



MICROSOFT DYNAMICS 365 Schulungen

ÜBERSICHT



Für Anwender

-  CRM BASISFUNKTIONEN
-  VERTRIEB
-  MARKETING
-  KUNDENSERVICE
-  PRODUKTMANAGEMENT
-  AUSWERTUNG UND REPORTING

Für Administratoren

-  ADMINISTRATION MIT DEM POWER PLATFORM ADMIN CENTER
-  GRUNDLAGEN SYSTEMANPASSUNG MIT POWER APPS
-  SYSTEMANPASSUNG I
-  SYSTEMANPASSUNG II
-  ERWEITERTES CUSTOMIZING – FUNKTIONEN

Für Projektverantwortliche

-  EMPFEHLUNGEN FÜR EIN ERFOLGREICHES CRM PROJEKT



ORBIS SE
Nell-Breuning-Allee 3-5
D-66115 Saarbrücken
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0
info@orbis.de, www.orbis.de

Kontakt:
Schulungen / Bereich Microsoft
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0

ERSTBERATUNG VEREINBAREN

ANWENDERSCHULUNGEN



Sie möchten eigene Kompetenzen zur Verwaltung von Microsoft Dynamics 365 aufbauen? Dann helfen Ihnen diese Schulungen weiter!

Sie unterstützen Ihre Mitarbeiter darin, sich weiterzuentwickeln und Know-How aufzubauen. Die Akzeptanz und Nutzung der Software wird erhöht und somit die Erfolgsquote Ihrer Software-Projekte gesteigert.

Wir bieten ein umfassendes Portfolio: Von der Basisschulung bis hin zur Produkt- und Preisverwaltung können Anwender aus vielfältigen Themen wählen.

Unsere Schulungen bauen aufeinander auf, können aber auch einzeln gebucht werden. Ein eigens dafür eingerichtetes Schulungssystem ermöglicht es den Teilnehmern, das Erlernte aktiv in der Praxis anzuwenden und umzusetzen. Dafür ist in jedem Modul genügend Zeit eingeplant.

- Die Schulungsunterlagen werden nach dem Training zur Verfügung gestellt.
- Maximal 8 Teilnehmer
- Eine Aufzeichnung der Schulung ist nicht gestattet.



ORBIS SE
Nell-Breuning-Allee 3-5
D-66115 Saarbrücken
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0
info@orbis.de, www.orbis.de

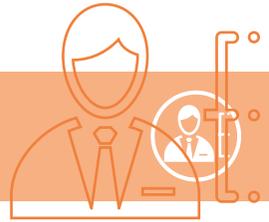
Kontakt:
Schulungen / Bereich Microsoft
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0

ERSTBERATUNG VEREINBAREN

SCHULUNGSANGEBOTE MICROSOFT DYNAMICS 365 FÜR ANWENDER



CRM-BASISFUNKTIONEN



Im Rahmen des Trainings erhalten Ihre Anwender eine Basis-Einführung in die Bedienung von Dynamics 365.

Schulungsinhalte

- Einführung in Microsoft Dynamics 365 CRM
- Navigation, Benutzeroberflächen, Suchen und Ansichten
- Stammdatenmanagement: Firma, Kontakt
- Aktivitätenmanagement & Microsoft Dynamics 365 App for Outlook
- Suchfunktionen
- Dashboards

Voraussetzungen für Teilnehmer

- Keine

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

AUSWERTUNGEN & REPORTING



Diese Schulung ist ideal geeignet, wenn Sie nicht nur Daten erfassen, sondern diese auch nutzbar machen möchten.

Schulungsinhalte

- Erstellen und Verwenden eigener Diagramme
- Erstellen und Verwenden persönlicher Dashboards
- Übersicht über verfügbare Berichte (Standardberichte)
- Erstellen von Excelvorlagen
- Bearbeitung von Daten mit Excel-Online

Voraussetzungen für Teilnehmer

- Die Teilnehmer sollten mit der grundsätzlichen Anwendung und Funktionsweise von Dynamics 365 vertraut sein.

