

Customization and Configuration in Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement («CCCRM»)

In diesem viertägigen Kurs lernen Sie die Techniken und Werkzeuge kennen, die für die Anpassung und Konfiguration von Dynamics 365 Customer Engagement (Sales- und Servicemodul) notwendig sind.

Dauer: 4 Tage

Preis: 3'200.–

Herstellercode: 81059 & 81060

Inhalt

Der Schwerpunkt des Trainings liegt auf dem Verständnis und dem Einsatz der CRM-Bordmittel, um mit deren Hilfe benutzerdefinierte Objekte zu erstellen, die Benutzeroberfläche anzupassen und Tasks zu automatisieren. Anschliessend werden modulspezifische Anpassungen vorgestellt.

1. Einführung in Customizing and Configuring
 - o Überblick Dynamics CRM
 - o Architektur von Microsoft Dynamics CRM
 - o Methodologie
2. Konfiguration von Dynamics CRM 2016
 - o Konfiguration
 - o Überblick über die CRM-Sicherheit
 - o Nutzerverwaltung
 - o Postfächer
 - o Teams
3. CRM Security Model
 - o Vorteile des CRM Security Models
 - o Rechte
 - o Zugriffsebenen
 - o Security Roles
 - o Konfiguration
4. Einführung in Solutions
 - o Überblick
 - o Was ist eine Solution?
 - o Erstellung und Einsatz
 - o Einsatz von Solution Assets
 - o Export und Import von Solutions
5. Entitäten und Feld-Anpassungen
 - o Entitäten
 - o Ownership
 - o Eigenschaften
 - o Benutzerdefinierte Entitäten
 - o Security Roles
 - o Überblick über Felder
 - o Feldeigenschaften
 - o Benutzerdefinierte Felder
6. Zusätzliche Feldanpassungen
 - o Berechnete Felder
 - o Rollup-Felder
 - o CRM Options-Sets
 - o Erstellung eines globalen Options-Sets
 - o Alternative Schlüssel

- Feldsicherheit
- 7. Beziehungen
 - Typen
 - Erstellung
 - Hierarchische Daten
 - Entity Mapping
 - Connection and Connection Roles
- 8. Formularanpassung
 - Typen
 - Was ein gutes Formular ausmacht
 - Erstellung eines Formulars
 - Felder hinzufügen
 - Formularkomponenten
 - Rollenbasiertes Formular
 - Navigation
 - Multiple Formulare
- 9. Geschäftsregeln
 - Geschäftsregeln
 - Triggers
 - Bedingungen und Aktionen
 - Erstellung von Geschäftsregeln
- 10. Ansichten und Visualisierung
 - Ansichten
 - Ansichten anpassen
 - System Views
 - Charts anpassen
 - Benutzerdefinierte Charts erstellen
 - Dashboards anpassen
 - Vorlagen
 - Vorlagen erstellen
- 11. Einführung in Prozesse
 - Prozesse und Automatisierung
 - Workflow-Grundlagen
 - Bedingungen
- 12. Geschäftsprozesse
 - Überblick
 - Geschäftsprozesse aktivieren

Key Learnings

- Entwerfen und Implementieren von Strategien für die Erstellung von Unternehmenseinheiten und Sicherheitsrollen
- Konfiguration von Benutzern und Teams in Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement
- Beschreiben von Anpassungen des Systems
- Erstellen und Konfigurieren von Feldern für benutzerdefinierte Entitäten und Systementitäten
- Erstellen und Konfigurieren von benutzerdefinierten Entitäten
- Erstellen und Konfigurieren von Beziehungen zwischen Entitäten
- Erstellen und Konfigurieren von Ansichten und Diagrammen und Formularen für Systementitäten und benutzerdefinierte Entitäten
- Implementation von Feldsicherheit und Zugriffsteampvorlagen in Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement
- Erstellen und Konfigurieren von Lösungen in Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement
- Erstellen und Konfigurieren von Geschäftsregeln und Geschäftsprozessflüssen, um Benutzer durch ihre Aufgaben zu führen

Erfahrene Anwender von Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, die bereits CRM-Anpassungen vorgenommen haben. Es sind keine Programmierkenntnisse vorausgesetzt, Grundkenntnisse der Datenbankgrundlagen sind jedoch von Vorteil.

Anforderungen

Erfahrung mit Microsoft Dynamics CRM 2016 oder Vorgängerversionen. Grundkenntnisse des Microsoft SQL Servers und Datenbankfunktionen werden vorausgesetzt. Wir empfehlen den Besuch des folgenden Kurses oder gleichwertige Vorkenntnisse:

- [Introduction to Microsoft Dynamics CRM \(«IMCRM»\)](#)

Zusatzinfo

Dieser Kurs eignet sich auch für Kunden welche mit Microsoft Dynamics CRM 2016 bzw. 2015/2013 arbeiten

Wählen Sie Ihr Datum

Termin: 17.03.2020 – 20.03.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Zürich

Termin: 05.05.2020 – 08.05.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Bern

Termin: 14.07.2020 – 17.07.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Zürich

Termin: 14.07.2020 – 17.07.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Basel

Termin: 22.09.2020 – 25.09.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Bern

Termin: 24.11.2020 – 27.11.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Zürich

Termin: 24.11.2020 – 27.11.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Basel

Termin: 05.05.2020 – 08.05.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Zürich

Termin: 05.05.2020 – 08.05.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Basel

Termin: 14.07.2020 – 17.07.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Bern

Termin: 22.09.2020 – 25.09.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Zürich

Termin: 22.09.2020 – 25.09.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Basel

Termin: 24.11.2020 – 27.11.2020

Sprache: Deutsch, Ort: Bern

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder info@digicomp.ch. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter

www.digicomp.ch/weiterbildung/trainings-fuer-it-professionals/microsoft/microsoft-dynamics/microsoft-dynamics-365-customer-engagement/kurs-customization-and-configuration-in-microsoft-dynamics-365-for-customer-engagement