

MOC AB-6003 - INTRODUCTION TO SALES IN DYNAMICS 365

CORSO CON DOCENTE

Durata	Prezzo	Orari	Calendario
1 giorno	392,00€ – 490,00€ + IVA	9:00 – 13:00 14:00 – 17:00	17/09/2026 Aula Virtuale 20/11/2026 Aula Virtuale 22/01/2027 Aula Virtuale 19/03/2027 Aula Virtuale 21/05/2027 Aula Virtuale

Questo corso AB-6003 – Introduction to sales in Dynamics 365 esplora le applicazioni di Dynamics 365 per il coinvolgimento dei clienti e le loro funzionalità condivise. I partecipanti imparano come Dynamics 365 supporta le strategie di vendita potenziate dall'intelligenza artificiale, coprendo l'intero ciclo di vita del cliente: dalla generazione e qualificazione dei lead alla gestione delle relazioni, fino alla negoziazione delle trattative e alle attività di previsione (forecasting).

Contenuti del corso

Describe the foundation of Dynamics 365 customer engagement apps

- Describe customer engagement apps in Dynamics 365
- Describe the cross-solution capabilities of customer engagement apps
- Navigate to and within customer engagement apps
- Describe the Timeline feature in customer engagement apps
- Exercise – Navigate Dynamics 365 apps
- Explore prompting in Dynamics 365 apps with Copilot Chat
- Describe security in customer engagement apps
- Describe the AI form filling assistant
- Manage daily actions with the communications assistant

Explore lead generation in Dynamics 365

- Describe use cases for Customer Insights – Journeys
- Describe lead generation and nurturing
- Describe segments
- Describe marketing email

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione



- Describe forms
- Describe journeys
- Exercise – Build and use a lead nurturing journey template
- Simulation – Create a customer journey
- Describe event management

Explore lead qualification in Dynamics 365

- Describe use cases for Dynamics 365 Sales
- Describe the lead to opportunity process
- Describe using AI in sales prospecting
- Describe the work list and sequences
- Describe the use of the Sales Qualification Agent in prospecting
- Describe the Sales Research Agent in prospecting
- Describe the use of Sales in Microsoft 365 Copilot in prospecting
- Exercise – Work with the Sales Accelerator Work List
- Explore the Sales mobile app
- Describe LinkedIn Sales Navigator
- Describe the full AI-assisted lead qualification process

Identify customer needs and explore relationships in Dynamics 365

- Describe the Sales Close Agent
- Describe the use of the Sales Close Agent – Research
- Describe the use of the Sales Close Agent – Engage
- Describe the use of the Sales Research Agent in customer engagement
- Use AI agents to analyze pipeline, qualify leads, and engage opportunities
- Describe the use of Sales in Microsoft 365 Copilot in customer engagement
- Describe the Focused View in the sales process
- Describe collaboration with Microsoft Teams in the sales process

Explore how to negotiate deal terms and address objections in Dynamics 365 Sales

- Describe Copilot in sales and negotiation
- Describe the product catalog in Dynamics 365 Sales
- Describe the Sales Close Agent in negotiation
- Describe the use of the Sales Research Agent in negotiation
- Describe the use of Microsoft 365 Copilot in negotiation
- Describe the AI-assisted deal negotiation process

MAIN PARTNERS





Describe how to close customer deals in Dynamics 365

- Describe the use of the Sales Close Research Agent in closing
- Describe the use of the Sales Close Agent in Engage mode
- Describe the use of the Sales Research Agent in closing
- Describe the use of Sales in Microsoft 365 Copilot in closing
- Review the sales close process in Dynamics 365 with AI assistance

Describe sales account management in Dynamics 365

- Describe the core capabilities of Dynamics 365 Customer Insights – Data
- Describe unified customer profiles
- Describe measures, segments, and predictions
- Describe churn risk prediction and Customer Lifetime Value to manage accounts
- Describe how to Dynamics 365 Customer Insights – Data in other apps
- Describe Copilot in Sales as part of account management
- Describe the Sales Research Agent in account management

Explore forecasting, pipeline management, and analytics in Dynamics 365 Sales

- Describe forecasting in Dynamics 365 Sales
- Describe pipeline management
- Describe Relationship Intelligence and analytics
- Describe how to monitor the agents
- Describe Copilot in Sales in forecasting and reporting
- Describe the Sales Qualification Agent in forecasting and reporting
- Describe the Sales Close Agent in forecasting and reporting
- Exercise – Experience the supervisor workflow

Describe shared capabilities in Dynamics 365 customer engagement apps

- Describe the options for tailoring customer engagement apps to meet business needs
- Enhance customer engagement apps with Microsoft Power Platform Integration
- Describe reporting capabilities including charts, dashboards, and views
- Describe Microsoft 365 integrations
- Describe the capabilities of Copilot in customer engagement apps
- Describe autonomous agents in Dynamics 365

Partecipanti

Questo corso AB-6003 – Introduction to sales in Dynamics 365 è rivolto a chi desidera esplorare le applicazioni Microsoft Dynamics 365 per il coinvolgimento dei clienti e comprendere come l'intelligenza artificiale possa supportare e ottimizzare l'intero ciclo di vendita.

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione



È ideale per figure quali Business Owner, Business User e Functional Consultant che possiedono una conoscenza generale dei processi commerciali e del CRM, e che desiderano acquisire le competenze necessarie per sfruttare funzionalità basate sull'AI nella generazione e qualificazione dei lead, nella gestione delle relazioni, nella negoziazione delle trattative e nelle attività di previsione (forecasting).

Prerequisiti

La partecipazione al corso AB-6003 – Introduction to sales in Dynamics 365 non richiede prerequisiti.

Obiettivi

Al termine del corso AB-6003 – Introduction to sales in Dynamics 365 gli allievi avranno compreso come le applicazioni di customer engagement e gli strumenti basati sull'intelligenza artificiale (come Copilot e i Sales Agent) possano ottimizzare l'intero processo di vendita e la gestione delle relazioni con i clienti. I partecipanti acquisiranno inoltre le competenze pratiche per gestire in modo efficace la generazione e la qualificazione dei lead, supportare la negoziazione delle trattative, monitorare la pipeline ed effettuare analisi e previsioni (forecasting) basate sui dati, migliorando in modo tangibile la produttività commerciale.

Lingua

Lingua utilizzata nel corso/dal docente: Italiano

Il materiale didattico e l'ambiente di laboratorio sono in lingua Inglese

Materiali e Bonus

Il corso AB-6003 – Introduction to sales in Dynamics 365 include:

- documentazione didattica ufficiale Microsoft Learning accessibile via web, di durata illimitata;
- **un ambiente di laboratorio** con macchine virtuali accessibili online;
- un **attestato di frequenza** inviato via e-mail una settimana dopo il termine del corso.

Hai bisogno di chiarimenti o ulteriori informazioni?

Vuoi organizzare un corso personalizzato?

Chiamaci: 02/6074791 Scrivici: formazione@pipeline.it

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione