

## Beispiel 2: Angehender Key User mit Fokus Marketing ohne SAP-Erfahrung

### Schulungsinhalte

#### Key User Basis

- › Aufbau des Organisationsmodells
- › Verwaltung von Kundendaten mit dem Account-Management
- › Kontakthistorie
- › Besuchsplanung und Besuchsberichte
- › Möglichkeiten zur Groupware-Anbindung

#### Key User Marketing

- › Erstellung und Export von Adresslisten
- › Durchführung von Marketingaktionen
- › Erstellung und Verwendung von Vorlagen (z. B. E-Mail-Templates)
- › E-Mail- und Telefonkampagnen
- › Erfassung von Rückläufern und Bewertung des Kampagnenerfolgs
- › Import von Adressen
- › Verfolgung von Leads

#### Aufbauoptionen

##### Account Management und Kontakthistorie

- › Vorstellung des CRM-Geschäftspartnermodells
- › Rollen und Beziehungen
- › Ergänzung von kundenspezifischen Feldern über Marketingattribute
- › Gestaltung des Customer Fact Sheet
- › Möglichkeiten zur automatischen Ermittlung des zuständigen Mitarbeiters
- › Customizing des Aktivitätenmanagements zum Aufbau einer Kontakthistorie

##### Segmentierung für Experten

- › Erstellung von Queries
- › Segmentierung über Beziehungen und Vorgänge
- › Implementierung von eigenen Segmentierungsbasen
- › Segmentierung auf Basis von Reporting-Daten

Die Schulungsblöcke im Überblick			
	Key User	Systembetreuer	Administratoren
CRM allgemein	Key User Basis	Account Management und Kontakthistorie Überblick CRM Web UI	Überblick CRM Middleware CRM Middleware: Monitoring & Problemanalyse Monitoring von CRM-Systemen mit dem Solution Manager
CRM Marketing	Key User Marketing	Einfache Kampagnen Komplexe Kampagnen Leadmanagement	Segmentierung für Experten
CRM Sales	Key User Sales	Opportunity Management Angebotswesen Integration ERP-Auftragsabwicklung	
CRM Service	Key User Service	Interaction Center IT-Service-Management Service Order Management	
E-Commerce	Key User E-Commerce	Webshop Management	NWDI für E-Commerce Anpassung und Erweiterung von Webshops Webshop-Administration

Auswahl in Beispiel 2

### Was können wir für Sie tun?

#### Ihr Kontakt

Sybit GmbH

Andrea Welzenbach

Tel. +49 (0) 7732 9508-118

sales@sybit.de



## SAP® CRM-Schulungen



Ihr CRM-System kann noch so gut sein – sein volles Potenzial wird nur dann voll ausgeschöpft, wenn Sie damit umzugehen wissen. Profitieren Sie vom Know-how und der Projekterfahrung unserer Schulungsleiter, stellen Sie die Inhalte nach dem individuellen Bedarf in Ihrem Unternehmen zusammen, verkürzen Sie Einarbeitungsphasen und sorgen Sie so für eine langfristige Erfolgssicherung Ihrer SAP CRM-Projekte. In kleinen Gruppen von maximal 6 Teilnehmern vermitteln wir Ihnen einen Überblick über Ihr jeweiliges Themengebiet, elementare Grundlagen und tiefgehendes Know-how.

Die Schulungsinhalte sind modular aufgebaut und können je nach Bedarf und Wissensstand individuell zusammengestellt werden. Damit Ihr Aufwand so gering wie möglich ist,

halten wir unsere Schulungen bei Ihnen im Unternehmen ab und gehen dabei auf genau die Inhalte ein, die für Sie relevant sind und Ihren jeweiligen Kenntnisstand berücksichtigen.

#### Ihr Nutzen auf einen Blick

- › Trainer mit langjähriger Projekt- und Beratungserfahrung
- › Individuelle Zusammenstellung der Schulungsblöcke
- › Intensive, persönliche Betreuung in kleinen Gruppen
- › Aufbau langfristigen Know-hows
- › Kein Reiseaufwand: Schulungen vor Ort und mit Ihrem System
- › Motivations- und Identifikationsschub bei allen Beteiligten
- › Senkung von Supportkosten

## SAP CRM-Schulungen für jeden Aufgabenbereich

# Maßgeschneidert und passgenau auf Ihren Bedarf abgestimmt

Sie sind in einem Projekt als Key User eingeplant? Sie sollen am CRM-System Ihres Unternehmens Erweiterungen vornehmen, Prozessgestaltung und Customizing verantworten oder den Betrieb betreuen? Wir bieten die passende Schulung für jeden Aufgabenbereich und machen Sie fit für anstehende SAP CRM-Projekte.

