

## Introduction to service in Dynamics 365 (AB-6004)

**ID AB-6004 Preis 690,- € (exkl. MwSt.) Dauer 1 Tag**

### Kursüberblick

In diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie Geschäftsprozesse mithilfe von Dynamics 365-Kundenbindungs-Apps verbessern und automatisieren und gleichzeitig systemeigene Verbindungen mit Microsoft 365 integrieren. Außerdem lernen Sie, Kunden effizient durch KI-gesteuerte Dynamics 365 Customer Service zu unterstützen, die Kundenerfahrung mit DER KI-ersten Omnichannel-Kommunikation im Dynamics 365 Contact Center zu verbessern und die Erste-Zeit-Auflösungsraten für Mitarbeiter vor Ort mithilfe von KI-gesteuerter Dynamics 365 Field Service zu steigern.

### Zielgruppe

Dieser Kurs ist auf Experten zugeschnitten, die darauf abzielen, Geschäftsprozesse mithilfe von Dynamics 365 Customer Engagement-Apps zu verbessern und zu automatisieren und dabei die systemeigene Konnektivität mit Microsoft 365 zu nutzen. Es ist ideal für diejenigen, die Kunden effizient durch KI-gesteuerte Dynamics 365 Customer Service unterstützen, die Kundenerfahrung mit DER KI-ersten Omnichannel-Kommunikation im Dynamics 365 Contact Center verbessern und die Erste-Zeit-Auflösungsraten für Mitarbeiter vor Ort mit KI-gesteuerten Dynamics 365 Field Service steigern.

### Kursinhalt

- Die Grundlagen von Dynamics 365-Kundenbindungsanwendungen beschreiben
- Erkunden von Self-Service-Funktionen in Dynamics 365
- Erkunden der Fallverwaltung im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreibung des Workforce-Managements im Dynamics 365 Contact Center
- Nutzen von Dienstfunktionen vor Ort in Dynamics 365 Field Service
- Beschreibung der gemeinsamen Funktionen in Dynamics 365 Customer Engagement-Apps

# Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweiter, mehrfach ausgezeichneter Spezialist für Technologie und Business-Trainings sowie Beratungsleistungen zur digitalen Transformation. Als einziger globaler Partner der drei Cloud-Hyperscaler Microsoft, AWS und Google und Partner von 30 weiteren führenden IT-Herstellern bietet Fast Lane beliebig skalierbare Qualifizierungslösungen und Professional Services an. Mehr als 4.000 erfahrene Fast Lane Experten trainieren und beraten Kunden jeder Größenordnung in 90 Ländern weltweit in den Bereichen Cloud, künstliche Intelligenz, Cybersecurity, Software Development, Wireless und Mobility, Modern Workplace sowie Management und Leadership Skills, IT- und Projektmanagement.



## Fast Lane Services

- ✓ Highend-Technologietraining
- ✓ Business- & Softskill-Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digitale Lernlösungen
- ✓ Content-Entwicklung
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talentprogramme
- ✓ Eventmanagement-Services

## Trainingsmethoden

- ✓ Klassenraumtraining
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Klassenraum und ILO kombiniert
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobiles Lernen

## Technologien und Lösungen

- ✓ Digitale Transformation
- ✓ Artificial Intelligence (AI)
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



**Weltweit vertreten**  
mit High-End-Trainingszentren  
rund um den Globus



**Mehrfach ausgezeichnet**  
von Herstellern wie AWS, Microsoft,  
Cisco, Google, NetApp, VMware



**Praxiserfahrene Experten**  
mit insgesamt mehr als  
19.000 Zertifizierungen

**Deutschland**  
Fast Lane Institute for Knowledge  
Transfer GmbH  
Tel. +49 40 25334610  
info@flane.de / www.flane.de

**Österreich**  
ITLS GmbH  
(ITLS ist ein Partner von Fast Lane)  
Tel. +43 1 6000 8800  
info@itls.at / www.itls.at

**Schweiz**  
Fast Lane Institute for Knowledge  
Transfer (Switzerland) AG  
Tel. +41 44 8325080  
info@flane.ch / www.flane.ch