MDYN-60 - INTRODUZIONE A DYNAMICS 365 CUSTOMER ENGAGEMENT

Categoria: **Dynamics 365**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
4 Giorni	Dynamics 365	Microsoft Certified Trainer	Consulente Dynamics	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)