Plattformmanagement für Salesforce

CRM-Systeme (z. B. Salesforce) · Anbieter: IU Akademie IU Internationale Hochschule

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: auf Anfrage

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Self-Paced
Dauer	4 Monate in Vollzeit oder 8 Monate in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch, Englisch
Kursstart	Startet alle 14 Tage
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Zeugnis auf Hochschulniveau
Inklusive	Berufscoaching, Notebook / Tablet (geliehen)

Bildungsträger & Kontakt

IU Akademie IU Internationale Hochschule
Juri-Gagarin-Ring 152, 99084 Erfurt
Telefon: 030 22027283
E-Mail: weiterbildung@iu-akademie.de
Web: https://www.iu-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

In Sachen digitaler Business-Modelle macht Dir niemand etwas vor. Mit Deiner Online-Weiterbildung Plattformmanagement für Salesforce denkst Du wirtschaftlich effizient und hast die Kund:innen dabei stets im Blick. Denn Dein Job ist die Implementierung und Optimierung von Salesforce in Unternehmen - gemeinsam mit Deinem Projektteam.

Neben intensiven Einblicken in das Customer Relationship Management und die digitalen Business-Modelle, lernst Du die Grundlagen der Salesforce-Plattform, wie Du den Kundenservice mit Salesforce Service Cloud einrichtest und ein Kundenservice-Team im digitalen Zeitalter führst. So wirst Du durch Deine Online-Weiterbildung Plattformmanagement für Salesforce optimal auf Deine optional anschließenden Salesforce-Zertifikate vorbereitet. Deine zwei Salesforce Kurse finden extern auf Trailhead, der Lernplattform von Salesforce, und auf Englisch statt. So bieten wir Dir mit Deiner Weiterbildung Plattformmanagement für Salesforce die optimale Mischung aus Management-Skills und Salesforce-Wissen.

02 Lehrplan & Module

1. Customer Relationship Management

Customer Relationship Management gilt als zentrales und überaus bedeutsames Konzept des Marketingmanagements zur optimalen Gestaltung von Kundenbeziehungen. Sämtliche Prozesse eines Unternehmens sollten konsequent und nachhaltig auf den Kunden und seine Bedürfnisse ausgerichtet sein. Dieses grundlegende Verständnis sowie ein breiter Überblick über das Themengebiet CRM werden den Studierenden in diesem Kurs vermittelt. Neben den theoretischen Grundlagen der Kundenbeziehung geht es um den Kundenlebens- und Kundenbeziehungszyklus, Kundenzufriedenheit und -loyalität, das Kundenbindungsmanagement sowie den Kundenwert und das Kundenportfoliomanagement. Die praktische Anwendung thematisiert der Kurs bei der Darstellung der vielfältigen Strategien und Instrumente des CRM und auch bei der konkreten Implementierung und dem Controlling des CRM.
Kursinhalte
Grundlagen des CRM Begriffe und Ziele des CRM
Die ökonomische Bedeutung des Kunden
Vom transaktions- zum beziehungsorientierten Marketing
Aufgaben und Struktur des CRM
Theoretische Erklärungsansätze des CRM Erklärungsansätze aus neoklassischer, neoinstitutioneller und organisationstheoretischer Sicht
Erklärungsansätze aus neobehavioristischer Sicht
Erklärungsansätze aus kommunikativer Sicht
Kundenlebens- und Kundenbeziehungszyklus Kundenlebensphasenzyklus
Kundenbeziehungszyklus
Kundenbeziehungen aus Nachfrager- und Anbietersicht
Kundenzufriedenheit und -loyalität Kundenzufriedenheit als Bedingung langfristiger Kundenbindung
Messung von Kundenzufriedenheit
Kundenloyalität durch Kundenzufriedenheit
Aufbau von Kundenzufriedenheit und -loyalität
Kundenbindungsmanagement Gründe und Effekte des Kundenbindungsmanagement
Strategien zur Kundenbindung
Maßnahmen und Instrumente zur Kundenbindung
Kundenwert und Kundenportfoliomanagement Grundlagen der Kundenbewertung
Verfahren der Kundenbewertung
Kundensegmentierung und Kundenportfolios
Strategien und Instrumente des CRM Merkmale und Aufgaben von Strategien im CRM
Phasenabhängige CRM-Strategien und Instrumente
Weitere Optionen und Instrumente
Implementierung und Controlling von CRM Organisation, Management und Unternehmenskultur
Architektur der CRM-Prozesse
Operative und analytische CRM-Prozesse
Datenverarbeitung
Möglichkeiten der Wirkungskontrolle
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: Deutsch · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Examen, 90 Minuten

