

## Microsoft Dynamics 365 Business Central – Service Management

**ID D365BCSM** Preis 980,- € (exkl. MwSt.) **Dauer 2 Tage**

### Kursüberblick

Dieser Kurs vermittelt den Teilnehmern die notwendigen Produktkenntnisse, um die CRM-Anwendungsbereiche präsentieren, einrichten und Support leisten zu können. Die Schulung Service gibt einen generellen Überblick über die Inhalte des Moduls Service und erläutert den grundsätzlichen Aufbau.

Bitte beachten Sie, dass dieser Kurs ausschließlich auf dem Business Central Client (Web Client) durchgeführt wird.

### Zielgruppe

Dieser Kurs wendet sich an Mitarbeiter in der Endkundenbetreuung im Bereich der Servicedienstleistung.

### Voraussetzungen

Eine wichtige Voraussetzung ist, dass der Teilnehmer an der Schulung [Dynamics 365 Business Central - Essentials \(D365BCESS\)](#) teilgenommen hat. Des Weiteren sind Grundkenntnisse in Microsoft Word, Microsoft Outlook und Microsoft Internet Explorer empfehlenswert.

### Kursinhalt

Der Kurs behandelt folgende Themen:

- Einrichtung des Moduls Service
- Serviceartikel: Registrierung und Verwaltung von Serviceartikeln
- Serviceaufträge: Erstellung und Verwaltung von Serviceangeboten und -aufträgen sowie die Erfassung von Serviceartikelzeilen
- Bearbeitung von Serviceaufträgen: Durchführung von Reparatur- und Wartungsaufträgen sowie die Servicepreisfindung. Hierzu gehört die Erfassung von verwendeten Ersatzteilen, des benötigten Arbeitsaufwandes sowie angefallener Servicekosten
- Einsatzplanung: Serviceaufgabenverwaltung und Ressourcenzuordnung
- Serviceverträge: Erfassung, Verwaltung und Überwachung von servicebezogenen vertraglichen Vereinbarungen
- Objektaufrufplaner: Automatisierung manueller Tätigkeiten

# 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