

Kursstart alle 4 Wochen

Kundenservice mit CRM und SAP-Power-User:in Materialwirtschaft (MM) und Vertrieb (SD)

Erhalte während der Anwendung von SAP detailliertes Wissen in der Abwicklung von unterschiedlichen Einkaufsvorgängen sowie in der Bearbeitung und Durchführung von Verkaufsaufträgen. Zudem werden das Customer Relationship Management und der Einsatz Künstlicher Intelligenz im Beruf vermittelt.



Abschlussart

Zertifikat „Kundenservice mit CRM“
2 original SAP-Anwender-Zertifikate



Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen
SAP-Anwenderzertifizierung UC_MM_S42022_DE
SAP-Anwenderzertifizierung UC_SD_S42022_DE



Dauer

16 Wochen



Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 08:30 bis 15:35 Uhr
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



Nächste Kursstarts

27.05.2024
24.06.2024
22.07.2024

LEHRGANGSZIEL

Nach dem Kurs besitzt du ein ganzheitliches Verständnis von CRM. Du bist in der Lage, Kundenbeziehungen zu analysieren und zu optimieren.

Weiter kennst du die Prozesse im Bereich SAP Material Management sowie den kompetenten Umgang mit vertriebsrelevanten Vorgängen und weist deine Kenntnisse durch zwei SAP-Anwenderzertifikate nach.

ZIELGRUPPE

Der Lehrgang kombiniert die Anwendungsbereiche Materialwirtschaft und Vertrieb und richtet sich an Personen mit Ausbildung oder Berufserfahrung im kaufmännischen oder verwaltenden Bereich, Fachkräfte aus den Bereichen Einkauf, Vertrieb, Materialwirtschaft und Logistik sowie Personen mit einem Studium des Wirtschaftsingenieurwesens, der Volks- oder Betriebswirtschaftslehre.

BERUFSAUSSICHTEN

Die Kundenzufriedenheit ist häufig ein maßgeblicher Faktor für den Erfolg des Unternehmens. Mit gut fundierten Qualifikationen in Vertrieb und CRM verfügst du über arbeitsmarktrelevante Kompetenzen für nahezu alle Branchen. Nach dem Lehrgang kannst du verantwortungsvolle Aufgaben in der Kundenbetreuung übernehmen.

Das weltweit einheitliche und anerkannte SAP-Zertifikat gilt als eine der wichtigsten Herstellerzertifizierungen im kaufmännischen Bereich, mit der du deine beruflichen Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt branchenübergreifend verbesserst. Fachkräfte aus dem Bereich Materialwirtschaft und Vertrieb sind sowohl bei großen als auch

mittelständischen Unternehmen in Industrie, Handel und im Dienstleistungssektor nachgefragt.

LEHRGANGSINHALTE

KUNDENSERVICE MIT CRM

Grundlagen Customer Relationship Management (ca. 3 Tage)

Einführung in das Customer Relationship Management
Strategisches, analytisches, operatives CRM
Integrierte CRM-Lösungen: ERP-System, Datawarehouse, Data Mining und OLAP

Grundlagen Datenschutz (ca. 1 Tag)

Umgang mit Kundendaten
Speicherung und Weitergabe von Kundendaten
Datenschutz im Bereich Marketing/Werbemaßnahmen

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Gewinnung und Bindung von Kundschaft (ca. 4 Tage)

Analyse der Kundenbedürfnisse
Kundenzufriedenheitsmanagement
Kundenkommunikation
Customer Experience (CX)
Psychologie der Kundenbeziehungen
Aufbau und Pflege von Kundendatenbanken
360 Grad-Kundenansicht
Ganzheitliches Fallmanagement

Umgang mit Kundendaten (ca. 4 Tage)

Verwaltung von Terminen, Verträgen und Budget
Kundenadministration
Workflows zwischen Teams
Bereinigung der Datenbank
Analytisches CRM (Zielgruppenanalyse, Kundenwertanalyse, Forecasts)
Echtzeit-Dashboards
Überblick über Leistungskennzahlen
Drilldown-Analyse
Inline-Datenvisualisierung
Auswertung von Verkaufschancen

Steigerung der Kundenprofitabilität (ca. 3 Tage)

Marketing
Gezielte Rückmeldungen
Segmentierungstools
Kampagnen-Management
Workflows
Lead-to-Cash-Transparenz
Echtzeit-Verkaufsprognosen
Pipeline-Berichte

