

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



PERIODO :

- Dal 11 novembre 2015 AL 4 dicembre 2015
- Sede del corso: Presso GI Formazione in Piazza IV novembre 5, Milano
- Orari dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

A CHI E' RIVOLTO IL CORSO

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

DESCRIZIONE

I partecipanti al corso apprenderanno l'uso dell'applicativo Dynamics CRM Online, le sue componenti e cosa vuole dire introdurre un sistema CRM in azienda. Poi seguendo la metodologia SureStep procederanno a personalizzarlo per adattarlo alle differenti esigenze.

PREREQUISITI

Non sono previsti prerequisiti specifici se non l'uso degli applicativi Office ed un minimo di dimestichezza con le applicazioni Web. Una conoscenza di base di SQL aiuta nella parte di reportistica.

Al termine del corso gli allievi saranno in grado di:

- Comprendere il contesto dell'ambiente CRM
- Amministrare la piattaforma cloud Microsoft Dynamics CRM
- Identificare come i vari elementi dei Microsoft Dynamics CRM possono essere utilizzati per le relazioni con i clienti
- Gestire il processo di vendita
 - Conoscere il flusso base di vendita (dai Clienti potenziali all'ordine)
 - Conoscere l'uso delle opportunità e il ruolo dei record coinvolti.
 - Gestire il catalogo prodotti ed i listini prezzi
 - Utilizzare gli strumenti di analisi delle vendite (Metriche, Obiettivi, Grafici,...)
- Gestire le funzionalità di marketing
 - Creare e gestire campagne di marketing per diversi tipi di clienti ed eventi

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



- Gestire i servizi post vendita
- Casi come record fondamentale nella gestione del servizio
- Pianificare servizi
- Gestire i contratti
- Personalizzare l'ambiente per fare fronte alle specifiche esigenze

CONTENUTI DEL CORSO

IL CLIENTE AL CENTRO

INTRODUZIONE

Prima dell'introduzione al prodotto si introduce il concetto di CRM: un comportamento e modo di pensare prima che un sistema. Si procederà quindi ad introdurre la piattaforma Dynamics CRM ed al confronto tra i vantaggi del sistema OnLine e quello On Premise. Infine si procede con la familiarizzazione nei confronti dell'interfaccia del sistema e le sue funzionalità di base e comuni alle varie aree.

ARGOMENTI TRATTATI

- Introduzione all'applicazione
- Lavorare con Microsoft Dynamics CRM
- Lavorare con le entità
- Ricerca e dati

AUTOMAZIONE DELLA FORZA VENDITA

INTRODUZIONE

Si introducono i componenti base del processo di vendita (Account, Contatti, Clienti potenziali). Gestire i concorrenti e la letteratura di vendita nonché sfruttare le capacità social del sistema. Lavorare con i clienti potenziali e le opportunità. Si vedrà come produrre preventivi, ordini e fatture nonché gestire il catalogo prodotti.

ARGOMENTI TRATTATI

Introduzione alla gestione del processo di vendita

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



Clienti potenziali ed opportunità

Creare e gestire i clienti potenziali

Creare e gestire le opportunità

Gestione del catalogo prodotti

Creare gruppi di unità;

Creare prodotti e aggiungerli al catalogo dei prodotti;

Gestire i listini prezzi;

Creare kit di prodotto e pacchetti di prodotti

Gestione del processi e degli Ordini di vendita

Gestire opportunità e preventivi

Utilizzare ordini e fatture

Analizzare gli andamenti delle vendite

Gestire le metriche e gli obiettivi di vendita

Utilizzare report e viste

Utilizzare grafici e dashboard

GLI STRUMENTI CLIENT

INTRODUZIONE

Quali sono gli strumenti client disponibili per Dynamics CRM online? Il client per Outlook, applicazione per smartphone e tablet. In questo modulo si affronterà la loro configurazione ed il loro utilizzo.

