relationship-Managements**
- Was bedeutet CRM
  - Customer-Life-Cycle
- 11:00 **Kaffeepause**
- 11:30 **Management von Kundenbeziehungen**
- CRM als Mittel der Geschäftssteuerung
- 13:00 **Mittagspause**
- 14:00 **CRM Systeme zur Unterstützung kundenorientierter Prozesse**
- Cloud Computing
  - Integration von Systemen und 360-Grad-Kundensicht
- 15:30 **Kaffeepause**
- 15:45 **Einführung Salesforce Sales Cloud**
- Salesforce Plattform und Produkte
  - Login & Navigation
  - Persönliche Einstellungen
  - Aktivitäten & Ereignisse
- 17:45 **Fazit und Feedback**
- ca. 18:00 Ende Tag 1

#### TAG 2 – 24. JANUAR 2019

- 08:30 **Einlass und Begrüßung**
- 09:00 **CRM als Steuerungs- und Analyseinstrument**
- Daten als Basis des CRM
  - Datenqualität und Datenkultur als Erfolgsfakt
- 11:00 **Kaffeepause**
- 11:30 **CRM zur Geschäftssteuerung**
- Forecasting
  - Reporting
- 13:00 **Mittagspause**
- 14:00 **Sicherheitsaspekte**
- Cloud Computing vs. On Premise
  - Sichtbarkeit von Daten
  - Rollen & Rechte
- 15:00 **Kaffeepause**
- 15:15 **Tipps & Tricks**
- Zusammenarbeit in Teams & Units
  - Vereinfachungen der CRM-Arbeit
- 16:45 **Test**
- 17:30 **Fragerunde & Verabschiedung**
- ca. 18:00 Ende Tag 2