



**Az online marketing nem  
bonyolult,  
csak rosszul mondják el Neked**

# CRM rendszerek KÉPZÉS

(CRM system training / Ausbildung zum CRM system)

A kurzus folyamán áttekintjük milyen bevezetési lehetőségeink vannak **CRM** választáskor, miért hasznos a szervezet és a dolgozók számára, és hogy az egyes előnyöket hogyan tudjuk elérni. Az **elméleti áttekintés** mellett általános (CRM rendszer független) **gyakorlati képzést** kapunk a CRM rendszerek alkalmazásáról, az adatbevitelről, elemzésről, folyamatok kezeléséről és a rendszerek testre szabásáról is. A kurzus kitér az az alap (minden CRM rendszerben elérhető) és magasabb szintű, akár már Mesterséges Intelligenciával támogatott funkciókra is, és arra, hogy mikor, melyiket érdemes bevezetnünk, ha az alapokat már sikerrel használjuk, és ezek milyen előnyökkel járhatnak.

Minden tananyagunk és óránk **100% online** – így bárhonnán és bármikor tanulhatsz.

# Információk

## CRM RENDSZEREK KÉPZÉS

(CRM SYSTEMS TRAINING / AUSBILDUNG  
ZUM CRM SYSTEM)

### 15 On-demand tananyag

#### Kapcsolat:

Illyés Dániel  
daniel.illyes@webbyskill.com  
+36 30 748-15-05



— **Online oktatási rendszerben** – nincs bejárás, nincs utazás –  
zajló képzés, mely szaktudásra a munkaerő piacnak  
szüksége van.

— **Mission:** Azt gondoljuk, hogy a digitális technológia  
segítségével egy olyan nemzetközi szintű távoktatási  
megoldást tudunk felépíteni, ami lehetővé teszi, hogy  
bejárás, utazás a környezetünk további terhelése nélkül  
sajátíts el olyan ismereteket, amire nagy az igény a  
munkaerőpiacon és egyben olyan állásokat tudj  
megszerezni, amit otthonról is professzionálisan tudsz  
elvégezni.  
A partnereinknél pedig olyan munkalehetőségek közül  
válogathatsz, ahol egyből használni is tudod a megszerzett  
tudásod.

— **CRM rendszerek képzés**  
(CRM system training / Ausbildung zum CRM system)

A CRM rendszerek segítségével megtanulhatjuk, hogyan  
kezeljük hatékonyan az ügyfélkapcsolatokat, növeljük az  
értékesítést, valamint javítjuk a vevői elégedettséget üzleti  
környezetben. Ezek az eszközök lehetővé teszik az  
információk központi tárolását és elemzését, ami  
elősegítheti a jobb döntéshozatalt és hosszú távú üzleti  
siker elérését.



Saját ritmusodban



Gyakorlati példákon át



Akár saját feladataidat  
felhasználva



Csapatban vagy  
egyedül

### 1. CRM alapok

Mi a CRM rendszerek alapja, miben segítik a hatékonyságot, és milyen főbb típusaikat érdemes ismerni ha bevezetnénk egyet. Kitérünk rá, hogy milyen adatforrásokból tudnak táplálkozni, mivel érdemes őket összekötni, és mik a főbb CRM bevezetési és használati kudarckok okai, hogyan tudjuk elkerülni ezeket. Megtalanjuk, hogy melyek a CRM rendszerek alap moduljai és használati területük.

### 2. A Sales CRM felépítése

Kiindulva abból, hogy milyen területeket támogat és kik a fő felhasználói csoportjai az értékesítést támogató CRM-nek megvizsgáljuk, hogy milyen adatterületekből és építő kockákból (objektumokból) áll össze. Megtanuljuk, hogyan tudjuk beemelni az új CRM-ünkbe a meglévő adatainkat és információinkat, és megismerkedünk a CRM által támogatott sztenderdizált ajánlat készítéssel, a CPQ-val.

### 3. Sales CRM objektumok

Részletesen megvizsgáljuk a fő sales CRM objektumokat, a Contact, Account, Lead és Opportunity fogalmait, és a teljes adamodell támogató háttér táblázatokat és az ezekre felfűzhető értékesítési munkafolyamatot.

