

CRM – Основы I I

Версия семинара: 081

Предпосылки

Обязательно

- Базовые знания концепции и процессов CRM
- TCRM10 [CRM – Основы I](#)

Рекомендуется

Знания процессов продажи в SAP ERP, например:

- TSCM60 [Система сбыта I](#) или
- SCM600 Бизнес-процессы в системе Сбыта

Продолжительность

- 10 дней

Цели

- Получение и использование базовых знаний CRM, необходимых для всех профилей консультантов

Аудитория

- Консультанты по решению, ответственные за внедрение SAP CRM

Компоненты и версии программного обеспечения

- SAP CRM 2007
- ERP ECC 6.0

Содержание

- Основные настройки CRM - CRM бизнес-транзакции
 - Обзор основных функций в бизнес-транзакциях
 - Управление заданиями
 - Настройки для этих объектов
- Основные настройки CRM – Управление и определение процессов
 - Выбор партнеров
 - Действия
 - Обзор расчета цены CRM
 - CRM фактурирование
- CRM Middleware: базовая концепция CRM middleware, администрирование репликации, обмен данными, мониторинг, обработка ошибок
- Технология пользовательского интерфейса (UI) в SAP CRM
- Case Study: внедрение примеров сценариев со специфическими бизнес-процессами
- Сертификационный экзамен на основе содержимого курсов TCRM10 и TCRM20

Примечания

- Как часть данного семинара, включен сертификационный экзамен "SAP Certified Application Associate – CRM Foundation with SAP CRM 2007" – он пройдет в последний день семинара