

**קורסי
ניהול
טכנולוגי**

Microsoft Dynamics CRM 365

הקורס מקנה ידע ומיומנות בטכניקות לצורך התאמה אישית של מערכת Microsoft Dynamics CRM 365 לארגונים.

היקף הקורס

40 שעות אקדמאיות.

אוכלוסיית יעד

הקורס מיועד לבעלי רקע בסיסי במערכת Microsoft Dynamics CRM.

תנאי קבלה

- ידע תפעולי וניסיון בעבודה עם מחשב
- שליטה בשפה האנגלית
- ראיון אישי עם יועץ לימודים של מכללת INT
- מבחן פנימי של מכללת INT

מתודולוגית הלמידה

הרצאות פרונטאלית, הדגמות וסימולציות בסביבת הלמידה ותרגול אישי

זכאות לתעודה תוענק למשתתפים שעמדו בדרישות הבאות:

- נוכחות בכל מפגשי הקורס.
- הגשת כל מטלות החובה.
- עמידה בהצלחה במבחנים כפי שיקבע על ידי מכללת INT.

קורסי ניהול טכנולוגי

תוכנית לימודים מפורטת

- ניהול מאגר לקוחות ואנשי קשר ב- CRM
- ניהול תהליך מכירות החל משלב ליד עד לסגירת העסקה ב- CRM
- ניהול קטלוג מוצרים ומחירונים ב- CRM, הפקת הצעות מחיר מבוססות קטלוג
- ניהול תהליך שירות החל מיצירת קריאת שירות עד לסגירתה
- שיווק – ניהול רשימות שיווק, ניהול קמפיינים ודיוור ממוקד
- מבוא לאינטגרציה עם מוצרי צד ג' (Add ons)
- ניתוח נתונים באמצעות שאליות ודוחות ב- CRM
- ייצוא נתוני CRM לאקסל צורך ניתוחים מורכבים
- ניהול משימות
- דאשבורד ניהולי ב- CRM
- ניהול מבנה ארגוני, ניהול משתמשים והרשאות ב- CRM
- הוספת שדות ובניית תצוגות ב- CRM
- הגדרת חיפוש ב- CRM
- הגדרת מדדי SLA
- הוספת שדות וישויות ב- CRM
- טעינת קבצי נתונים ל- CRM
- הגדרת תהליכים אוטומטיים (זרימות עבודה) - CRM
- הגדרת תבניות דואר אלקטרוני ב- CRM

מובהר כי המכללה שומרת לעצמה את הזכות לערוך מעת לעת, לפי שיקול דעתה, שינויים בתוכנית הלימודים, היקף שעות הלימוד, סגל המדריכים וכד', ולא יראו בכל מידע המפורט בדפי מידע של המכללה כהתחייבות כלשהי מצד המכללה.