Dauer

ca. 120 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

VERKAUFSPROZESS – VOM LEAD ZUR RECHNUNG



Microsoft Dynamics 365 bietet einen komplett vorgedachten Prozess – vom Erstkontakt bis hin zur Rechnungsstellung. In dieser Schulung lernen die Teilnehmer anhand von praktischen Übungen den Prozess selbst durchzuführen.

Schulungsinhalte

- Kundenszenarien:
 - Was sind Leads?
 - Wie unterscheiden sie sich zu Kundenkontakten?
- Leads erstellen und qualifizieren im CRM-System und über die Outlook App
- Verkaufschancen, Angebote, Aufträge und Rechnungen erstellen, bearbeiten und abschließen
- Unterstützung durch die Vertriebsbeschleunigung
- Informationen zur Vertriebs-App

Voraussetzungen für die Teilnehmer

- Die Teilnehmer sollten mit der grundsätzlichen Anwendung und Funktionsweise von Microsoft Dynamics 365 vertraut sein.
- Grundlagenwissen zu den Themen der Basisschulung sind Voraussetzung.

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen



PRODUKTMANAGEMENT



In Dynamics 365 ist ein umfangreicher Produktkatalog enthalten. In dieser Schulung lernen die Teilnehmer alle erforderlichen Komponenten kennen, um Produkte und Preise richtig anlegen, verwalten und anschließend im Verkaufsprozess verwenden zu können.

Schulungsinhalte

- Übersicht Produktkatalog
- Basiskomponenten kennen und konfigurieren
 - Einheiten und Gruppen
 - Produkte und Familien
 - Preislisten und Preislistenelemente
- Produkte klassifizieren und ergänzen
- Aktive Produkte bearbeiten und verwalten

Voraussetzungen für Teilnehmer

- Die Teilnehmer sollten mit dem Microsoft CRM vertraut sein und gute Vertriebsprozess-Kenntnisse mitbringen.

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

VERTRIEBSSTEUERUNG



Hier erfahren Sie, wie Sie Vertriebsziele definieren und effektiv nachverfolgen können.

Schulungsinhalte

- Zielmanagement (Goals)
 - Erstellen von Zielen
 - Definieren von über- und untergeordneten Zielen
 - Anpassen von Ziel-Metriken
- Verwenden des Berichtsassistenten

Voraussetzungen für Teilnehmer

- Die Teilnehmer sollten mit dem Microsoft CRM vertraut sein und gute Vertriebsprozess-Kenntnisse mitbringen.

Dauer

ca. 120 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

MARKETING



In diesem Kurs lernen Sie Vertriebs- und Marketingaktivitäten aufeinander abzustimmen, indem Sie z.B. Marketinglisten zum Erstellen und Durchführen von Kampagnen verwenden.

Schulungsinhalte

- Marketinglisten erstellen und bearbeiten
- Marketingkampagnen und Schnellkampagnen aufsetzen
- Kampagnenreaktionen erzeugen und verwalten
- Datenimporte/-exporte durchführen
- Vorlagen für Serien-E-Mails erstellen und verwalten

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der grundsätzlichen Anwendung und Funktionsweise von Dynamics 365 vertraut sein.
- Grundlagenwissen zu den Themen der Basisschulung sind Voraussetzung.

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

SCHULUNGSANGEBOTE MICROSOFT DYNAMICS 365 FÜR ANWENDER



SERVICE



In diesem Kurs lernen Sie die Verwendung des Kundenservice-Hubs zum Erstellen und Bearbeiten von Serviceanfragen und zum Verwalten von Warteschlangen und Aktivitäten kennen.

