

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Einführung	13
Ein Wort zu Sandbox-Umgebungen	14
Zu den Beispielen in diesem Buch	14
Ausblick	14
Danksagung	15
Danksagung von Mike Snyder	15
Danksagung von Jim Steger	15
Danksagung von Brendan Lander	16
Informationen für Benutzer von Windows XP	16
Die Übungsdateien verwalten	16
Mit Dialogfeldern arbeiten	17
Konventionen in diesem Buch	18
Die Begleit-CD zum Buch nutzen	19
Inhalt der Begleit-CD	19
Mindestanforderungen an das System	19
Schritt-für-Schritt-Übungen	20
Die Übungsdateien installieren	20
Die Übungsdateien verwenden	20
Die Übungsdateien entfernen	21
Hilfe erhalten	21
Hilfe zu Microsoft Dynamics CRM 4.0	21
Weitere Informationen	23
Teil A Überblick	25
1 Einführung in Microsoft Dynamics CRM	27
Was ist Microsoft Dynamics CRM?	29
Bereitstellungsoptionen von Microsoft Dynamics CRM	30
Integration mit anderen Microsoft-Produkten	31
Bei Microsoft Dynamics CRM anmelden	31
Bei Microsoft Dynamics CRM Online anmelden	32
Mit Microsoft Dynamics CRM für Outlook auf Microsoft Dynamics CRM zugreifen	33
Zusammenfassung	35
2 Microsoft Dynamics CRM kennen lernen	37
Die Microsoft Dynamics CRM-Benutzeroberfläche verstehen	38
Datensätze mithilfe von Ansichten filtern	41
Datensätze in einer Ansicht sortieren	42

Datensätze in einer Ansicht auswählen und aktualisieren	44
Massenbearbeitung von Datensätzen in einer Ansicht	45
Mit Schnellsuche nach Datensätzen in einer Ansicht suchen	47
Nachschlagfelder und automatische Auflösungen verwenden	49
Persönliche Optionen festlegen	51
Das Ressourcencenter verwenden	53
Auf Hilfe in Microsoft Dynamics CRM zugreifen	54
Zusammenfassung	55
3 Mit Firmen und Kontakten arbeiten	57
Eine Firma erstellen	59
Übergeordnete und zugehörige Firmen erstellen	61
Einen Kontakt erstellen	62
Zusätzliche Beziehungen zwischen Firmen und Kontakten erstellen	66
Dateien an Firmen und Kontakte anfügen	68
Datensätze deaktivieren und aktivieren	69
Firmen und Kontakte für andere Benutzer freigeben	71
Firmen und Kontakte anderen Benutzern zuweisen	73
Firmen- oder Kontakt Datensätze zusammenführen	74
Zusammenfassung	76
4 Mit Aktivitäten und Notizen arbeiten	77
Aktivitätstypen verstehen	80
Das Feld <i>Bezug</i> verstehen	81
Nachverfolgungsaktivitäten erstellen	85
Offene und abgeschlossene Aktivitäten für einen Datensatz anzeigen	87
Eine Notiz erstellen	94
Aktivitäten verwalten	95
Serien-E-Mail-Nachrichten senden	98
Zusammenfassung	100
5 Microsoft Dynamics CRM für Outlook	101
Mit Microsoft Dynamics CRM für Outlook auf Datensätze zugreifen	103
Kontakte, Aufgaben und Termine synchronisieren	105
Kontakte erstellen und nachverfolgen	107
Aufgaben und Termine erstellen und nachverfolgen	109
E-Mail-Nachrichten in Microsoft Dynamics CRM für Outlook senden und nachverfolgen	110
Datensätze in Microsoft Dynamics CRM für Outlook löschen	114
Mit Microsoft Dynamics CRM für Outlook offline gehen	116
Eine lokale Datengruppe konfigurieren	119
Zusammenfassung	122
Teil B Vertrieb	123
6 Mit Leads und Verkaufschancen arbeiten	125
Leads und Verkaufschancen verstehen	127
Einen Lead erstellen	128
Einen Lead qualifizieren	130

