

CRM Masterclass Modul 2

AGENDA

Insights – 360-Grad-Kundensicht & CRM-Kernprozesse

CRM verbindet Marketing, Vertrieb und Kundenservice. So entsteht ein 360-Grad-Blick auf den Kunden. Dieses Modul behandelt die Kernprozesse aus diesen drei Bereichen und zeigt, wie diese durch CRM-Systeme (hier Salesforce) unterstützt werden. Neben dem theoretischen Hintergrundwissen und vielen Praxisbeispielen erlernen Sie auch noch Grundlagen in der Anwendung der Salesforce Sales Cloud.

TAG 1 – 31. JANUAR 2019

- 08:30 **Einlass und Begrüßung**
- 09:00 **Vorstellung, Programm, Erwartungen**
- 09:30 **Wichtige Objekte in der Sales Cloud**
• Opportunities, Leads, Accounts, Kontakte und die Suche
- 11:00 **Kaffeepause**
- 11:30 **CRM-Kernprozesse im Vertrieb**
• Lead-Management
- 12:30 **Mittagspause**
- 13:30 **CRM-Kernprozesse im Vertrieb**
• Opportunity-Management
- 15:00 **Kaffeepause**
- 15:15 **Praktische Übungen**
• Erstellen & Konvertieren eines Leads
• Erstellen einer Listenansicht
• Erstellen eines Reports & Dashboards
- 17:45 **Fazit und Feedback**
- ca. 18:00 Ende Tag 1

TAG 2 – 1. FEBRUAR 2019

- 08:30 **Einlass und Begrüßung**
- 09:00 **Marketingprozesse im CRM**
• Die Rolle des Marketings im CRM-Kontext
• Kampagnen in Salesforce – eine Einführung
- 11:00 **Kaffeepause**
- 11:30 **Kampagnen in Salesforce – praktische Übungen**
• Erstellen einer Kampagne (Zielgruppenselektion)
• Verknüpfung zu Leads und Kontakten
• Übergang zu Opportunities
• Erfolgsmessung (Auswertung von Kampagnen)
- 13:00 **Mittagspause**
- 14:00 **Kundenservice im CRM**
• Die Rolle des Kundenservice im CRM-Kontext
• Kundenservice in Salesforce – eine Einführung
• Rollen & Rechte
- 15:30 **Kaffeepause**
- 15:45 **Kundenservice in Salesforce – praktische Übungen**
• Erstellung eines Kundenvorgangs
• Verknüpfung zu Kontakten und Accounts
• Auswertung von Kundenvorgängen
- 17:15 **Test**
- 17:45 **Fragerunde & Verabschiedung**
- ca. 18:00 Ende Tag 2