Schulungsinhalte

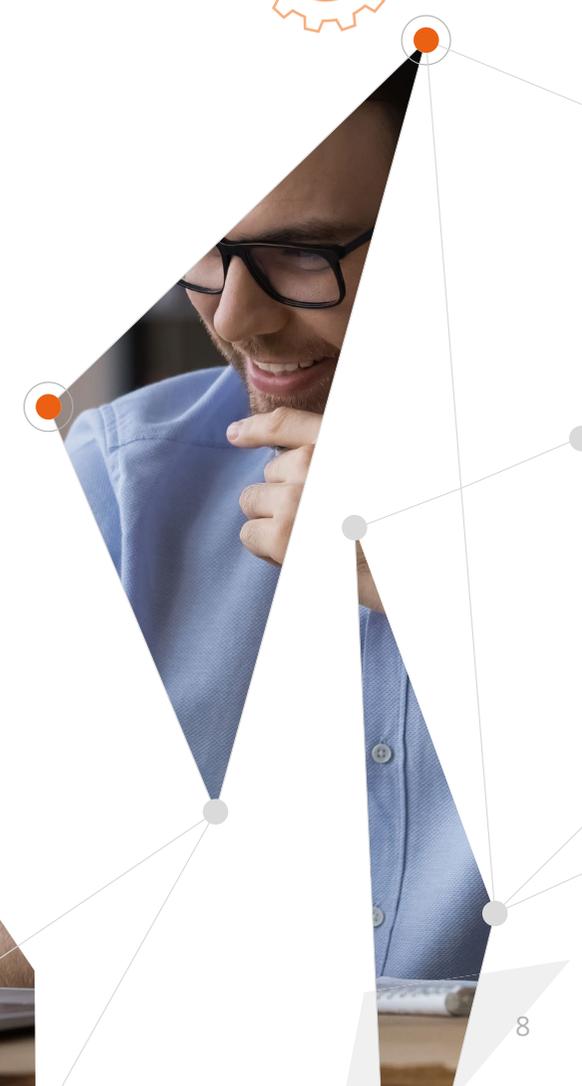
- Anfragen erstellen und verwalten
- Erstellen einer Betreff-Organisationsstruktur
- Similar Cases kennenlernen
- Knowledge-Base Artikel erstellen
- Arbeiten mit Warteschlangen und Routing
- Verwendung von Service Level Agreements und Omnichannel
- Arbeiten mit Dashboards

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der grundsätzlichen Anwendung und Funktionsweise von Dynamics 365 vertraut sein.
- Grundlagenwissen zu den Themen der Basisschulung sind Voraussetzung.

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen



Wir möchten Sie dabei unterstützen, Ihr Know-how für Dynamics 365 aufzubauen und schließlich zu erweitern. Ziel ist es, das CRM im gewünschten Umfang selbstständig pflegen zu können. Dabei orientiert man sich an unterschiedlichen Ebenen der „Eigenständigkeit“. Nachfolgend finden Sie eine Übersicht passender Kurse, die Kenntnisse und Fähigkeiten zur Konfiguration und Weiterentwicklung von Dynamics 365 vermitteln:

Entwickler

Plugins	Entwicklerkenntnisse & persönliches Coaching
JavaScript	Entwicklerkenntnisse & persönliches Coaching
Schnittstellen	Entwicklerkenntnisse & persönliches Coaching

Customizer

Sicherheitsrollen	Systemanpassung I und II
System- und Unternehmensbereich	Systemkonfiguration
Workflows & Geschäftsprozessflüsse	Erweitertes Customizing: Features & Funktionen
Beziehungen konfigurieren	Systemanpassung II & Erweitertes Customizing

Konfigurator

Entitäten	Systemanpassung I
Felder	Systemanpassung I
Formulare	Systemanpassung I
Ansichten	Systemanpassung I
Diagramme & Dashboards	Systemanpassung II

ADMINISTRATORSCHULUNGEN



Für Administratoren stehen aktuell fünf Schulungen zur Verfügung: Von den Grundlagen im Customizing in Power Apps bis zur Administratorenschulung zur Verwaltung des Microsoft 365 Power Platform Admin Centers.

Die Teilnehmer erhalten anhand praktischer Beispiele die Möglichkeit, unter Anleitung erste Anpassungen durchzuführen und Szenarien im System umzusetzen.

Hierzu steht allen Teilnehmern ein eigenes Schulungssystem mit Demo-Zugang zur Verfügung.

- Die Schulungsunterlagen werden nach dem Training zur Verfügung gestellt.
- Maximal 3 Teilnehmer
- Eine Aufzeichnung der Schulung ist nicht gestattet.



