

# Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM) – Intensive Training («MB910»)

Dieser Kurs bietet Ihnen eine breite Einführung in die Customer-Engagement-Fähigkeiten von Dynamics 365.

**Dauer:** 1 Tag

**Preis:** 900.– zzgl. 8.1% MWST

**Kursdokumente:** Offizielle Microsoft-Unterlagen und Microsoft Learn

**Herstellercode:** MB-910

## Inhalt

Machen Sie sich vertraut mit dem Konzept des Customer Engagement und auch mit jeder der Customer-Engagement-Apps, einschliesslich Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service und den Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM)-Fähigkeiten von Dynamics 365 Project Operations.

Dieser Kurs umfasst sowohl Vorträge als auch Praxis-Labs.

### Kursinhalt:

#### Modul 1: Erlernen Sie die Grundlagen von Dynamics 365 Marketing

Dieses Modul deckt die grundlegenden Konzepte von Customer Engagement und die Gemeinsamkeiten der Customer-Engagement-Apps ab, bevor Dynamics 365 Marketing vertieft wird. Wir beginnen mit den standardmässigen Geschäftsprozessen und damit, wie Marketing diese adressiert. Dann prüfen wir die Fähigkeiten des Produkts. Schliesslich betrachten wir zusätzliche Marketing-Apps wie etwa LinkedIn Campaign Manager, Dynamics 365 Customer Voice und Dynamics 365 Customer Insights.

#### Lektionen

- Einführung in Dynamics 365 Customer-Engagement-Apps
- Prüfen von Dynamics 365 Marketing
- Beschreiben der Fähigkeiten von Dynamics 365 Marketing
- Überprüfen zusätzlicher Marketing-Apps

#### Lab : Arbeiten mit Customer-Engagement-Apps

#### Lab : Kunden und Aktivitäten verwalten

#### Lab : Daten durchsuchen und filtern

#### Lab : Dynamics 365 Marketing Capstone Lab

- Erstellen einer Marketing-E-Mail
- Erstellen eines Segments in Dynamics 365 Marketing
- Erstellen eines Kundenkontaktverlaufs

#### Modul 2: Erlernen Sie die Grundlagen von Dynamics 365 Sales

Dieses Modul bietet eine Einführung in Dynamics 365 Sales. Wir beginnen mit den standardmässigen Vertriebsgeschäfts-Prozessen und damit, wie Sales diese adressiert. Dann prüfen wir die Fähigkeiten des Produkts. Schliesslich betrachten wir zusätzliche Sales-Apps wie etwa Sales Insights und Sales Navigator.

#### Lektionen

- Erkunden von Dynamics 365 Sales
- Verwalten des Sales-Lebenszyklus mit Dynamics 365 Sales
- Prüfen zusätzlicher Sales-Apps

## Lab : Dynamics 365 Marketing Capstone Lab

- Erstellen und Qualifizieren eines Leads
- Verwalten einer Verkaufschance

## Modul 3: Erlernen Sie die Grundlagen von Dynamics 365 Customer Service

Dieses Modul bietet eine Einführung in Dynamics 365 Customer Service. Wir beginnen mit den standardmässigen Kundendienst-Geschäftsprozessen und damit, wie Customer Service diese adressiert. Dann prüfen wir die Fähigkeiten des Produkts. Schliesslich betrachten wir zusätzliche Kundendienst-Apps wie etwa Omnichannel for Customer Service, Dynamics 365 Customer Service Insights, Customer Service Scheduling und Connected Customer Service.

### Lektionen

- Prüfen von Dynamics 365 Customer Service
- Beschreiben der Fähigkeiten von Dynamics 365 Customer Service
- Prüfen zusätzlicher Kundendienst-Apps

## Lab : Dynamics 365 Capstone Lab

- Erstellen und Veröffentlichen eines Wissensartikels
- Verwalten eines Supportfalls durch seinen Lebenszyklus hindurch

## Modul 4: Erlernen Sie die Grundlagen von Dynamics 365 Field Service

Dieses Modul bietet eine Einführung in Dynamics 365 Field Service. Wir beginnen mit den standardmässigen Field-Geschäftsprozessen und damit, wie Field Service diese adressiert. Dann prüfen wir die Fähigkeiten des Produkts, einschliesslich der Erstellung von Arbeitsaufträgen, Terminplanung, Lagerverwaltung und Asset Management.

