



# Kursusprogram webCRM

Få endnu mere ud af Danmarks bedste web-baserede CRM-system med et 2-dages kursus i henholdsvis København og Silkeborg

**Målgruppe:** Personer, der anvender eller skal i gang med at anvende webCRM systemet, og derfor ønsker et grundigt kendskab til systemets funktioner.

**København:** Den 12. og 13. november i Børsbygningen, Slotsholmen 1, København C

**Silkeborg:** Den 19. og 20. november på Silkeborg Kunstmuseum, Gudenåvej 7-9, Silkeborg

**Tilmelding:** Send en mail til [info@webcrm.com](mailto:info@webcrm.com) eller ring på telefon 70 220 690

**Pris:** 5.900 kr. + moms inkl. materialer og forplejning (ekskl. evt. overnatning)

**Kursusform:** Foredrag/visning, diskussion med øvelser

**Forudsætninger:** Ingen særlige – men medbring din egen bærbare PC

**Undervisere:** Jørgen Rode (København) og Christina Varming (Silkeborg)

**BEMÆRK:** Max. 12 deltagere pr. kursus

Den nye version af webCRM giver dig helt nye, spændende muligheder for at optimere din kontakt til kunder og kundeemner. Du kan blandt andet tilpasse webCRM, så det fremstår med dit logo og med dine egne betegnelser/terminologier, og samtidig giver de nye og videreudviklede funktioner dig endnu bedre mulighed for at optimere salget, sikre budgetstyring og får højere kundeloyalitet.

Med webCRM får du masser af muligheder og et godt CRM-system, men med en kundetilpasset version bliver systemet indrettet helt efter dine ønsker.

Vil tilbyde nu et 2-dages kursus til dig, som vil have fuldt udbytte af dit CRM-system. Kurset afholdes som en hands-on-workshop. Du vil kunne arbejde på jeres eget system eller et demo-system, der stilles til rådighed for dig, hvis I ikke har et system endnu eller du ønsker at kunne eksperimentere.

Agenda kan ses på de følgende sider...





# Agenda – Dag 1

## Agenda – Dag 1 (fra kl. 9-16)

09.00 – 09.30: **Velkomst – registrering og morgenbrød**

09.30 – 09.50: **Præsentation af systemet og begreber**

09.50 – 10.20: **Hovedopsætning**

Hovedmenuen er din tilgang til hele webCRM systemet. Du kan tilrette og tilpasse udseendet i både grafik (hvor du kan indsætte din virksomheds logo), vælge hvad du vil se på forsiden af undermenuer og i hvilken rækkefølge.

10.20 – 10.40: **Individuel tilpasning af forsiden - "dit" webCRM**

Adgang til systemet (via link, favorit, ikon eller webCRMs hjemmeside). Derudover kan din forsiden tilpasses så du nemt har et overblik over kun egne aktiviteter, møder m.m. eller alle.

10.40 – 11.40: **Brugerbestemte felter**

Det nye system giver dig mulighed for at lave forskellige brugerdefinerede felter og drop-down lister i systemet – hvilket giver dig en unik mulighed for at tilpasse systemet helt efter dine ønsker.

11.40 – 12.30: **Øvelse**

12.30 – 13.15: **Frokost**

13.15 – 14.15: **Oprettelse af brugere**

Brugere i webCRM systemet kan oprettes med forskellige adgangsniveauer, rettigheder, områder, sprog m.m. Der kan oprettes brugergrupper, som er nyttige for at skabe en gruppe af brugere, der deler en fælles konfiguration.

14.15 – 15.15: **Tilbud, ordrer, pipeline og budget**

Tilbudsfunktionen giver dig bl.a. mulighed for at tracke alle potentielle salg fra start til slut for hver sælger, område og produkt. Tracke salg, hvilke salg der er forfaldne, hvornår og chancen for at få dem. Tracke indtægter og budgetter. Oprette din egen salgs pipeline og håndtering af budget (opsætning og visning af performance)

15.15 – 15.30: **Øvelse**

15.30 – 16.00: **Anvendelse af produkt funktionen** – fx til registrering af din samhandel med dine kunder (produkter, serviceydelser, m.v.)





## Agenda – Dag 2

### Agenda – Dag 2 (fra kl. 9-15)

09.00 – 09.45: **Rapporter og oversigter**

Oversigter og rapporter kan oprettes og gemmes, således at du nemt hver måned kan trække en ny liste med identiske kriterier. Det kan være oversigter og rapporter over aktiviteter, salg, levering og tid.

Derudover kan oversigter bruges til e-mailudsendelser og brevflertning, opdatering af eksisterende poster samt masseændring og -sletning af data.

09.45 – 10.45: **Øvelse**

10.45 – 12.00: **E-mail skabeloner**

Brug af e-mail skabeloner reducerer behovet for fritekst og giver et fælles udtryk for hele virksomheden. Du kan oprette lige så mange e-mail skabeloner, som du ønsker, og begrænse brugen af disse ved bestemte brugere, brugergrupper, sprog eller områder. Opsætning af e-mail skabeloner kan enten gøres enkelt ved et simpelt redigeringsværktøj eller i HTML hvis du ønsker dem mere grafiske.

E-mailudsendelser er en fantastisk måde at kommunikere med kunder og kundeemner på. Det giver dig alle fordelene ved en "masseudsendelse" samtidig med at budskabet udsendes med et personligt udtryk.

12.00 – 12.45: **Frokost**

12.45 – 13.45: **Dataimport**

webCRM importen giver dig mulighed for både at opdatere eksisterende poster og oprette nye. Du kan også oprette aktiviteter samt importere data. På denne måde får du nemt oprettet og/eller tilføjet nye oplysninger i dit webCRM system, hvor du både sparer tid og mindsker risici for indtastningsfejl.

13.45 – 14.45: **Øvelse**

14.45 – 15.00: **Afrunding og evaluering**

