



SAP R/3 Service Management und CRM kompakt

Teilnehmerkreis:

Dieser Kurs richtet sich in erster Linie an: Projekt-Manager, Finanz-Manager, Unternehmens-Planer, Controller, Investoren Relations Mitarbeiter und Business Information Mitarbeiter. Weiter an alle Mitarbeiter die SAP kennenlernen sollen, an Mitarbeiter des Projektteams in der Organisations- und Konzeptionsphase.

Inhalt:

Dieser Kurs gibt eine Einführung in das SAP R/3 Modul Service Management und seine Integration mit den anderen SAP R/3 Modulen. Weiterhin wird der Anwender in der Lage sein, die Infrastruktur aufzubauen, um Serviceanforderungen im System bearbeiten zu können. Ein weiterer Schwerpunkt ist Customer Relationship Management (CRM). Der Anwender soll diesen Begriff einordnen können und dessen Zielsetzung verstehen. Er soll ferner das SAP CRM in diesen Grundlagen wiederfinden und die Möglichkeiten, die SAP CRM bietet, kennenlernen. Der Anwender soll die einzelnen Applikationen des CRM und deren wesentlichen Merkmale kennen und einordnen können.

Das SAP R/3-Modul Service Management
Organisation und Szenarien
Einrichten der Serviceorganisation
Serviceprodukte, Servicegeräte und Serviceabwicklung
CRM und das SAP CRM-System
Customer Relationship Management
Die Architektur von SAP CRM
Die CRM Basics

SAP CRM-Applikationen
Internet Sales
Telesales (Customer Interaction Center)
Das Service Interaction Center
Der Mobile Client in SAP CRM
Marketingplanung und Kampagnenmanagement

Voraussetzung:

PC- und WINDOWS-Kenntnisse, geeigneter PC mit Internetzugang (Voraussetzungen siehe Internetseite www.ihkadhoc.de unter „System“, „System Check“ und „Technische FAQs“)

Online-Training:

Ca. 12 Stunden Lernzeit online von zu Hause oder am Arbeitsplatz.
Zzgl. 2 UStd. Einführungsveranstaltung.

Freischaltung zum Selbstlernen: 3 Monate
davon die ersten 4 Wochen mit tutorieller Betreuung

Preis:

€ 299,--

Aufpreis für gedrucktes Skript: 15,-- € (unbedingt bei der Anmeldung angeben)

Kontaktaufnahme und Anmeldung:

www.ihkadhoc.de

Nächste Starttermine:

Der Einstieg in den Lehrgang ist jederzeit möglich.
Wir empfehlen Ihnen die Teilnahme an unserer Einführungsveranstaltung.
Die Termine und Orte finden Sie auf unseren Internetseiten.