



Szkozenie autoryzowane

MB 910T00 Oficjalne szkolenie Microsoft: Podstawy Dynamics 365 (CRM)[Strona szkolenia](#) | [Terminy szkolenia](#) | [Rejestracja na szkolenie](#) | [Promocje](#)

Opis szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla osób chcących zapoznać się z koncepcją Customer engagement, jak również z każdą związaną z nią aplikacją, w tym Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service oraz z możliwościami zarządzania relacjami z klientem (CRM) w Dynamics 365 Project Operations.

Po ukończeniu szkolenia, uczestnik będzie potrafił:

- Opisać możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Marketing,
- Opisać możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Sales,
- Opisać możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Customer Service,
- Opisać możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Field Service,
- Opisać możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Project Operations (CRM - operacje związane z zarządzaniem klientami).

Wymagania:

Uczestnicy powinni posiadać podstawową znajomość zasad koncepcji Customer engagement oraz operacji biznesowych. Znajomość zagadnień związanych z chmurą obliczeniową jest przydatna, ale nie konieczna.

Adres korespondencyjny:

DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.euDAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852

SZKOLENIE PROWADZONE JEST W JĘZYKU POLSKIM, MATERIAŁY W JĘZYKU ANGIELSKIM,

Program szkolenia

Moduł 1: Podstawy Dynamics 365 Marketing

- Zapoznanie z aplikacjami do budowania zaangażowania klienta (Customer engagement) Dynamics 365
- Omówienie Dynamics 365 Marketing
- Opisanie możliwości Dynamics 365 Marketing
- Przegląd dodatkowych aplikacji marketingowych

Laboratorium: Praca z aplikacjami do budowania zaangażowania klientów (Customer engagement)

Laboratorium: Zarządzanie klientami i działaniami

Laboratorium: Wyszukiwanie i filtrowanie danych

Laboratorium: Warsztaty końcowe z Dynamics 365 Marketing

- Tworzenie maili marketingowych
- Tworzenie segmentów w Dynamics 365 Marketing
- Tworzenie podróży klienta (Customer Journey)

Po ukończeniu tego modułu uczestnicy będą w stanie:

- Opisać aplikacje do budowania zaangażowania klientów (Customer engagement) i ich cechy wspólne,
- Opisać standardowe procesy marketingowe i sposób, w jaki Dynamics 365 Marketing je realizuje,
- Opisać funkcje i możliwości Dynamics 365 Marketing,
- Opisać dodatkowe aplikacje marketingowe.

Moduł 2: Podstawy Dynamics 365 Sales

- Zapoznanie z Dynamics 365 Sales

Adres korespondencyjny:

DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.eu

DAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852

- Zarządzanie cyklem życia sprzedaży za pomocą Dynamics 365 Sales
- Przegląd dodatkowych aplikacji do sprzedaży

Laboratorium: Warsztaty końcowe z Dynamics 365 Sales

- Tworzenie i kwalifikowanie leadów
- Zarządzanie okazjami sprzedażowymi

Po ukończeniu tego modułu uczestnicy będą w stanie:

- Opisać standardowe procesy sprzedaży i sposób, w jaki Dynamics 365 Sales je realizuje,
- Opisać możliwości Dynamics 365 Marketing,
- Opisać dodatkowe aplikacje sprzedażowe, takie jak Sales Insights i Sales Navigator.

Moduł 3: Podstawy Dynamics 365 Customer Service

- Omówienie Dynamics 365 Customer Service
- Opisywanie możliwości Dynamics Customer Service
- Przegląd dodatkowych aplikacji związanych z obsługi klienta

Laboratorium: Warsztaty końcowe z Dynamics 365

- Tworzenie i publikowanie artykułu bazy wiedzy
- Zarządzanie wsparciem zgłoszenia przez cały cykl jego życia

Po ukończeniu tego modułu uczestnicy będą w stanie:

- Opisać standardowe procesy obsługi klienta i sposób, w jaki Dynamics 365 Customer Service je realizuje,
- Opisać możliwości Dynamics Customer Service,
- Opisać dodatkowe aplikacje sprzedażowe, takie jak Sales Insights i Sales Navigator.

Moduł 4: Podstawy Dynamics 365 Field Service

- Omówienie Dynamics Field Service
- Generowanie zleceń roboczych w Dynamics 365 Field Service
- Opisanie możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Field Service
- Omówienie możliwości zarządzania zapasami w Dynamics 365 Field Service
- Przegląd możliwości Dynamics 365 Field Service w zakresie zarządzania aktywami

Laboratorium: Warsztaty końcowe z Dynamics 365

- Tworzenie Zgłoszenia i przekształcenie go w Zlecenie Robocze

Adres korespondencyjny:

DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.eu

DAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852

- Harmonogramowanie elementów za pomocą Dynamics 365 Field Service

Po ukończeniu tego modułu uczestnicy będą w stanie:

- Opisać standardowe procesy biznesowe związane z usługami terenowymi oraz sposób, w jaki Dynamics 365 Field Service je realizuje,
- Opisać sposób generowania zleceń roboczych,
- Opisać możliwości i funkcjonalność Dynamics 365 Field Service,
- Opisać możliwości Dynamics 365 Field Service w zakresie zarządzania zapasami,
- Opisać możliwości Dynamics 365 Field Service w zakresie zarządzania aktywami.

Moduł 5: Podstawy w Dynamics 365 Project Operations (CRM)

- Omówienie Dynamics 365 Project Operations
- Opisanie możliwości sprzedażowych Dynamics 365 Project Operations
- Planowanie projektów za pomocą Dynamics 365 Project Operations
- Przegląd możliwości wykorzystania zasobów w Dynamics 365 Project Operations

Laboratorium: Warsztaty końcowe z Dynamics 365 Project Operations

- Tworzenie leadów sprzedażowych opartych na projekcie
- Zarządzanie okazją sprzedażową opartą na projekcie
- Tworzenie wyceny projektu i kosztorys projektu

Po ukończeniu tego modułu uczestnicy będą w stanie:

- Opisać procesy związane z budowaniem zaangażowania klientów (Customer engagement) w ramach projektów obsługiwanych przez Dynamics 365 Project Operations,
- Opisać możliwości sprzedażowe Dynamics 365 Project Operations,
- Opisać możliwości Dynamics 365 Project Operations w zakresie zarządzania projektami,
- Opisać możliwości Dynamics 365 Project Operations w zakresie wykorzystania zasobów.

Tagi:

Adres korespondencyjny:

DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.eu

DAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852