

Webinar Gratuito “CRM - Microsoft Dynamics 365”

Venerdì 15 Maggio 2020 - Orario 15.00-17.00

oppure

Lunedì 18 Maggio 2020 - Orario 15.00-17.00



Argomenti del Webinar

Scopo del webinar è quello di illustrare le motivazioni che portano all'adozione del **CRM di Microsoft Dynamics 365**.

Quando si parla di CRM, il cui acronimo sta per Customer Relationship Management, non si sta citando una soluzione software ma piuttosto una **filosofia di approccio al cliente**.

Questo tipo di approccio guarda al cliente come valore, ponendolo al centro della pianificazione aziendale e consentendo il controllo della redditività del cliente stesso.

La misurazione del valore del cliente nel suo ciclo di vita completo, e non solo nella singola transazione, consente di **adottare strategie** rivolte ai clienti.

Microsoft Dynamics 365 è la soluzione di Customer Relationship Management che consente alle aziende di assistere i clienti ovunque, vendere con efficacia e commercializzare in modo più intelligente. Microsoft Dynamics 365 è disponibile **nel cloud, in locale o in una combinazione ibrida**.

Durante il webinar verranno portati dei casi studio reali per permettere di capire quale vantaggio si ottiene dall'implementazione di un software CRM utilizzando il modulo Sales, Marketing e Customer Service.

Dynamics 365 Sales consente alla forza vendita di:

- Sviluppare relazioni efficaci con i clienti, intraprendere azioni in base ad informazioni approfondite e concludere le vendite più rapidamente.
- Tracciare account e contatti, consolidare le vendite da lead a ordini e creare materiale informativo di vendita.
- Creare elenchi marketing e campagne.

Dynamics 365 Marketing permette di:

- Attrarre i prospect giusti tramite campagne multicanale mirate.
- Generare sondaggi verso i clienti, lead e prospect.
- Sfruttare le prospettive commerciali di LinkedIn in Dynamics 365.

Dynamics 365 Customer Service invece consente di gestire i ticket di assistenza (casi) provenienti dai diversi canali con analisi, offrendo strumenti a supporto di tale processo quali:

- Gestione della documentazione di vendita, utile sia alle risorse interne che da inviare al cliente,
- Gestione di creazione automatica di ticket
- Servizi di instradamento ticket verso il professionista di competenza.



Agenda

- Panoramica CRM Microsoft Dynamics 365
- Modulo Sales
- Modulo Customer Service
- Modulo Marketing
- Domande e Risposte

Per iscrizioni ed informazioni contattare la Segreteria Didattica (Donatella Dalla Pria e Giorgia Passeri)
tramite mail a: roma@pcsnet.it