



CRM YAZILIMLARI VE UYGULAMALARI EĞİTİMİ

2 Gün



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net

Eğitim Hakkında

CRM Yazılımları ve Uygulamaları Eğitimi, işletmelerin müşterilerini daha iyi anlamasına ve hizmet kalitesini artırmaya olanak sağlamaktadır. Bu eğitim programı, katılımcılara CRM yazılımları ve uygulamalarına yönelik kapsamlı bilgiler sunmaktadır. İlk olarak, CRM kavramı ve kapsamı incelenmektedir. Katılımcılar, müşteri odaklı işletme stratejilerinin önemini, müşteri ilişkilerinin yönetimindeki kritik rolünü ve modern CRM yaklaşımlarını öğrenmektedirler. Bununla birlikte, CRM'in işletme performansına etkilerini analiz etmektedirler. Ardından, CRM yazılımlarının temel özellikleri ve işlevleri ele alınmaktadır. Müşteri veri yönetimi, satış ve pazarlama otomasyonu, müşteri hizmetleri, pazarlama analitiği ve raporlama gibi CRM bileşenleri incelenmektedir. Böylece, yazılım seçimi ve kurulum sürecinde gerekli bilgi ve becerilerin kazanılması sağlanmaktadır.

Diđer yandan, CRM yazılımlarının işletme süreçleriyle entegrasyonu da önemli bir konudur. Katılımcılar, muhasebe, satış, pazarlama ve müşteri hizmetleri gibi fonksiyonlardaki CRM entegrasyonlarını öğrenmektedirler. Böylelikle, yazılımların işletme içindeki etkin kullanımı desteklenmektedir. CRM verilerinin analizi ve raporlama konusu da ele alınmaktadır. Müşteri segmentasyonu, satış tahminleri, kampanya yönetimi ve müşteri yaşam boyu değeri gibi konularda veri analitiği uygulamaları incelenmektedir. Böylece, veri temelli karar alma süreçleri güçlendirilmektedir. Ayrıca, CRM kullanıcı deneyimi ve değişim yönetimi konuları değerlendirilmektedir. Katılımcılar, kullanıcı arabirimleri, mobil uygulamalar, çoklu kanal deneyimi ve değişime direnç yönetimi gibi konularda bilgi edinmektedirler. Böylelikle, CRM sistemlerinin etkin bir şekilde benimsenmesi ve kullanılması sağlanmaktadır.

Son olarak, CRM stratejisi geliştirme ve uygulama konusu ele alınmaktadır. Katılımcılar, strateji oluşturma, pilot uygulama, yayılım yönetimi ve sürekli iyileştirme adımlarını öğrenmektedirler. Böylece, CRM projelerinin başarılı bir şekilde planlanması ve yönetilmesi desteklenmektedir.

CRM Yazılımları ve Uygulamaları Eğitimi, CRM yazılımları ve uygulamaları konusunda kapsamlı bilgiler sunmaktadır. Kazanılan beceriler sayesinde, katılımcılar müşteri odaklı işletme stratejilerini benimserler. Ayrıca CRM sistemlerini etkin bir şekilde yönetebilirler.

Neler Öğreneceksiniz

- Müşteri odaklı işletme stratejilerinin önemini anlama
- CRM yazılımlarının temel özelliklerini ve işlevlerini kavrama
- CRM yazılımlarının işletme süreçleriyle entegrasyonunu öğrenme
- CRM verilerinin analizi ve raporlama uygulamalarını uygulama
- CRM kullanıcı deneyimi ve değişim yönetimi konularında yeterlilik kazanma
- CRM stratejisi geliştirme ve uygulama adımlarını öğrenme
- Müşteri ilişkilerini etkin bir şekilde yönetebilme becerilerini geliştirme



Ön Koşullar

- Satış, pazarlama, müşteri hizmetleri veya bilgi teknolojileri alanlarında en az 2 yıl deneyim sahibi olmak
- Temel müşteri ilişkileri, veri yönetimi ve analitik kavramları hakkında bilgi sahibi olmak

Kimler Katılmalı

- Üst düzey yöneticiler
- Satış, pazarlama ve müşteri hizmetleri yöneticileri
- Bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm ekiplerinden temsilciler
- İş geliştirme ve strateji uzmanları
- CRM projeleri yürüten proje yöneticileri

Outline (2 Günlük Eğitim Programı)

1. Gün:

CRM Kavramı ve Kapsamı

- Müşteri odaklı işletme stratejilerinin önemi
- Müşteri ilişkilerinin yönetimindeki kritik rol
- Modern CRM yaklaşımları
- CRM'in işletme performansına etkileri

CRM Yazılımlarının Temel Özellikleri ve İşlevleri

- Müşteri veri yönetimi
- Satış ve pazarlama otomasyonu
- Müşteri hizmetleri
- Pazarlama analitiği ve raporlama
- Yazılım seçimi ve kurulum süreci

CRM Yazılımlarının İşletme Süreçleriyle Entegrasyonu

- Muhasebe entegrasyonu
- Satış entegrasyonu
- Pazarlama entegrasyonu
- Müşteri hizmetleri entegrasyonu



2. Gün:

CRM Verilerinin Analizi ve Raporlama

- Müşteri segmentasyonu
- Satış tahminleri
- Kampanya yönetimi
- Müşteri yaşam boyu değeri

CRM Kullanıcı Deneyimi ve Değişim Yönetimi

- Kullanıcı arayüzleri
- Mobil uygulamalar
- Çoklu kanal deneyimi
- Değişime direnç yönetimi

CRM Stratejisi Geliştirme ve Uygulama

- Strateji oluşturma
- Pilot uygulama
- Yayılım yönetimi
- Sürekli iyileştirme