



Microsoft Academyadi

la partecipazione che ti premia

Dynamics 365 CE

Day 2

Sales and Customer Service

password: msevent876jk



Timing

Time	Topic
10.00 – 11.15	Dynamics 365 SALES
11.15 – 11.30	Coffee Break
11.30 – 12.45	Dynamics 365 SALES
12.45 – 13.45	Lunch
13.45 – 15.00	Dynamics 365 CUSTOMER SERVICE
15.00 – 15.15	Coffee Break
15.15 – 16.45	Dynamics 365 CUSTOMER SERVICE

DYNAMICS 365 SALES

- Introduzione al processo di vendita
- Gestione di Leads ed Opportunità
- Gestione di Offerte e Ordini
- Il Catalogo Prodotti
- Embedded Intelligence
- Relationship Management
- Analisi dei Dati di Vendita

DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE

- Cosa è un Customer Service
- Gestione dei Casi
- Gestire i casi in scenari differenti
- Automatizzare con le Code