### 4. Egy opportunity rögzítése

Átbeszéljük, hogy mi a különbség egy Lead és egy Opportunity között, hogyan kvalifikálunk egy Opportunity-t és mik az általánosan kötelező adat elemek egy üzleti lehetőség rögzítése során. Az alapokon túl megismerjük, hogy amikor már egy CRM-ben dolgozunk milyen további információs lehetőségek nyílnak meg előttünk például a bevétel mellett a profit és a margin kézben tartására és kicsit belekóstolunk a mesterséges intelligencia által nyújtott lehetőségekbe.

### 5. Sales pipeline

Megismerkedünk egy üzleti lehetőség életciklusával és ennek általános kezelésével, az opportunity-k súlyozásával. Megnézzük milyen egy egészséges pipeline, és betekintést nyerünk a CRM alapú üzleti előrejelzés és reporting titkaiba.

### 6. Sales CRM demo

Megismerjük egy élő CRM rendszerben az értékesítők és az értékesítési vezetők által használt a kezelési felületet és végig megyünk az alapvető mindennapi folyamatokon amelyeket az előző leckékben megismertünk.

### 7. Ügyfélszolgálati CRM

Megismerjük, hogy milyen közös elemeket használ az ügyfélszolgálat és az értékesítés, és milyen új objektumok és nézetek jellemzik az ügyfélszolgálati CRM modult

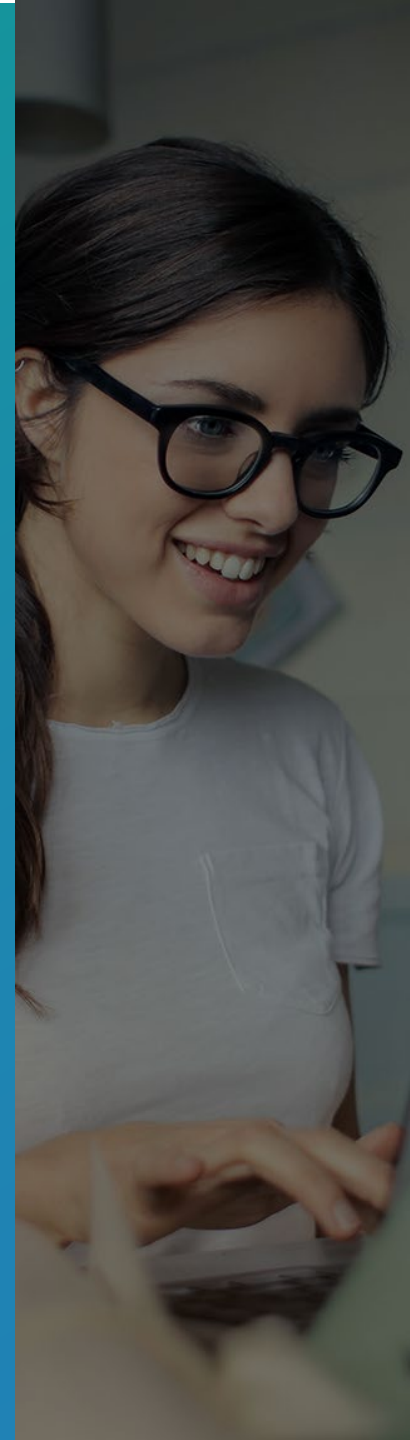
### 8. Ügyfélszolgálati CRM demo

Megismerjük egy élő CRM rendszerben hogyan támogatja a felület és az alkalmazás az ügyfélszolgálat és az összes, adott ügyféllel foglalkozó munkatárs munkáját.

# Tematika



webbyskill



## CRM rendszerek

### **9. Sales Forecasting**

Megismerjük az üzleti előrejelzés, azaz a forecasting alapfogalmait, és az ezek által lefedett best practice-eket. Betekintést nyerünk a kvóta meghatározásba és a tervezés folyamatába és az ezeket támogató reportokba.

### **10. 360 ügyfélkép**

Áttekintjük, milyen forrásokból táplálkozik és hogyan tud összeállni egy teljes ügyféltörténet és 360 fokos ügyfélkép, és milyen gyakorlati haszna van ha ezt minél teljesebbé és naprakészebbé tesszük.

