

TCRM10 CRM - Основы - I

Версия семинара: Второй квартал 2006 года

Продолжительность

- 10 дней

Цели семинара

- По окончании данного семинара вы сможете:
 - Применять базовые знания, необходимые для консультанта по CRM-решению

Целевая группа

- Консультанты по решениям, отвечающие за внедрение компонента Управление связями с клиентами в SAP CRM

Необходимые условия

Обязательно:

- Базовые знания процессов и концепций компонента CRM

Рекомендуется:

- Знание бизнес-процессов продажи SAP ERP (например, [TSCM60 Выполнение заказа I](#) или SCM600 [Бизнес - процессы в системе Сбыта](#)).

Компоненты и версии программного обеспечения

- CRM 5.0
- EP 7.0
- SAP ECC 6.0

Содержание семинара

- Обзор решения SAP CRM:
 - Основы и архитектура
 - Обзор ключевых областей (Аналитика, Маркетинг, Электронная Коммерция, Управление непрямым каналом распределения, Продажи, Центр взаимодействия, Сервис, Мобильные приложения, Внедрение и эксплуатация)
- Основные настройки для CRM:
 - Основные данные CRM (деловой партнер, организационная модель, основные данные продукта, настройка параметров для каждого объекта)
- - Бизнес - операции CRM (обзор основных функций бизнес - транзакций, управление заданиями, основные настройки для этих объектов), определение и управление процессов (определение партнера, обзор ценообразования в CRM, действия, фактурирование в CRM)
 - SAP Solution Manager (фаза подготовки проекта, фаза концептуального проекта, фаза реализации)
- Промежуточное программное обеспечение CRM (CRM Middleware): основные понятия промежуточного программного обеспечения CRM, управление тиражированием, обмен данными, мониторинг и обработка ошибок
- Технология пользовательского интерфейса (UI) в SAP CRM – People - centric CRM (PC UI)
- Рассмотрение конкретного примера: внедрение образцов сценариев с использованием специальных бизнес-процессов
- Сертификационный экзамен на базе содержания семинара

Примечания

- Материалы семинара доступны только на английском языке.

