Microsoft Dynamics 365 CRM für Anwender

Praxisnahes Arbeiten mit Microsoft Dynamics 365 CRM für Vertrieb, Marketing und Kundenservice

Kurs ID: MSDYAW
Dauer: 2 Tage
ab € 1.590,00 zzgl. MwSt.

Mehr Details

Microsoft Dynamics 365 CRM unterstützt Unternehmen dabei, Kundenbeziehungen zentral zu verwalten, Vertriebschancen gezielt zu nutzen und Serviceprozesse effizient zu steuern. In diesem praxisorientierten Kurs lernen Sie die wichtigsten Funktionen von Microsoft Dynamics 365 CRM kennen und wenden diese anhand realistischer Beispiele direkt an. Sie erfahren, wie Sie Kunden- und Kontaktdaten pflegen, Leads und Verkaufschancen nachverfolgen, Marketingaktivitäten organisieren und Serviceanfragen professionell bearbeiten. Ergänzend lernen Sie, Dashboards, Berichte und Auswertungen einzusetzen, um Kunden- und Geschäftsdaten gezielt zu analysieren. Zahlreiche Übungen unterstützen Sie dabei, sicher mit Microsoft Dynamics 365 CRM zu arbeiten und zentrale CRM-Prozesse produktiv im Unternehmensalltag einzusetzen. So schaffen Sie eine fundierte Grundlage für den effizienten Umgang mit Kundeninformationen, Vertriebsaktivitäten, Marketing und Kundenservice.

Lernziele

- Microsoft Dynamics 365 CRM sicher bedienen
- Kunden- und Kontaktdaten effizient verwalten
- Vertriebsprozesse mit Leads und Verkaufschancen begleiten
- Marketingaktivitäten im CRM unterstützen
- Serviceanfragen professionell bearbeiten
- Dashboards, Berichte und Analysen nutzen

Kursinhalte

- **Einführung in Microsoft Dynamics 365**
  - CRM Benutzeroberfläche und Navigation
  - Persönliche Einstellungen und Arbeitsbereiche
  - Ansichten, Formulare und Datensätze
  - Suche und Navigation im CRM
- **Kunden- und Kontaktmanagement**
  - Firmen und Kontakte verwalten

- Kundenbeziehungen nachvollziehen
- Aktivitäten dokumentieren
- Kommunikationshistorie nutzen
- Datenqualität sicherstellen

- **Vertrieb mit Dynamics 365 CRM Leadmanagement**
  - Leadqualifizierung
  - Verkaufschancenmanagement
  - Angebote, Aufträge und Rechnungen im Überblick
  - Produktkatalog nutzen
  - Vertriebsaktivitäten planen und nachverfolgen
  - Vertriebspipeline überwachen
- **Marketing mit Dynamics 365 CRM**
  - Marketinglisten erstellen und pflegen
  - Zielgruppen segmentieren
  - Kampagnen verwalten
  - Marketingaktivitäten dokumentieren
  - Zusammenspiel von Marketing und Vertrieb
- **Kundenservice mit Dynamics 365 CRM Casemanagement**
  - Serviceanfragen erfassen und bearbeiten
  - Warteschlangen verwalten
  - Service-Level und Eskalationen im Überblick
  - Knowledge Base nutzen
  - Effiziente Serviceprozesse unterstützen
- **Reporting und Analysen**
  - Persönliche Ansichten erstellen
  - Diagramme verwenden
  - Dashboards nutzen
  - Excel-Export (statisch und dynamisch)
  - Grundlagen von Power BI im CRM-Umfeld
  - Kennzahlen und Auswertungen interpretieren
- **Effizientes Arbeiten im CRM-Alltag Zusammenarbeit im Team**
  - Organisation von Aufgaben und Aktivitäten
  - Best Practices für die tägliche Nutzung
  - Produktiver Einsatz von Dynamics 365 CRM im Arbeitsalltag

Voraussetzungen

- Allgemeiner Umgang mit Windows
- Erste Erfahrungen mit Microsoft-Anwendungen von Vorteil

Zielgruppe

- Anwender:innen von Microsoft Dynamics 365 CRM
- Mitarbeitende aus Vertrieb, Marketing und Kundenservice
- CRM-Key User und Fachanwender:innen

- Personen, die Kundenbeziehungen und Geschäftsprozesse mit Dynamics 365 CRM verwalten und auswerten

Termine

Datum	Dauer	Ort	Preis
25.01.2027 - 26.01.2027	2 Tage	Graz	Aktion! **€ 1.351,50**
25.01.2027 - 26.01.2027	2 Tage	Online	Aktion! **€ 1.351,50**
15.03.2027 - 16.03.2027	2 Tage	Wien	€ 1.590,00
15.03.2027 - 16.03.2027	2 Tage	Online	€ 1.590,00
03.05.2027 - 04.05.2027	2 Tage	Graz	€ 1.590,00
03.05.2027 - 04.05.2027	2 Tage	Online	€ 1.590,00
20.07.2027 - 21.07.2027	2 Tage	Wien	€ 1.590,00
20.07.2027 - 21.07.2027	2 Tage	Online	€ 1.590,00
15.09.2027 - 16.09.2027	2 Tage	Graz	€ 1.590,00
15.09.2027 - 16.09.2027	2 Tage	Online	€ 1.590,00
10.11.2027 - 11.11.2027	2 Tage	Wien	€ 1.590,00
10.11.2027 - 11.11.2027	2 Tage	Online	€ 1.590,00