### Lektionen

- Prüfen von Dynamics Field Service
- Erstellen von Arbeitsaufträgen in Dynamics 365 Field Service
- Beschreiben der Terminplanungs-Fähigkeiten von Dynamics 365 Field Service
- Beschreiben der Lagerverwaltungs-Fähigkeiten von Dynamics 365 Field Service
- Beschreiben der Asset-Management-Fähigkeiten von Dynamics 365 Field Service

## Lab : Dynamics 365 Capstone Lab

- Erstellen einer Anfrage und Eskalieren zu einem Arbeitsauftrag
- Planen von Elementen mit Dynamics 365 Field Service

## Modul 5: Erlernen Sie die Grundlagen von Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Dieses Modul bietet eine Einführung in die Customer-Engagement-Aspekte von Dynamics 365 Project Operations. Wir beginnen mit den standardmässigen projektbasierten Geschäftsprozessen und damit, wie Project Operations diese adressiert. Dann prüfen wir die Fähigkeiten des Produkts, einschliesslich Nutzung von Sales, Projektmanagement und Ressourcen..

### Lektionen

- Prüfen von Dynamics 365 Project Operations
- Beschreiben der Vertriebsfähigkeiten von Dynamics 365 Project Operations
- Projekteplanung mit Dynamics 365 Project Operations
- Prüfen der Ressourcennutzungs-Fähigkeiten von Dynamics 365 Project Operations

## Lab : Dynamics 365 Project Operations Capstone Lab

- Erstellen eines projektbasierten Leads
- Verwalten einer projektbasierten Verkaufschance

- Erstellen eines Projektangebots und einer Projektvorkalkulation

## Key Learnings

- Beschreiben der Fähigkeiten und Funktionalität von Dynamics 365 Marketing
- Beschreiben der Fähigkeiten und Funktionalität von Dynamics 365 Sales
- Beschreiben der Fähigkeiten und Funktionalität von Dynamics 365 Customer Service
- Beschreiben der Fähigkeiten und Funktionalität von Dynamics 365 Field Service
- Beschreiben der Fähigkeiten und Funktionalität von Dynamics 365 Project Operations (CRM)

## Zielpublikum

Personen in verschiedenen Rollen und verschiedenen Stadien in ihrer Karriere können von diesem Grundlagenkurs profitieren. Dies umfasst IT-Experten, geschäftliche Interessensvertreter und andere, die die Customer-Engagement-Fähigkeiten von Dynamics 365 kennenlernen wollen, Studenten, Universitäts-Absolventen und Personen, die den Beruf wechseln und Dynamics 365 nutzen wollen, um die nächste Ebene zu erreichen.

## Weiterführende Kurse

- [Power Platform Functional Consultant – Intensive Training \(«PL200»\)](#)
- [Power Platform Functional Consultant – Flexible Training \(«PL200V»\)](#)
- [Dynamics 365 Customer Insights \(Journeys\) – Intensive Training \(«MB220»\)](#)
- [Microsoft Dynamics 365 Sales – Intensive Training \(«MB210»\)](#)
- [Microsoft Dynamics 365 Customer Service – Intensive Training \(«MB230»\)](#)
- [Microsoft Dynamics 365 Customer Service – Flexible Training \(«MB230V»\)](#)
- [Microsoft Dynamics 365 Field Service – Intensive Training \(«MB240»\)](#)
- [Flexible Training – Microsoft Dynamics 365 Field Service \(«MB240V»\)](#)

## Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder [info@digicomp.ch](mailto:info@digicomp.ch). Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter [www.digicomp.ch/weiterbildung-microsoft-technology/microsoft-business-applications-dynamics-365/microsoft-dynamics-365-fundamentals/kurs-microsoft-dynamics-365-fundamentals-crm-intensive-training-mb-910](https://www.digicomp.ch/weiterbildung-microsoft-technology/microsoft-business-applications-dynamics-365/microsoft-dynamics-365-fundamentals/kurs-microsoft-dynamics-365-fundamentals-crm-intensive-training-mb-910)