### **11. Reporting**

Megismerjük a reporting alapjait, és a szerepkörök és jogosultságok rendszerét és jelentőségét. Beszélünk a Dashboard készítésről, és a szervezeti, CRM alapú információ megosztás lehetőségeiről és automatizálhatóságáról.

### **12. Reporting demo**

Megismerjük egy élő CRM rendszerben a report készítés és módosítás eszköz készletét és gyakorlat tudást szerzünk a felület és az eszközök használatáról.

### **13. Dokumentum és szerződés kezelés**

Megismerjük, hogy tipikusan milyen külső dokumentumokat lehet és érdemes a CRM-ben tárolni, és ezeket hogyan lehet beépíteni a sztenderdizált ügyfélkapcsolati, értékesítési és szerződési folyamatokba. Beszélünk az ideális workflow kialakításáról, érintjük az elektronikus aláírás integrálásának előnyeit, és áttekintjük a Contract Lifecycle management, azaz a szerződés életciklus kezelés és megújítás bevált gyakorlatait.

# Tematika

### **14. CRM az alapokon túl (advanced features)**

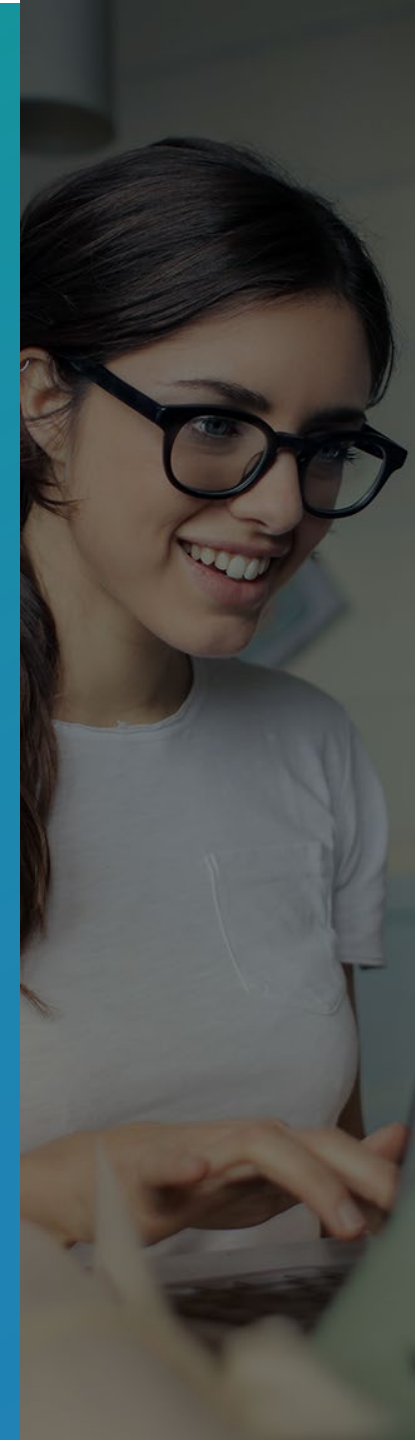
Áttekintjük, hogy milyen technológiai eszközök állnak rendelkezésre a fejlettebb CRM rendszerekben készen és bekapcsolásra várva, és ezektől milyen hatékonyság javító eredményeket várhatunk.

### **15. Esettanulmányok**

Valós esettanulmányokon keresztül betekintést nyerünk különféle szervezeti, piaci és értékesítési kihívásokba, és átbeszéljük, hogy ezekre milyen válaszokat és eredményeket hozott egy-egy CRM bevezetés. A példák összefoglalják a kurzus folyamán elhangzottakat és segítséget nyújtanak felismerni a saját kihívásainkat és az ezekre a CRM által nyújtható megoldásokat.



webbyskill





### **Arany János**

Digitális evangelista, értékesítési és marketing szakértő, transzformációs vezető. Volt a Meta (Facebook) magyarországi ASP képviselőjének a vezetője, a MediaWorks sales és marketing igazgatója, az Isobar régiós üzletfejlesztési vezetője, a SAP Customer Experience üzletágának a vezetője és korábban a magyar Google iroda alapítója és éveken át üzletfejlesztésének a vezetője is. Szakértő és rendszeres előadó a digitális stratégia, kommunikáció, média, marketing automatizáció és kereskedelem területein.

# **Előadóink**

---



**webbyskill**