# Microsoft Dynamics 365 CRM Apps: Fundamentals Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Microsoft Dynamics 365 CRM Apps: Fundamentals eğitimi, Dynamics 365 Customer Engagement (CRM) uygulamalarının temel yeteneklerini tanıtmak için hazırlanmış 1 günlük kapsamlı bir programdır. Bu eğitimde katılımcılar, dört ana uygulama olan Customer Insights – Journeys, Sales, Customer Service ve Field Service çözümlerini detaylı şekilde keşfeder.

Eğitim; iş gereksinimlerini analiz etmek, doğru CRM çözümünü seçmek ve müşteri ilişkileri süreçlerini optimize etmek isteyen kullanıcılar için ideal bir başlangıç sunar. Katılımcılar ayrıca lead ve opportunity yönetimi, case süreçleri, saha operasyonları ve müşteri analitiği gibi kritik CRM konularını öğrenir. Bunun yanında Copilot'un iş süreçlerine nasıl katkı sağladığı da ele alınır.

## Önkoşullar

Katılımcıların:

- Temel iş süreçleri ve veri yönetimi bilgisine sahip olması
- Microsoft 365 uygulamalarına aşina olması

önerilir. Dynamics 365 deneyimi gerekli değildir.

## Kimler Katılmalı

Bu eğitim geniş bir kullanıcı kitlesine hitap eder:

- Fonksiyonel kullanıcılar
- Satış temsilcileri
- Müşteri hizmetleri uzmanları
- Saha teknisyenleri
- İş analistleri
- Takım liderleri ve yöneticiler

Dynamics 365 CRM çözümlerini değerlendirmek veya kullanmaya başlamak isteyen herkes için uygundur.

# Microsoft Dynamics 365 CRM Apps: Fundamentals Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

## Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar:

- Dynamics 365 Customer Engagement uygulamalarının temel yeteneklerini anlayabilir
- Dataverse yapısını ve önemini kavrayabilir
- Customer ve Activity kayıtları ile çalışabilir
- Customer Insights – Journeys ile pazarlama süreçlerini yönetebilir
- Sales süreçlerini ve satış yaşam döngüsünü öğrenebilir
- Lead, opportunity, teklif ve sipariş yönetimi yapabilir
- Customer Service ile case yönetimini gerçekleştirebilir
- SLA, queue ve knowledge management süreçlerini anlayabilir
- Field Service ile work order ve planlama süreçlerini yönetebilir
- Copilot'un iş süreçlerine katkısını değerlendirebilir

# Microsoft Dynamics 365 CRM Apps: Fundamentals Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

## Eğitim İçeriği

### Modül 1: Dynamics 365 Customer Engagement Uygulamaları

- Uygulamaların genel yapısı
- Dataverse kullanımı
- Navigasyon ve veri yönetimi
- Customer ve activity kayıtları
- Uygulamalar arası geçiş

### Modül 2: Customer Insights – Journeys

- Pazarlama otomasyonu
- Segment oluşturma
- Email kampanyaları
- Customer journey tasarımı
- Hedef kitle yönetimi

### Modül 3: Dynamics 365 Sales

- Satış yaşam döngüsü
- Lead ve opportunity yönetimi
- Teklif, sipariş ve fatura süreçleri
- Product catalog kullanımı
- Copilot ile satış süreçlerinin desteklenmesi

### Modül 4: Dynamics 365 Customer Service

- Case yönetimi
- Queue ve routing
- SLA yönetimi
- Knowledge base oluşturma
- Copilot ile müşteri hizmetleri süreçleri

### Modül 5: Dynamics 365 Field Service

- Work order oluşturma
- Incident type ve service task kullanımı
- Schedule board ile planlama
- Saha operasyonlarının yönetimi
- Müşteri memnuniyeti ve verimlilik