Einführung CRM Software (ca. 2 Tage)

Übersicht in die CRM Systemlandschaft
Vorstellung und Positionierung verschiedener CRM-Systeme
Prozessabläufe abbilden

Projektarbeit (ca. 3 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte
Präsentation der Projektergebnisse

SAP-POWER-USER:IN MATERIALWIRTSCHAFT (MM) UND VERTRIEB (SD) MIT SAP S/4HANA

S4H00 SAP S/4HANA Überblick (ca. 4 Tage)

Überblick über SAP S/4HANA
Navigation, SAP Fiori, SAP Business Client, SAP Logon
Systemweite Konzepte mit Organisationseinheiten, Stammdaten und Transaktionen
Überblick über Finanzwesen- und Logistikmodule, Abbildung der jeweiligen Prozesse in SAP
Berichtswesen, Systemaufbau und Migration
SAP Service Angebote

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

S4500 Geschäftsprozesse Sourcing and Procurement (ca. 8 Tage)

Überblick und Navigation
Prozesse und Unternehmensstruktur in der Beschaffung
Beschaffungsprozess
Stammdaten der Beschaffung
Lagermaterial im Vergleich zu Verbrauchsmaterial
Anforderung per Self-Service
Erweiterte Transaktionen in der Beschaffung
Automatisierter Beschaffungsprozess
Auswertungen und Analysen

S4600 Geschäftsprozesse in Sales (ca. 8 Tage)

Navigation mit Fiori
Unternehmensstrukturen
Vertriebsprozesse im Überblick
Stammdaten
Automatische Datenermittlung und Terminierung
Verfügbarkeitsprüfung
Sammelverarbeitung
Weitere Prozesse in Sales
Reklamationsabwicklung
Monitoring und Vertriebsanalysen

S4520 Einkauf (ca. 10 Tage)

Stammdaten
Bezugsquellen und Konditionen
Bezugsquellenfindung
Optimierte Einkaufsabwicklung
Belegfreigabeverfahren
Sonderbeschaffungsprozesse
Lieferantenbeurteilung
Weitere ausgewählte Themen

S4525 Verbrauchsgesteuerte Disposition und Prognose (ca. 4 Tage)

Verbrauchsgesteuerte Disposition
Planungslauf, Prognose
Weitere Möglichkeiten in der verbrauchsgesteuerten Disposition

Projektarbeit/Fallstudie, Zertifizierungsvorbereitung und SAP-Anwender-Zertifizierung Materialwirtschaft (ca. 6 Tage)

S4605 Verkaufsprozesse in Sales (ca. 10 Tage)

Einführung
Unternehmensstrukturen im Vertrieb
Auftragsbearbeitung
Steuerung von Verkaufsbelegen
Datenfluss
Besondere Geschäftsvorfälle
Unvollständigkeit
Partnerrollen im Vertrieb
Rahmenverträge
Materialsubstitution, Listung und Ausschluss
Naturalrabatt
Workshop Verkauf

S4610 Lieferprozesse (ca. 4 Tage)

Idee und Funktion des Lieferbelegs
Grundlegende Organisationseinheiten für den Lieferprozess
Steuerung der Lieferung
Warenausgangsprozess auf Basis der Auslieferung
Prozesse und Funktionen auf Basis der Auslieferung

Projektarbeit/Fallstudie, Zertifizierungsvorbereitung und SAP-Anwender-Zertifizierung Vertrieb (ca. 6 Tage)

UNTERRICHTSKONZEPT

Bildungspartner der SAP® Deutschland

In Zusammenarbeit mit dem SAP-Bildungspartner alfatraining Bildungszentrum GmbH qualifizieren wir dich passgenau für einen Job in Industrie und Wirtschaft.
Du bist direkt mit den Servern der SAP® Deutschland vernetzt und lernst auf dem original SAP®-Schulungssystem (IDES) in der jeweils aktuellen Version. Dadurch erwirbst du während des Lehrgangs die notwendige praktische Erfahrung.
Alle SAP-Anwenderlehrgänge schließen zusätzlich mit der original SAP-Zertifizierung ab. Unsere SAP-Dozierenden sind qualifizierte SAP-Berater:innen, die dich intensiv betreuen und optimal auf die Zertifizierungsprüfung vorbereiten.

Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesem sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Lehrgänge bei alfatraining werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von deiner Förderstelle übernommen. Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

- ① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter www.alfatraining.de.