ARGOMENTI TRATTATI

Installare e distribuire altri strumenti client per Microsoft Dynamics CRM

Identificare i requisiti hardware e software per il client Microsoft Outlook

Installare e aggiornare il client Microsoft Outlook

Modalità online e offline

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



Installare e configurare il client per tablet e telefoni

MARKETING

INTRODUZIONE

In questo modulo si prenderà confidenza con gli strumenti messi a disposizione del sistema per gestire le attività di marketing

ARGOMENTI TRATTATI

Configurare Microsoft Dynamics Marketing

Gestire le campagne

Gestire le mini campagne

AMMINISTRARE CRM ONLINE

INTRODUZIONE

Saranno fornite le nozioni di base per identificare i piani di licenza ed i prerequisiti. Creare gli utenti e garantire gli accessi a Microsoft Dynamics CRM Online e differenziale i ruoli amministrativi da quelli operativi. Gestire le istanze e perché devono essere implementate. Gestire gli update e l'integrazione con l'ambiente Office 365: Exchange Online, Lync, SharePoint Online, and Yammer. Gestire lo spazio per i dati.

ARGOMENTI TRATTATI

- Amministrare Microsoft Dynamics CRM Online
 - Pianificare una distribuzione
 - Implementare Microsoft Dynamics CRM Online
 - Gestire le istanze di Microsoft Dynamics CRM Online
 - Gestire Microsoft Dynamics CRM Online
- Configurare e gestire la posta elettronica
- Installare e distribuire altri strumenti client per Microsoft Dynamics CRM
- Gestire e risolvere i problemi relativi a una distribuzione di Microsoft Dynamics CRM

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



GESTIRE PERSONALIZZAZIONI E SICUREZZA

INTRODUZIONE

Si forniranno ai partecipanti le nozioni su come il sistema Dynamics CRM gestisce la sicurezza e la visibilità dei dati.

Si introducono il concetto di soluzioni e di gestione delle personalizzazioni che saranno necessarie.

ARGOMENTI TRATTATI

- Gestire soluzioni
 - Pianificare la personalizzazione
 - Comprendere i requisiti aziendali
 - Comprendere i vantaggi delle soluzioni
 - Creare soluzioni, esportare soluzioni gestite e non gestite, importare soluzioni
- Gestire la sicurezza
 - Comprendere i concetti relativi alla sicurezza
 - Gestire l'accesso ed i permessi
 - Gestire la visibilità dei dati
 - Utilizzare la sicurezza a livello di campo

CREARE, CONFIGURARE E GESTIRE LE ENTITÀ

INTRODUZIONE

In questo modulo i partecipanti prenderanno confidenza con la gestione delle entità, quali tipologie e la loro personalizzazione. Come creare le entità necessarie, i tipi di attributi messi a disposizione e le relazione tra le varie entità'. Saranno poi introdotte le viste ed i moduli per la visualizzazione e la modifica dei dati.

ARGOMENTI TRATTATI

- Personalizzare le entità
 - Personalizzare le entità predefinite
 - Creare e gestire entità personalizzate
- Personalizzare i campi
 - Creare e gestire i campi

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



- Configurare le proprietà dei campi
- Gestire i campi speciali
- Gestire le relazioni
 - Identificare diversi tipi di relazioni
 - Gestire le relazioni speciali
 - Creare e gestire relazioni
 - La mappatura dei campi
- Personalizzare i moduli
 - Descrivere la struttura di schede e sezioni
 - Gestire i campi presenti su un modulo
 - Creare e modificare moduli
 - Gestire più moduli
 - Gestire moduli mobili
- Le visualizzazioni
 - Utilizzare le visualizzazioni di sistema
 - Creare e configurare visualizzazioni personalizzate
- Personalizzare grafici e Dashboard

PROCESSI

INTRODUZIONE

Si affrontano i vari tipi di processi che sono creabili e gestibili dentro il sistema CRM. Dopo una prima introduzione di procederà con la creazione dei diversi tipi di processo e le nozioni sul loro utilizzo.

ARGOMENTI TRATTATI

- Comprendere i concetti dei flussi dei processi aziendali
 - Descrivere lo scopo dei flussi dei processi aziendali
 - Distinguere tra diversi tipi di processi
- Creare e gestire flussi di processi aziendali
- Creare e gestire regole di business

SKILL4YOU

ACADEMY MICROSOFT
DYNAMICS CRM
ONLINE 2015



GLI ESAMI DI CERTIFICAZIONE

Al termine del percorso i partecipanti potranno conseguire la certificazione MCSA: Office 365 superando entrambi i seguenti esami:

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