

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	13
Ein Hinweis zu Sandbox-Umgebungen	14
Die Beispiele in diesem Buch	14
Ein Blick in die Zukunft	14
Schreibweisen in diesem Buch	15
Die Übungsdateien verwenden	16
Hilfe erhalten	16
Geben Sie uns Rückmeldung	16
Bleiben Sie in Verbindung	17
Die Hilfe zu Microsoft Dynamics CRM 2011	17
Weitere Informationen	19
Danksagung	19
Teil I	
Überblick	21
1 Einführung in Microsoft Dynamics CRM	23
Was ist Microsoft Dynamics CRM?	25
Bereitstellungsoptionen für Microsoft Dynamics CRM	27
Integration in andere Microsoft-Produkte	28
Anmelden bei Microsoft Dynamics CRM Online	28
Anmelden bei Microsoft Dynamics CRM	30
Microsoft Dynamics CRM über Outlook nutzen	31
Microsoft Dynamics CRM über Mobile Express nutzen	32
Zusammenfassung	34
2 Erste Schritte in Microsoft Dynamics CRM	35
Die Microsoft Dynamics CRM-Benutzeroberfläche	36
Mit Datensätzen über Ansichten arbeiten	39
Datensätze in einer Ansicht sortieren	41
Datensätze in einer Ansicht auswählen und aktualisieren	42
Mehrere Datensätze in einer Ansicht bearbeiten	43
Datensätze mit der Schnellsuche in einer Ansicht finden	45
Eine persönliche Ansicht voreinstellen	46
Auf zuletzt genutzte Datensätze und Ansichten zugreifen	47
Suchansichten und automatische Auflösung verwenden	48
Persönliche Optionen festlegen	52
Das Ressourcencenter benutzen	54
Die Hilfe von Microsoft Dynamics benutzen	54
Zusammenfassung	55

3	Mit Firmen und Kontakten arbeiten	57
	Eine Firma anlegen	59
	Über- und untergeordnete Firmen anlegen	61
	Einen Kontakt anlegen	62
	Dateien an Firmen und Kontakte anhängen	66
	Datensätze deaktivieren und aktivieren	68
	Firmen und Kontakte mit anderen Anwendern teilen	69
	Firmen und Kontakte anderen Benutzern zuweisen	71
	Firmen- oder Kontaktdatenätze zusammenführen	72
	Zusammenfassung	74
4	Mit Aktivitäten und Notizen arbeiten	75
	Aktivitätstypen	77
	Das Feld Bezug	79
	Folgeaktivitäten anlegen	82
	Offene und abgeschlossene Aktivitäten für einen Datensatz anzeigen	84
	Eine Notiz erstellen	90
	Ihre Aktivitäten verwalten	92
	Direktmailings senden	94
	Zusammenfassung	96
5	Microsoft Dynamics CRM für Outlook	97
	In Microsoft Dynamics CRM für Outlook auf CRM-Datensätze zugreifen	99
	In Microsoft Dynamics CRM für Outlook auf CRM-Einstellungen zugreifen	103
	Kontakte, Aufgaben und Termine synchronisieren	104
	Kontakte erstellen und verfolgen	107
	Den Assistenten zum Hinzufügen von Kontakten verwenden	109
	Aufgaben und Termine erstellen und verfolgen	113
	In Microsoft Dynamics CRM für Outlook E-Mails senden und verfolgen	114
	In Microsoft Dynamics CRM für Outlook Datensätze löschen	119
	Mit Microsoft Dynamics CRM für Outlook offline gehen	120
	Synchronisierungsfiler einrichten	122
	Zusammenfassung	125
	Teil 2	
	Vertrieb und Marketing	127
6	Mit Leads und Verkaufschancen arbeiten	129
	Leads und Verkaufschancen	130
	Einen Lead anlegen und Leadquellen verfolgen	132
	Einen Lead qualifizieren	134
	Einen Lead disqualifizieren	135
	Eine Verkaufschance anlegen	137
	Potenzielle Verkäufe mithilfe von Verkaufschancen abschätzen	139
	Eine Verkaufschance schließen	142
	Eine Verkaufschance erneut öffnen	144
	Eine E-Mail-Aktivität in einen Lead konvertieren	145
	Zusammenfassung	146

