



دوره رایگان آموزش Microsoft CRM 2016



Customer relationship management یا همان مدیریت ارتباط با مشتریان که به اختصار CRM هم نامیده می شود، نرم افزاری است که به شیوه ها، استراتژی ها و فن آوری هایی اشاره می کند که شرکت ها برای مدیریت و تجزیه و تحلیل داده های مشتری و اطلاعات آنها در طول چرخه حیات مشتری، با هدف بهبود روابط تجاری با مشتریان، کمک به حفظ مشتری و در نهایت فروش بیشتر محصول یا خدمات به مشتری مورد استفاده قرار می گیرد (با ثبت همه اطلاعات مشتری باعث تداوم بیشتر و محکم شدن رابطه شما با مشتریان می شود). اگر اطلاعات از ریز و درشت مشتری برایتان اهمیت دارد، اگر به دنبال فروش بیشتر به مشتریان جدید، در کنار حفظ مشتریان قدیمی هستید، حتما به سمت CRM بروید. نرم افزاری که امروزه و حتی در چندین سال پیش هم نزد بسیاری از سازمان و شرکت های کوچک تا بزرگ و محبوب بوده است. CRM تمامی اطلاعات مشتریان را در یک پایگاه داده مرکزی قرار می دهد تا هر کاربری با توجه به سطوح دسترسی داده شده به آنها، به اطلاعات مشتریان دسترسی داشته باشند. CRM نه تنها بحث ثبت اطلاعات مشتری، بلکه قسمت های بازاریابی و فروش را هم به طور کامل پوشش داده است (در طول دوره کاملا با این مباحث آشنا خواهید شد). در یک مقاله جداگانه، به طور مفصل به مبحث معرفی CRM پرداخته ایم، اگر در خصوص CRM و درک این نرم افزار، نیاز به مطالعه دارید، پیشنهاد می کنم حتما به این [مقاله](#) مراجعه کنید. در این مقاله سعی شده که تا حد توان و تا جایی که سواد ناچیز بنده از CRM یاری رسانده، یک درک درست و اصولی از CRM را به کاربران و کسانی که به CRM علاقمند هستند ارائه دهم. در بین شرکتهای زیادی که نرم افزار CRM را به فروش رسانده و در اختیار شرکت ها قرار می دهند، کمپانی مایکروسافت یکی از بزرگترین نرم افزارهای CRM را داراست که کلا این برنامه را متناسب با نیاز خود می توانید Customize کنید. و همین Microsoft CRM، نرم افزاری است که قرار است با هم آن را بررسی کرده و به شما دوستان تا جایی که بتوانیم آموزش دهیم.

سرفصل های آموزشی Microsoft CRM

1. [بررسی پیش نیازهای نصب Microsoft CRM 2016](#)
2. [آموزش نصب microsoft crm 2016](#)
3. [لاگین به CRM](#)
4. [تنظیم و ایجاد سال مالی](#)
5. [افزودن واحدهای ارزی کشورها](#)
6. [ثبت روزهای تعطیلی کاری](#)
7. [اضافه کردن واحدهای سازمانی](#)
8. [اضافه کردن کاربران به CRM](#)
9. [تخصیص دسترسی به کاربران](#)
10. [نصب Email Router](#)
11. [تنظیمات Email Router](#)
12. [تنظیمات Duplicate Detection Settings](#)
13. [ایجاد Team ها در CRM](#)
14. [افزودن محصولات به CRM](#)
15. [بحث Subject ها](#)
16. [تنظیمات Resource Group ها](#)
17. [افزودن Service ها](#)
18. [معرفی سایت های خدمات رسانی به مشتریان](#)
19. [منابع سازمانی یا Facilities/equipment](#)
20. [افزودن Contact](#)
21. [ویرایش Contact](#)
22. [افزودن Accounts](#)
23. [ارتباط دهی بین Contacts ها و Accounts](#)
24. [ثبت وقایع یا Post ها](#)
25. [بخش Activity - ایجاد Task](#)
26. [ارسال و دریافت ایمیل](#)
27. [تنظیم قرار ملاقات](#)
28. [ثبت فکس های ارسالی و دریافتی](#)
29. [مدیریت تماس های تلفنی](#)
30. [Service Activity](#)
31. [فعالیت های مشتریان یا Activiies در فرم مشتریان](#)
32. [افزودن فایل پیوست برای مشتریان](#)
33. [ایجاد قالب آماده ایمیل](#)
34. [آشنایی با Quick Campaign](#)
35. [دانش نامه یا Article Templates](#)
36. [تهیه خروجی اکسل](#)
37. [نحوه Import کردن اطلاعات](#)
38. [ایجاد Rule یافتن رکوردهای تکراری یا Duplicate شده](#)
39. [ایجاد Job ها برای Duplication Detection Rule ها](#)
40. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت اول](#)
41. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت دوم](#)
42. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت سوم](#)

43. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت چهارم](#)
44. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت پنجم](#)
45. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت ششم](#)
46. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت هفتم](#)
47. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت هشتم](#)
48. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت نهم](#)
49. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت دهم](#)
50. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت یازدهم](#)
51. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت دوازدهم](#)
52. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت سیزدهم](#)
53. [بخش سفارشی سازی فرمها - قسمت چهاردهم](#)
54. [آشنایی با فرم Campaigns](#)
55. [نحوه ارسال پاسخ به کمپین های تبلیغاتی یا Campaign Responses](#)
56. [آشنایی با فرم LEAD](#)
57. [سفارشی سازی فرم Lead](#)
58. [آشنایی با فرم Competitors یا رقبای تجاری](#)
59. [آشنایی با فرم Quotes یا پیش فاکتور](#)
60. [آشنایی با فرم Order](#)
61. [آشنایی با فرم Invoice](#)
62. [آشنایی با فرم Quick Campaign](#)
63. [آشنایی با فرم Rollup Queries](#)
64. [آشنایی با فرم Calendar](#)
65. [آشنایی با فرم Alerts](#)
66. [آشنایی با Case ها](#)
67. [آشنایی با Queues ها](#)
68. [بررسی فرم Articles](#)
69. [آشنایی با contracts یا قراردادهای](#)
70. [نحوه ایجاد الگوی قراردادهای یا Contract Template](#)
71. [آشنایی و ایجاد Workflow](#)
72. [آشنایی با گزارش ساز CRM](#)
73. [ایجاد ارتباط بین Outlook و CRM](#)

این مطلب به صورت اختصاصی، توسط آموزشگاه رایگان خوش آموز تولید شده است

لینک مطلب در سایت خوش آموز :

<http://khoshamoz.ir/index.php/post1026>