2. Digitale Business-Modelle

Die digitale Wirtschaft zeichnet sich durch eine enorme Dynamik und Geschwindigkeit aus. Die rasante Digitalisierung vieler Lebensbereiche hat zur Entstehung einer Informationsgesellschaft geführt, in der Online-Geschäfte seit Beginn des 21. Jahrhunderts immer mehr an Bedeutung gewonnen haben. Dies hat dazu geführt, dass das Management digitaler Geschäftsmodelle durch den zunehmenden Wettbewerb und die Verkürzung der Innovationszyklen immer komplexer und schwieriger geworden ist. Das Geschäftsmodellkonzept hat sich dabei in den letzten Jahren in der Unternehmenspraxis als ein beliebtes Werkzeug etabliert, um diese Komplexitäten erfolgreich zu analysieren und zu managen. Trotz der hohen praktischen Relevanz des Geschäftsmodellmanagements im digitalen Bereich beziehen sich die konzeptionellen Grundlagen in der Literatur überwiegend auf ein traditionelles Geschäftsmodellverständnis. Der Kurs bietet den Studierenden einen detaillierten Überblick über das Geschäftsmodellkonzept in der digitalen Welt und stellt moderne, digitale Geschäftsmodellansätze und -werkzeuge in den Mittelpunkt. Er vermittelt die notwendigen Fähigkeiten, um erfolgreiche digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln und umzusetzen. Im Rahmen des Kurses werden die Grundlagen digitaler Geschäftsmodelle sowie die damit verbundenen Erfolgsfaktoren behandelt. Darüber hinaus werden Trends und Technologien erläutert, die die Entstehung digitaler Geschäftsmodelle ermöglichen. Außerdem erhalten die Studierenden einen Einblick in verschiedene Tools und Frameworks, die eine hilfreiche Unterstützung bei der Gestaltung digitaler Geschäftsmodelle darstellen. In diesem Zusammenhang werden auch digitale Geschäftsmodellmuster und Plattformgeschäftsmodelle näher betrachtet. Schließlich behandelt der Kurs auch Aspekte des Designs und Managements digitaler Geschäftsmodelle. Es wird gezeigt, wie innovative Geschäftsmodelle für das digitale Zeitalter entwickelt und umgesetzt werden. Die Kursteilnehmer:innen erhalten die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten, um in einer sich schnell verändernden digitalen Welt erfolgreich zu agieren.
Kursinhalte
Digitale Geschäftsmodelle: Grundlagen und Begriffswelt Herkunft und Evolution des Geschäftsmodellbegriffs
Strömungen und Trends in der Geschäftsmodellforschung
Arten und Definitionen digitaler Geschäftsmodelle
Erfolgsfaktoren für digitale Geschäftsmodelle
Ebenen und Ziele digitaler Geschäftsmodelle
Trends und Technologien als Enabler für digitale Geschäftsmodelle Plattformökonomie
Internet of Things (IoT)
Cloud Computing
Big Data und Data Science
Künstliche Intelligenz (KI)
Tools und Frameworks für digitale Geschäftsmodelle Business Model Canvas nach Osterwalder und Pigneur
St. Galler Business Model Navigator von Gassmann et al.
Geschäftsmodellraster nach Schallmo
Digital Value Creation Framework nach Hoffmeister
4C-Net Business Model und 4S-Net Business Model nach Wirtz
Digitale Geschäftsmodellmuster Warum digitale Geschäftsmodellmuster wichtig sind
Long Tail
Freemium
Zwei- und mehrseitige Märkte
Subscription und Flatrate
Digitale Plattform-Geschäftsmodelle Von der Pipeline zur digitalen Plattform
Grundlegende Plattformfunktionalitäten und Systematisierungsansätze
Direkte und indirekte Netzwerkeffekte
Frameworks zur Modellierung
Herausforderungen und Erfolgsfaktoren bei Entwicklung und Implementierung
Design und Management digitaler Geschäftsmodelle Digitale Geschäftsmodelle als Innovationstreiber
Bedeutung des Business Plans im Kontext digitaler Geschäftsmodelle
Firmenpositionierung von digitalen Geschäftsmodellen
Management digitaler Geschäftsmodelle
Fallbeispiele im Business-to-Consumer- und Business-to-Business-Markt
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: Deutsch · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Klausur, 90 Minuten

3. Project: Salesforce Fundamentals

Salesforce is the most used software solution for customer relationship management worldwide. Using the learning platform trailhead students will learn independently the fundamentals of Salesforce. The course introduces Salesforce and explains how to administrate it. Additionally, it presents essentials of the Salesforce platform.
Kursinhalte
The content on the learning platform focuses on the features and the functionality used to maintain a Salesforce implementation. It provides general knowledge of the features available to end users and the configuration options available to a Salesforce administrator. Furthermore, the content enables to maintain a Salesforce organization, respond to common business requirements, and perform administrative functions using current Salesforce features.
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: English · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Praxisbericht

4. Project: CRM with Salesforce Service Cloud

This course facilitates key aspects of setting up customer service with Salesforce service cloud on the learning platform trailhead. The course describes how to implement Salesforce service cloud and manage it. It enables to make better business decisions based on customer service data and to create a service metrics strategy. The course shows how to create processes to help support teams become more efficient and manage large data volumes within Salesforce and prepares students for the Salesforce service cloud certification.
Kursinhalte
The content on the learning platform focuses on designing and deploying solutions that support customer business processes and requirements using Salesforce applications. The content enables to design solutions using the Service Cloud functionality and to lead the implementation of these solutions within a customer organization.
Fakten zum Modul: Niveau: Bachelor · Unterrichtssprache: English · 5 ECTS-Punkte · Modulprüfung: Projektbericht

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Zeugnis auf Hochschulniveau

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Zulassungsvoraussetzung: gute Deutschkenntnisse auf B2-Niveau.

Zugangsempfehlung: Englisch B2 Niveau. Kursinhalte sind teilweise auf Englisch.

Die Weiterbildung ist auf dem inhaltlichen Niveau eines Bachelor Studiengangs. Eine Weiterbildung auf Bachelor-Niveau vermittelt grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten in einem bestimmten Fachbereich.

Technische Voraussetzungen

Laptop mit Internetzugang.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende
- Fachkräfte

Mögliche Berufsbilder: Salesforce-Administrator, CRM Manager, Kundenservice-Teamleiter

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

IU Akademie IU Internationale Hochschule · Juri-Gagarin-Ring 152, 99084 Erfurt
030 22027283 · weiterbildung@iu-akademie.de · https://www.iu-akademie.de

Online ansehen