

SKILLS4YOU

ACADEMY MICROSOFT

CRM ONLINE



DESTINATARI DEL CORSO:

Laureati o laureandi in Matematica, Fisica, Economia, Ingegneria gestionale

Questo piano formativo si rivolge a tutte le persone che desiderano acquisire la piena conoscenza delle potenzialità ed uso della piattaforma Microsoft Dynamics CRM.

CONTENUTI DEL CORSO

CRM introduzione	Cosa è CRM Navigazione e uso di Microsoft Dynamics CRM Record, entità, ricerca, aree funzionali Visualizzazioni, import export
CRM installazione	Prerequisiti, Installare CRM e Reporting Extension Opzioni di Aggiornamento Email Sync Installazione modulo Outlook
CRM Online deployment	Gestione sottoscrizione, istanza e aggiornamento CRM per Outlook Dispositivi mobili Email e Server-Side Sync
CRM Online Office 365	Sharepoint, Excel, PowerBi, OneNote, Team
CRM sales + marketing	Vendite: processi di vendita, opportunità, catalogo prodotti, obiettivi, sales literature, concorrenti, analisi Marketing: gestione lead, liste di marketing, campagne
CRM customer service	Service: gestione casi, KB, code, entitlement e SLA, scheduling
CRM customizzazioni	Ruoli e security Entità, campi e relazioni Form, viste e grafici Processi

SKILLS4YOU

ACADEMY MICROSOFT

CRM ONLINE



CRM Business process management Automazione di processi, Business Rules, Workflow, Dialog

CRM reporting Strumenti di reporting, TSQL e FetchXML
Grafici e visualizzazioni
Report Wizard, Parametri, Viste Filtrate

CRM extension Navigation and Command Bar Customization
Form event scripting
Web resources
Querying CRM data, Using the REST OData endpoint
Plug-in e Custom workflow activities

GLI ESAMI DI CERTIFICAZIONE

Al termine del percorso i partecipanti potranno conseguire la certificazione MCSA:

- MB2-706 Microsoft Dynamics CRM Online Deployment
- MB2-704 Microsoft Dynamics CRM Application
- MB2-707 Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration

Per approfondimenti in merito al programma e alla modalità di adesione contattare partner.microsoft@gigroup.com