ORBIS SE
Nell-Breuning-Allee 3-5
D-66115 Saarbrücken
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0
info@orbis.de, www.orbis.de

Kontakt:
Schulungen / Bereich Microsoft
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0

ERSTBERATUNG VEREINBAREN

EMPFEHLUNGEN FÜR EIN ERFOLGREICHES CRM-PROJEKT



Schulungsinhalte

- CRM im Unternehmen einführen – aber wie?
- Daten übernehmen und Qualität sicherstellen
- CRM im täglichen Gebrauch

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten CRM-Projektleiter sein.

Dauer

ca. 90 Minuten

inkl. Übungen und Fragen

ADMINISTRATION MIT DEM POWER PLATFORM ADMIN CENTER



Bei einem Umstieg auf die Administration in der Power Platform empfehlen wir diesen Kurs, der wichtige Grundbegriffe erklärt und eine erste Orientierung im neuen Administrationsbereich vermittelt.

Schulungsinhalte

- Überblick Microsoft Dynamics 365 Admin Center
- Überblick Power Platform Admin Center
- Einstellungen im Power Platform Admin Center kennen und konfigurieren

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der Anwendung des CRM vertraut sein.
- Die Teilnehmer sollten mind. eine Schulung aus dem Bereich Systemanpassung erhalten haben.

Dauer

ca. 120 Minuten

inkl. Übungen und Fragen

GRUNDLAGEN SYSTEMANPASSUNG MIT POWER APPS



Sollten Sie noch über keine Customizing-Erfahrung mit Microsoft Dynamics 365 verfügen, empfehlen wir diesen Kurs.

Schulungsinhalte

- Einstieg in die Systemanpassung
- Wichtige Customizing-Begriffe und ihre Bedeutung
- Erste Anpassungen und Übungen
- Einführung in das Sicherheitskonzept

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der Anwendung des CRM-Systems vertraut sein.

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

SYSTEMANPASSUNG I



Anhand eines konkreten Übungsszenarios lernen Sie, wie Sie das CRM-System eigenständig anpassen können.

Schulungsinhalte

- Lösungen erstellen und verwalten
- Neue Tabellen erstellen und anpassen
- Anpassungen über die Sitemap einbinden
- Sicherheitsrollen konfigurieren und zuweisen
- Erstellen von Dashboards & Charts

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der Anwendung des CRM-Systems vertraut sein.
- Grundkenntnisse zu relationalen Datenbanken (Tabellen, Attribute, Relationen)

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

SYSTEMANPASSUNG II



In diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie eine App in der Power Platform erstellen. Inhalt ist das Konfigurieren von Tabellen sowie die Erstellung neuer Dashboards und Charts. Ein Überblick zur Automatisierung von Geschäftsprozessen rundet diesen Kurs ab.

Schulungsinhalte

- Neue App erstellen
- Beziehungen erstellen und verwalten
- Überblick zur Abbildung automatisierter Prozesse

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der Anwendung des CRM-Systems vertraut sein.
- Inhalte aus der Schulung „Systemanpassung I“

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

ERWEITERTES CUSTOMIZING – FEATURES & FUNKTIONEN



In diesem Aufbaukurs für Fortgeschrittene werden Sie mit der weiteren Konfiguration von „Beziehungen“ vertraut gemacht. Sie lernen erweiterte Anpassungsmöglichkeiten für Felder und Formulare kennen sowie die konkrete Erstellung eines Flows.

Schulungsinhalte

- Beziehungen konfigurieren
- Erweiterte Anpassungsmöglichkeiten bei Feldern und Formularen kennen und anwenden
- Geschäftsprozessflüsse modellieren
- Flows modellieren

Voraussetzungen

- Die Teilnehmer sollten mit der Anwendung des CRM-Systems vertraut sein.
- Inhalte aus der Schulung „Systemanpassung II“

Dauer

ca. 180 Minuten
inkl. Übungen und Fragen

Wir haben Ihr Interesse geweckt?

Dann melden Sie sich gerne persönlich bei uns, wir beraten Sie gerne!

Erstberatung vereinbaren