Sie haben die Wahl. Unsere Schulungen sind nach dem Baukastenprinzip modular aufgebaut und können je nach Bedarf und Kenntnisstand flexibel miteinander kombiniert werden. Das bedeutet: Sie suchen sich die Schulungsblöcke aus, die Sie benötigen, und investieren keine kostbare Arbeitszeit in Themen, die Sie nicht weiterbringen. Jeder Schulungsblock dauert einen Tag.

Die Schulungsblöcke im Überblick				
	Key User	Systembetreuer	Entwickler	Administratoren
CRM allgemein	Key User Basis	Account Management und Kontakthistorie Überblick CRM Web UI	Anpassung und Erweiterung CRM Web UI Anpassung und Erweiterung CRM Middleware	Überblick CRM Middleware CRM Middleware: Monitoring & Problemanalyse Monitoring von CRM-Systemen mit dem Solution Manager
CRM Marketing	Key User Marketing	Einfache Kampagnen Komplexe Kampagnen Leadmanagement	Segmentierung für Experten	
CRM Sales	Key User Sales	Opportunity Management Angebotswesen Integration ERP-Auftragsabwicklung		
CRM Service	Key User Service	Interaction Center IT-Service-Management Service Order Management		
E-Commerce	Key User E-Commerce	Webshop Management	NWDI für E-Commerce Anpassung und Erweiterung von Webshops	Webshop-Administration

**Beispiel 1:** Angehender CRM-Systembetreuer mit Fokus Sales und Erfahrung als SAP ERP SD

## Schulungsinhalte

### Account Management und Kontakthistorie

- › Vorstellung des CRM-Geschäftspartnermodells
- › Rollen und Beziehungen
- › Ergänzung von kundenspezifischen Feldern über Marketingattribute
- › Gestaltung des Customer Fact Sheet
- › Möglichkeiten zur automatischen Ermittlung des zuständigen Mitarbeiters
- › Customizing des Aktivitätenmanagements zum Aufbau einer Kontakthistorie

### Opportunity Management

- › Customizing von Vorgangsarten zur Verfolgung von Opportunities
- › Zuständigkeit
- › Definition des Verkaufszyklus
- › Statusverwaltung
- › Erfassung von Informationen zu Wettbewerbern
- › Verknüpfung mit Produkten und Produkthierarchien
- › Einrichten von Sales Assistant-Funktionalitäten
- › Einstellungen im Pipeline-Performance-Management

### Angebotswesen

- › Customizing von Vorgangsarten zur Angebotserstellung
- › Zuordnung von Geschäftspartnern
- › Preiskalkulation
- › Positionen
- › Optionen und Alternativen
- › Texte zum Angebot sowie zu den Positionen
- › Vorstellung von Lösungsansätzen zum Angebotsdruck

### Integration ERP-Auftragsabwicklung

- › Überleitung von CRM-Angeboten nach SAP ERP
- › Erfassung von ERP-Folgevorgängen zu CRM-Opportunities
- › Integration von ERP-Auftragsdaten im Account-Management
- › Pflege von ERP-Angebots- und Auftragsdaten über die CRM-Weboberfläche
- › Systemübergreifendes Sperren von Verkaufsvorgängen
- › Preisfindung in ERP und CRM
- › Gegenüberstellung der verschiedenen Szenarien zur Auftragsintegration

### Überblick CRM Middleware

- › Überblick über das technische Konzept
- › Downloadobjekte und ihre Verwendung
- › Filtermöglichkeiten
- › Typische Replikationsszenarien

Die Schulungsblöcke im Überblick				
	Key User	Systembetreuer	Entwickler	Administratoren
CRM allgemein	Key User Basis	Account Management und Kontakthistorie Überblick CRM Web UI	Anpassung und Erweiterung CRM Web UI Anpassung und Erweiterung CRM Middleware	Überblick CRM Middleware CRM Middleware: Monitoring & Problemanalyse Monitoring von CRM-Systemen mit dem Solution Manager
CRM Marketing	Key User Marketing	Einfache Kampagnen Komplexe Kampagnen Leadmanagement	Segmentierung für Experten	
CRM Sales	Key User Sales	Opportunity Management Angebotswesen Integration ERP-Auftragsabwicklung		
CRM Service	Key User Service	Interaction Center IT-Service-Management Service Order Management		
E-Commerce	Key User E-Commerce	Webshop Management	NWDI für E-Commerce Anpassung und Erweiterung von Webshops	Webshop-Administration

Auswahl in Beispiel 1

Unter [www.sybit.de/sap-schulungen](http://www.sybit.de/sap-schulungen) finden Sie eine ausführliche Beschreibung der Schulungsinhalte.

## Sie interessieren sich für eine Endanwenderschulung?

Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung. Nach einer ausführlichen Betrachtung Ihrer implementierten Prozesse stellen wir eine individuell auf Ihren Bedarf zugeschnittene Schulung für Sie zusammen.