



## Introduction to Microsoft Dynamics 365 (CRM) (MB-910T00)

ID MB-910T00 Preis 920,- € (exkl. MwSt.) Dauer 1 Tag

### Kursüberblick

Möchten Sie mehr über den Dynamics 365 erfahren? In diesem Kurs erhalten Sie eine umfassende Einführung in die Customer Engagement-Funktionen von Dynamics 365. Sie werden sich mit dem Konzept der Kundenbindung (Customer Engagement), den wichtigsten Funktionen der Customer Engagement-Apps sowie mit den einzelnen Customer Engagement-Apps vertraut machen, einschließlich Dynamics 365 Customer Insights, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service und Dynamics 365 Field Service. Außerdem erfahren Sie, wie Copilot Sie bei der Ausführung von Kundenbindungsaufgaben in Dynamics 365 unterstützen kann. Dieser Kurs umfasst Lektionen und verschiedene Praxislabs.

### Zielgruppe

Der Kurs "Einführung in Microsoft Dynamics 365 (CRM)" richtet sich an diejenigen, die sich mit den Funktionen für Marketing, Vertrieb, Kundenservice und Außendienst von Dynamics 365 vertraut machen und einen umfassenden Einblick gewinnen möchten. Von diesem Grundlagenkurs profitieren Personen in verschiedenen Rollen und verschiedenen Karrierephasen. Der Kurs richtet sich an IT-Fachkräfte, Geschäftsbeteiligte, Unternehmer, Studenten und Personen, die Ihre Karriere beginnen oder einen neuen Karriereweg einschlagen oder die die Kundenbeziehungsfunktionen von Dynamics 365 kennenlernen möchten. Diese Zielgruppe möchte untersuchen, wie Kundenbindungs-Apps (CRM) für Dynamics 365 verwendet werden können:

- Vereinheitlichen von Profilen und Anpassen von Kundenkontaktverläufen mithilfe von Dynamics 365 Customer Insights-Apps
- Effizientes Unterstützen von Benutzern mithilfe von Dynamics 365 Sales während des gesamten Lebenszyklus von Vertriebsaufträgen
- Unterstützen von Agents im Kundendienst mithilfe von Dynamics 365 Customer Service während des gesamten Lebenszyklus bei der Fallverwaltung
- Planen und Abschließen von Arbeitsaufträgen mithilfe von

Dynamics 365 Field Service

- Bewerten, wie Copilot bei diesen Aufgaben helfen kann
- Erfahren Sie mehr über autonome Dynamics 365-Agents.

### Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Microsoft Certified: Dynamics 365 Fundamentals (CRM) (MCDFCEA)

### Kursinhalt

- Kernfunktionen von Microsoft Dynamics 365-Kundenbindungs-Apps erkunden
- Grundlagen von Microsoft Dynamics 365 Customer Insights erkunden
- Mehr über die Grundlagen von Microsoft Dynamics 365 Sales erfahren
- Die Grundlagen von Microsoft Dynamics 365 Customer Service erkunden
- Grundlagen von Microsoft Dynamics 365 Field Service erkunden

# Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweit, mehrfach ausgezeichnete(r) 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