7	Marketinglisten verwenden	147
	Eine statische Marketingliste erstellen	149
	Der Liste über Nachschlagen Mitglieder hinzufügen	150
	Der Liste über eine erweiterte Suche Mitglieder hinzufügen	152
	Listenmitglieder mit der erweiterten Suche entfernen	154
	Mitglieder einer Liste über eine erweiterte Suche bewerten	156
	Ausgewählte Mitglieder aus einer Liste entfernen	157
	Eine dynamische Marketingliste erstellen	158
	Mitglieder zu einer anderen Marketingliste kopieren	160
	Verkaufschancen aus Listenmitgliedern generieren	162
	Über die Seriendruckfunktion ein Word-Dokument erstellen, das die Informationen der Listenmitglieder enthält	163
	Zusammenfassung	166
8	Kampagnen und Schnellkampagnen verwalten	167
	Eine Kampagne erstellen	169
	Planungsaktivitäten hinzufügen	171
	Zielmarketinglisten auswählen	173
	Zielprodukte und Vertriebsdokumentation hinzufügen	175
	Kampagnen verknüpfen	176
	Kampagnenvorlagen erstellen	178
	Kampagnendatensätze kopieren	178
	Schnellkampagnen verwenden	179
	Zusammenfassung	182
9	Mit Kampagnenaktivitäten und Reaktionen arbeiten	183
	Eine Kampagnenaktivität erstellen	185
	Eine Marketingliste einer Kampagnenaktivität zuweisen	188
	Eine Kampagnenaktivität verteilen	190
	Kampagnenreaktionen aufzeichnen	194
	Eine Kampagnenaktivität in eine Kampagnenreaktion konvertieren	195
	Kampagnenreaktionen konvertieren	197
	Kampagnenresultate ansehen	200
	Kampagnenspezifische Informationen anzeigen	201
	Zusammenfassung	203
	Teil 3	
	Service	205
10	Serviceanfragen überwachen	207
	Eine Serviceanfrage erstellen und zuweisen	209
	Anfrageaktivitäten verwalten	213
	Eine Anfrage beantworten	215
	Eine Anfrage stornieren und erneut aktivieren	217
	Zusammenfassung	220

11	Die Artikeldatenbank verwenden	221
	Einen Artikel für die Artikeldatenbank erstellen und absenden	223
	Einen Artikel veröffentlichen	227
	Einen Artikel in der Artikeldatenbank suchen	229
	Einen Artikel aus der Artikeldatenbank löschen	231
	Artikelvorlagen erstellen	234
	Zusammenfassung	238
12	Mit Verträgen und Warteschlangen arbeiten	239
	Einen Vertrag erstellen	241
	Einen Vertrag aktivieren und erneuern	247
	Mit Warteschlangen arbeiten	252
	Zusammenfassung	258
Teil 4		
Berichte und Analysen		259
13	Mit Filtern und Diagrammen arbeiten	261
	Filter auf Ihre Daten anwenden und gefilterte Ansichten speichern	262
	Für eine gespeicherte Ansicht zusätzliche Filter setzen	264
	Microsoft Dynamics CRM-Daten mit Diagrammen analysieren	266
	Ein neues Diagramm erstellen	270
	Diagramme freigeben	273
	Zusammenfassung	276
14	Dashboards verwenden	277
	Die integrierten Dashboards verwenden	278
	Zusätzliche Dashboards erstellen	283
	Dashboards bearbeiten	287
	Ein Standard-Dashboard festlegen	291
	Ein Dashboard freigeben	292
	Zusammenfassung	293
15	Den Berichts-Assistenten verwenden	295
	Einen Bericht mit dem Berichts-Assistenten erstellen	298
	Einen Bericht modifizieren	303
	Einen Bericht freigeben	307
	Einen Bericht auf Termin legen	309
	Einen Bericht kategorisieren	311
	Zusammenfassung	315
16	Erweiterte Suche	317
	Abfragen in der erweiterten Suche durchführen	319
	Ergebnisse der erweiterten Suche ordnen und formatieren	322
	Gespeicherte Ansichten erstellen und freigeben	326
	Erweiterte Filterkriterien	329
	Die Funktionen zur Bearbeitung und Zuweisung mehrerer Datensätze	331
	Zusammenfassung	334

17	Berichterstattung mit Excel	335
	Statische Dateien in Excel-Arbeitsblätter exportieren	337
	Dynamische Dateien in Excel-Arbeitsblätter exportieren	340
	Dynamische Dateien in Excel-Pivottabellen exportieren	343
	Excel-Berichte in die Berichtsliste von Microsoft Dynamics CRM hochladen	348
	Zusammenfassung	349

Teil 5

Datenverwaltung	351
------------------------------	-----

18	Massendaten importieren	353
	Den Datenimport-Assistenten verwenden	354
	Daten mit automatischer Datenzuordnung importieren	360
	Den Importstatus überprüfen	362
	Daten mit der Funktion zur Datenverbesserung aktualisieren	365
	Zusammenfassung	368
	 Glossar	 369
	 Stichwortverzeichnis	 373

Mike Snyder, Jim Steger, Brendan Landers
Microsoft Dynamics CRM 2011 – Grundlagen
ISBN 978-3-86645-054-7