

## Introduction to service in Dynamics 365 (AB-6004)

**ID AB-6004 Preis CHF 690.– (exkl. MwSt.) Dauer 1 Tag**

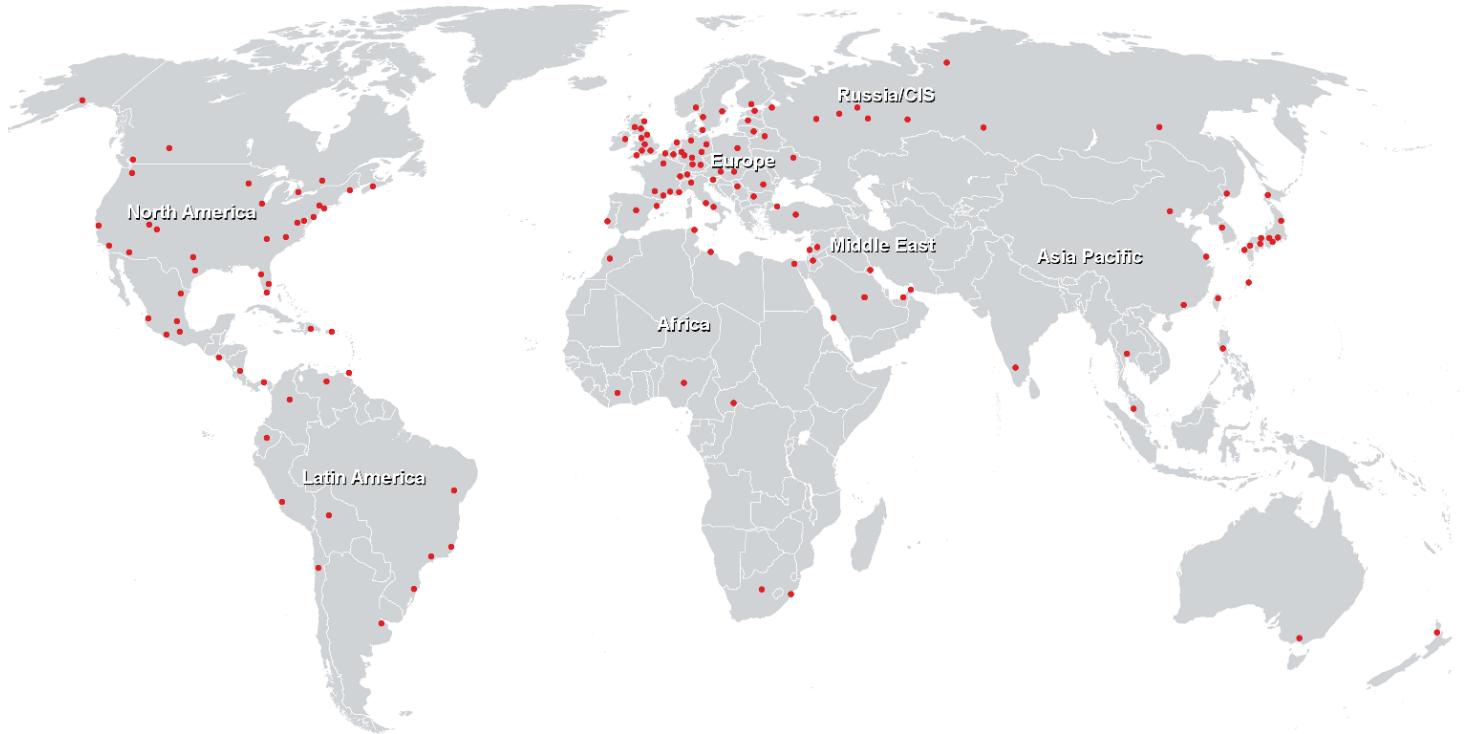
### Zielgruppe

Dieser Kurs ist auf Experten zugeschnitten, die darauf abzielen, Geschäftsprozesse mithilfe von Dynamics 365 Customer Engagement-Apps zu verbessern und zu automatisieren und dabei die systemeigene Konnektivität mit Microsoft 365 zu nutzen. Es ist ideal für diejenigen, die Kunden effizient durch KI-gesteuerte Dynamics 365 Customer Service unterstützen, die Kundenerfahrung mit DER KI-ersten Omnichannel-Kommunikation im Dynamics 365 Contact Center verbessern und die Erste-Zeit-Auflösungsraten für Mitarbeiter vor Ort mit KI-gesteuerten Dynamics 365 Field Service steigern.

### Kursinhalt

- Die Grundlagen von Dynamics 365-Kundenbindungsanwendungen beschreiben
- Erkunden von Self-Service-Funktionen in Dynamics 365
- Erkunden der Fallverwaltung im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreibung des Workforce-Managements im Dynamics 365 Contact Center
- Nutzen von Dienstfunktionen vor Ort in Dynamics 365 Field Service
- Beschreibung der gemeinsamen Funktionen in Dynamics 365 Customer Engagement-Apps

## Weltweite Trainingscenter



## Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 832 50 80

[info@flane.ch](mailto:info@flane.ch), <https://www.flane.ch>