

## Microsoft Dynamics 365 Business Central – Service Management

**ID** D365BCSM **Price** 980.— €<sub>excl. tax</sub> **Duration** 2 days

### Course Overview

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.

### Who should attend

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

### Prerequisites

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.

### Course Content

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

# About Fast Lane



Fast Lane is a global, award-winning specialist in technology and business training as well as consulting services for digital transformation. As the only global partner of the three cloud hyperscalers- Microsoft, AWS and Google- and partner of 30 other leading IT vendors, Fast Lane offers qualification solutions and professional services that can be scaled as needed. More than 4,000 experienced Fast Lane professionals train and advise customers in organizations of all sizes in 90 countries worldwide in the areas of cloud, artificial intelligence, cyber security, software development, wireless and mobility, modern workplace, as well as management and leadership skills, IT and project management.

## Fast Lane Services

- ✓ High End Technology Training
- ✓ Business & Soft Skill Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digital Learning Solutions
- ✓ Content Development
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talent Programs
- ✓ Event Management Services

## Training Methods

- ✓ Classroom Training
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Classroom & Online Hybrid
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobile Learning

## Technologies & Solutions

- ✓ Digital Transformation
- ✓ Artificial Intelligence
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



**Worldwide Presence**  
with high-end training centers  
around the globe



**Multiple Awards**  
from vendors such as AWS,  
Microsoft, Cisco, Google, NetApp,  
VMware



**Experienced SMEs**  
with over 19.000 combined  
certifications

### Germany

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

### Austria

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

### Switzerland

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