Einen Lead disqualifizieren	131
Eine Verkaufschance erstellen	133
Verkaufschancen heranziehen, um potenzielle Verkäufe zu prognostizieren	135
Eine Verkaufschance schließen	138
Eine Verkaufschance erneut öffnen	140
Eine E-Mail-Aktivität in einen Lead konvertieren	142
Zusammenfassung	144
7 Mit Angeboten arbeiten	145
Angebote, Aufträge und Rechnungen verstehen	146
Ein Angebot erstellen	149
Rechnungs- und Lieferadressen zu einem Angebot hinzufügen	150
Produkte zu einem Angebot hinzufügen	154
Ein Angebot überarbeiten	158
Einen Auftrag erstellen	160
Zusammenfassung	161
Teil C Marketing	163
8 Marketinglisten verwenden	165
Eine Marketingliste erstellen	167
Mitglieder zu einer Liste mithilfe einer Suche hinzufügen	169
Mitglieder mit erweiterter Suche zu einer Liste hinzufügen	171
Mitglieder mithilfe der erweiterten Suche aus einer Liste entfernen	174
Die Mitglieder in einer Liste mithilfe der erweiterten Suche bewerten	176
Ausgewählte Mitglieder aus einer Liste entfernen	178
Mitglieder in eine andere Marketingliste kopieren	179
Verkaufschancen für Listenmitglieder erstellen	181
Mit Seriendruck ein Word-Dokument generieren, das Informationen zu Listenmitgliedern einbindet	183
Zusammenfassung	186
9 Kampagnen und Schnellkampagnen verwalten	187
Eine Kampagne erstellen	189
Planungsaufgaben hinzufügen	191
Zielmarketinglisten auswählen	193
Zielprodukte und Vertriebsdokumentationen hinzufügen	195
Kampagnen verknüpfen	197
Kampagnenvorlagen erstellen	199
Kampagnendatensätze kopieren	199
Schnellkampagnen verwenden	200
Zusammenfassung	205
10 Mit Kampagnenaktivitäten und -reaktionen arbeiten	207
Eine Kampagnenaktivität erstellen	209
Eine Marketingliste mit einer Kampagnenaktivität verbinden	212
Eine Kampagnenaktivität verteilen	216

Eine Kampagnenreaktion aufzeichnen	220
Eine Kampagnenaktivität zu einer Kampagnenreaktion heraufstufen	222
Eine Kampagnenreaktion konvertieren	224
Kampagnenergebnisse anzeigen	227
Spezifische Kampagneninformationen anzeigen	228
Zusammenfassung	231
Teil D Service	233
11 Serviceanforderungen nachverfolgen	235
Eine Anfrage für Serviceanforderung erstellen und zuweisen	237
Serviceanforderungsaktivitäten verwalten	240
Eine Anfrage für Serviceanforderung abschließen	242
Eine Anfrage für Serviceanforderung stornieren und erneut öffnen	244
Zusammenfassung	249
12 Die Wissensdatenbank verwenden	251
Einen Wissensdatenbankartikel erstellen und senden	253
Einen Wissensdatenbankartikel veröffentlichen	257
Nach einem Wissensdatenbankartikel suchen	259
Einen Artikel aus der Wissensdatenbank entfernen	261
Artikelvorlagen erstellen und modifizieren	265
Zusammenfassung	269
13 Mit Verträgen und Warteschlangen arbeiten	271
Einen Servicevertrag erstellen	273
Einen Vertrag aktivieren und erneuern	282
Mit Servicewarteschlangen arbeiten	287
Zusammenfassung	292
Teil E Datenverwaltung	295
14 Doppelte Datensätze erkennen	297
Duplikaterkennungsregeln erstellen	298
Den Duplikaterkennungs-Assistenten verwenden	303
Die Ergebnisse eines Duplikaterkennungsauftrags anzeigen	305
Erweiterte Duplikaterkennungsregeln erstellen	310
Zusammenfassung	311
15 Erweiterte Suche verwenden	313
Abfragen mit erweiterter Suche ausführen	315
Die Ergebnisse der erweiterten Suche organisieren und formatieren	319
Eine gespeicherte Ansicht erstellen und freigeben	323
Erweiterte Filterkriterien verwenden	327
Massenbearbeitung und -zuweisung von erweiterter Suche aus verwenden	329
Zusammenfassung	332

16	Den Berichts-Assistenten verwenden	333
	Einen Bericht mit dem Berichts-Assistenten erstellen	337
	Einen Bericht modifizieren	343
	Einen Bericht freigeben	347
	Einen Bericht planen	349
	Einen Bericht kategorisieren	353
	Zusammenfassung	357
17	Berichterstellung mit Microsoft Office Excel	359
	Statische Daten in Excel-Tabellen exportieren	361
	Dynamische Daten in Excel-Tabellen exportieren	365
	Dynamische Daten in Excel-PivotTables exportieren	369
	Excel-Berichte in die Liste <i>Berichte</i> in Microsoft Dynamics CRM hochladen	376
	Zusammenfassung	378
18	Daten importieren	379
	Daten zuordnen	381
	Den Import-Assistenten verwenden	388
	Daten mithilfe der automatischen Datenzuordnung importieren	392
	Den Importstatus überprüfen	394
	Zusammenfassung	399
	Glossar	401
	Stichwortverzeichnis	407
	Über die Autoren	417

