

# MDYN-60 - INTRODUZIONE A DYNAMICS 365 CUSTOMER ENGAGEMENT

Categoria: **Dynamics 365**

## INFORMAZIONI SUL CORSO



**Durata:**  
4 Giorni



**Categoria:**  
Dynamics 365



**Qualifica Istruttore:**  
Microsoft Certified  
Trainer



**Dedicato a:**  
Consulente Dynamics



**Produttore:**  
PCSNET

## OBIETTIVI

- Comprendere come accedere, navigare ed utilizzare Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement nelle sue varie interfacce.
- Applicare conoscenze generali agli scenari comuni del ciclo di vendita e servizio clienti per utilizzare al meglio ogni entità e funzionalità offerta dall'applicativo.
- Discutere i termini e i componenti all'interno di Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement per comprendere come funzionano nel loro insieme.

## PREREQUISITI

Nessun prerequisito.

## CONTENUTI

### **Introduzione al CRM in Microsoft Dynamics 365**

- Riconoscere le aree funzionali di base di Microsoft Dynamics 365
- Differenziare le aree funzionali presenti in Microsoft Dynamics 365
- Scenari per una migliore comprensione del modello di relazione di entità
- Valutare la differenza tra moduli, campi, record ed entità
- Discutere i diversi tipi di accesso
- Esaminare le aree della Guida di Microsoft Dynamics 365

### **Navigare all'interno di Microsoft Dynamics 365**

- Navigare tra le varie interfacce
- Utilizzare i record e le tabelle
- Esplorare i diversi tipi di azione che possono essere eseguiti in un record
- Tenere traccia di attività e dati in Outlook
- Utilizzo e scopo delle visualizzazioni
- Ricerca Dati

### **Sales in Microsoft Dynamics 365**

- Comprendere il ruolo dei lead in Microsoft Dynamics 365

- Esaminare il flusso del processo da lead ad opportunità
- Esaminare l'intero processo di vendita
- Comprendere gli strumenti di tracciabilità e monitoraggio delle comunicazioni

#### **Customer Service**

- Spiegare i tipi di record che costituiscono il modulo del servizio clienti
- Comprendere la gestione dei casi
- Gestione della knowledge base in Dynamics 365

#### **Marketing in Microsoft Dynamics 365**

- Esaminare i passaggi di base del processo di marketing
- Riconoscere come pianificare e pianificare una campagna di marketing
- Esaminare le liste di marketing e come possono essere utilizzate
- Identificare quando utilizzare una campagna rapida e quando utilizzare una campagna di marketing
- Discutere lo scopo e gli elementi delle campagne di marketing

#### **Panoramica Project Service Automation (PSA)**

- Panoramica generale applicativo
- Listini risorse, costi e prodotti
- Gestione della pianificazione progettuale
- Rendicontazione e fatturazione

#### **Panoramica Field Service**

- Panoramica di Dynamics 365 per Field Service
- Descrivere il processo di gestione degli ordini di lavoro
- Spiegare la pianificazione e l'invio in Field Service
- Creazione e configurazione di contratti e ordini di lavoro

## **INFO**

**Materiale didattico:** Materiale didattico e relativo prezzo da concordare

**Costo materiale didattico:** NON incluso nel prezzo del corso

**Natura del corso:** Operativo (previsti lab su PC)