

MB-910T00

Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

Durata: 2 gg

Descrizione

Questo corso fornisce una panoramica generale delle funzionalità di engagement dei clienti di Dynamics 365, dando modo agli studenti di approfondire le funzionalità di Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Project Operations.

In più il corso è arricchito con laboratori pratici che completano il percorso formativo.

A chi è rivolto?

Il corso risponde alle esigenze di una audience molto ampia: professionisti IT, studenti, neolaureati, utenti Dynamics 365 che vogliono approfondire la piattaforma, gli stakeholder aziendali.

Prerequisiti

Per seguire questo corso è consigliabile avere una conoscenza pregressa dei principi di engagement dei clienti e delle operazioni aziendali.

Contenuti

Modulo 1: Concetti fondamentali su Dynamics 365 Marketing

Questo modulo illustra i concetti di base dell'engagement dei clienti e le funzionalità comuni a tutte le app di engagement dei clienti prima di esaminare Dynamics 365 Marketing. Si inizia con l'esame dei processi aziendali standard del marketing e del modo in cui vengono gestiti in Marketing. Vengono quindi esaminate le funzionalità del prodotto. Si esaminano infine altre app di marketing, ad esempio LinkedIn Campaign Manager, Dynamics 365 Customer Voice e Dynamics 365 Customer Insights.

Lezioni

Introduzione alle app Dynamics 365 Customer Engagement

Esaminare Dynamics 365 Marketing

Descrivere le funzionalità di Dynamics 365 Marketing

Esaminare altre app di marketing

Lab: Uso delle app di engagement dei clienti

Lab: Gestire clienti e attività

Lab: Cercare e filtrare i dati

Lab: Dynamics 365 Marketing Capstone Lab

Creare un'e-mail di marketing

Creare un segmento in Dynamics 365 Marketing

Creare un percorso cliente

Dopo aver completato questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

Descrivere le app di engagement dei clienti e gli aspetti che hanno in comune

Descrivere i processi di marketing standard e il modo in cui vengono gestiti in Dynamics 365 Marketing

Descrivere le caratteristiche e le funzionalità di Dynamics 365 Marketing

Esaminare altre app di marketing

Modulo 2: Concetti fondamentali su Dynamics 365 Sales

Questo modulo offre un'introduzione a Dynamics 365 Sales. Si inizia con l'esame dei processi aziendali standard delle vendite e del modo in cui vengono gestiti in Sales. Vengono quindi esaminate le funzionalità del prodotto. Si esaminano infine altre app quali Informazioni dettagliate vendite e Sales Navigator.

Lezioni

Esplorare Dynamics 365 Sales

Gestire il ciclo di vita delle vendite con Dynamics 365 Sales

Esaminare altre app di vendita

Lab: Dynamics 365 Sales Capstone Lab

Creare e qualificare un lead

Gestire un'opportunità di vendita

Dopo aver completato questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

Descrivere i processi di vendita standard e il modo in cui vengono gestiti in Dynamics 365 Sales

Descrivere le funzionalità di Dynamics 365 Sales

Descrivere altre app di vendita quali Informazioni dettagliate vendite e Sales Navigator

Modulo 3: Concetti fondamentali su Dynamics 365 Customer Service

Questo modulo offre un'introduzione a Dynamics 365 Customer Service. Si inizia con l'esame dei processi aziendali standard del servizio clienti e del modo in cui vengono gestiti in Customer Service. Vengono quindi esaminate le funzionalità del prodotto. Si esaminano infine altre app del servizio clienti quali Multicanale per Customer Service, Dynamics 365 Customer Service Insights, Customer Service Scheduling e Connected Customer Service.

Lezioni

Esaminare Dynamics 365 Customer Service

Descrivere le funzionalità di Dynamics Customer Service

Esaminare altre app del servizio clienti

Lab: Dynamics 365 Capstone Lab

Creare e pubblicare un file di caratteristiche del caso

Gestire un caso di supporto in tutto il suo ciclo di vita

Dopo aver completato questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

Descrivere i processi standard del servizio clienti e il modo in cui vengono gestiti in Dynamics 365 Customer Service

Descrivere le funzionalità di Dynamics Customer Service

Descrivere altre app di vendita quali Informazioni dettagliate vendite e Sales Navigator

Modulo 4: Concetti fondamentali su Dynamics 365 Field Service

Questo modulo offre un'introduzione a Dynamics 365 Field Service. Si inizia con l'esame dei processi aziendali standard del servizio clienti e del modo in cui vengono gestiti in Field Service. Vengono quindi esaminate le funzionalità del prodotto, tra cui la generazione degli ordini di lavoro, la pianificazione, la gestione dell'inventario e la gestione degli asset.

Lezioni

Esaminare Dynamics Field Service

Generare ordini di lavoro in Dynamics 365 Field Service

Descrivere le funzionalità di pianificazione di Dynamics 365 Field Service

Esaminare le funzionalità di gestione dell'inventario di Dynamics 365 Field Service

Esaminare le funzionalità di gestione degli asset di Dynamics 365 Field Service

Lab: Dynamics 365 Capstone Lab

Creare un caso ed eseguire l'escalation a un ordine di lavoro

Pianificare gli elementi con Dynamics 365 Field Service

Dopo aver completato questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

Si inizia con l'esame dei processi aziendali standard dell'assistenza sul campo e del modo in cui vengono gestiti in Dynamics 365 Field Service.

Descrivere come generare ordini di lavoro

Descrivere le funzionalità di pianificazione di Dynamics 365 Field Service

Descrivere le funzionalità di gestione dell'inventario di Dynamics 365 Field Service

Descrivere le funzionalità di gestione degli asset di Dynamics 365 Field Service

Modulo 5: Concetti fondamentali su Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Questo modulo offre un'introduzione agli aspetti dell'engagement dei clienti di Dynamics 365 Project Operations. Si inizia con l'esame dei processi aziendali basati su progetto standard e del modo in cui vengono gestiti in Project Operations. Vengono quindi esaminate le funzionalità del prodotto, incluse le vendite, la gestione dei progetti e l'utilizzo delle risorse.

Lezioni

Esaminare Dynamics 365 Project Operations

Descrivere le funzionalità di vendita di Dynamics 365 Project Operations

Pianificare i progetti con Dynamics 365 Project Operations

Esaminare le funzionalità di utilizzo delle risorse di Dynamics 365 Project Operations

Lab: Dynamics 365 Project Operations Capstone Lab

Creare un lead basato su progetti

Gestire un'opportunità basata su progetto

Creare una stima e un preventivo di progetto

Dopo aver completato questo modulo, gli studenti saranno in grado di:

Descrivere i processi di engagement dei clienti basati su progetto gestiti da Dynamics 365 Project Operations

Descrivere le funzionalità di vendita di Dynamics 365 Project Operations

Descrivere le funzionalità di gestione dei progetti di Dynamics 365 Project Operations

Descrivere le funzionalità di utilizzo delle risorse di Dynamics 365 Project Operations