Introduction to sales in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Bu Eğitim Size Ne Kazandırır?

- **Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarını** kullanarak satış ve müşteri ilişkileri süreçlerini daha etkin yönetmeyi öğrenebilirsiniz.
- **Dynamics 365 Customer Insights – Journeys** ile potansiyel müşteri kazanımı ve kişiselleştirilmiş müşteri yolculuklarının nasıl oluşturulduğunu keşfedebilirsiniz.
- **Dynamics 365 Sales** ve yapay zekâ destekli ajanlarla **potansiyel müşteri değerlendirme, fırsat yönetimi ve satış kapatma** süreçlerini geliştirebilirsiniz.
- **Microsoft 365 Copilot** ve **Microsoft Teams** entegrasyonları sayesinde satış ekipleri arasındaki iş birliği olanaklarını tanıyabilirsiniz.
- **Customer Insights – Data** ile birleşik müşteri profillerini, müşteri kaybı riskini ve**müşteri yaşam boyu değerini (CLV)** değerlendirmeyi öğrenebilirsiniz.
- **Satış tahminleme, satış hattı yönetimi ve analitik raporlama** konularında yapay zekâ destekli özelliklerden nasıl yararlanılabileceğini anlayabilirsiniz.

Introduction to Sales in Dynamics 365 Eğitimi, **Microsoft Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarını (Customer Engagement Apps)** kullanarak müşteri ilişkileri ve satış süreçlerini geliştirmek, bütünleştirmek ve otomatikleştirmek isteyen katılımcılar için hazırlanmıştır.

Eğitim, **Dynamics 365 uygulamalarının Microsoft 365 ile yerleşik entegrasyonuna** ve yapay zekâ destekli işlevlerine odaklanır. Katılımcılar, farklı müşteri verilerinin nasıl birleştirildiğini, kişiselleştirilmiş müşteri yolculuklarının nasıl oluşturulduğunu ve satış faaliyetlerinde **Copilot ile AI ajanlarından** nasıl yararlanılabileceğini öğrenir.

Programın ilk bölümünde **Dynamics 365 Customer Engagement** uygulamalarının temel özellikleri, kullanıcı arayüzü, güvenlik yapısı ve iletişim araçları ele alınır. Ardından **Dynamics 365 Customer Insights – Journeys** kullanılarak potansiyel müşteri oluşturma, müşteri segmentasyonu, pazarlama e-postaları ve müşteri yolculuklarının yönetimi incelenir.

Dynamics 365 Sales odaklı bölümlerde, potansiyel müşterilerin satış fırsatlarına dönüştürülmesi,**Sales Accelerator**, yapay zekâ destekli müşteri araştırması ve satış ajanlarının kullanım senaryoları açıklanır.

Katılımcılar ayrıca **müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi, müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi, teklif koşullarının müzakere edilmesi, itirazların ele alınması ve satışların sonuçlandırılması** süreçlerini inceler.

Eğitimin ilerleyen bölümlerinde **Dynamics 365 Customer Insights – Data** ile birleşik müşteri profilleri, segmentler, tahminler, müşteri kaybı riski ve **Customer Lifetime Value (CLV)** konuları ele alınır.

Son olarak **satış tahminleme, satış hattı (Pipeline) yönetimi, Relationship Intelligence, raporlama, Microsoft Power Platform entegrasyonu ve otonom AI ajanları** üzerinde durulur.

Eğitim boyunca gerçekleştirilen **uygulamalar, simülasyonlar, modül değerlendirmeleri ve bilgi kontrolleri**, katılımcıların öğrendikleri özellikleri iş senaryolarıyla ilişkilendirmelerini sağlar.

Introduction to sales in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Önkoşullar

Bu eğitime katılmak için **belirli bir ön koşul bulunmamaktadır**.

Program, **Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarını** ve yapay zekâ destekli satış süreçlerini öğrenmek isteyen katılımcılara uygundur.

Kimler Katılmalı

Bu eğitim, **Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarını** kullanarak iş süreçlerini geliştirmek ve otomatikleştirmek isteyen profesyoneller için tasarlanmıştır.

Özellikle aşağıdaki katılımcılara yöneliktir:

- **Satış süreçlerini** Dynamics 365 ile daha verimli yönetmek isteyen profesyoneller
- **Microsoft 365 entegrasyonlarından** yararlanarak müşteri etkileşimlerini geliştirmek isteyen çalışanlar
- **Birleşik müşteri profilleri** oluşturma ve müşteri verilerini değerlendirme süreçleriyle ilgilenen kişiler
- **Dynamics 365 Customer Insights** ile kişiselleştirilmiş müşteri yolculuklarını öğrenmek isteyen katılımcılar
- **Yapay zekâ destekli Dynamics 365 Sales özellikleriyle** satış verimliliğini artırmayı hedefleyen profesyoneller

Introduction to sales in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Neler Öğreneceksiniz

Bu eğitimi tamamladığınızda:

- **Dynamics 365 Customer Engagement** uygulamalarının temel özelliklerini ve kullanım alanlarını açıklayabileceksiniz.
- **Müşteri etkileşimi uygulamalarında gezinme**, güvenlik ve iletişim özelliklerini tanıyabileceksiniz.
- **Copilot Chat**, form doldurma asistanı ve iletişim asistanı gibi yapay zekâ destekli özelliklerin kullanımını anlayabileceksiniz.
- **Dynamics 365 Customer Insights – Journeys** ile potansiyel müşteri oluşturma ve geliştirme süreçlerini açıklayabileceksiniz.
- **Segmentler, pazarlama e-postaları, formlar ve müşteri yolculukları** arasındaki ilişkiyi kavrayabileceksiniz.
- **Dynamics 365 Sales** içerisinde potansiyel müşterilerin nasıl değerlendirildiğini ve fırsatlara dönüştürüldüğünü analiz edebileceksiniz.
- **Sales Accelerator Work List**, diziler ve yapay zekâ destekli satış araştırması özelliklerini tanıyabileceksiniz.
- **Sales Qualification Agent, Sales Research Agent ve Sales Close Agent** gibi araçların satış sürecindeki rollerini açıklayabileceksiniz.
- **Microsoft 365 Copilot ve Microsoft Teams** ile müşteri ilişkilerinin ve ekip içi iş birliğinin nasıl desteklendiğini anlayabileceksiniz.
- **Yapay zekâ destekli araçlarla müşteri ihtiyaçlarını belirleme, müzakere yürütme ve itirazları ele alma** yaklaşımlarını öğrenebileceksiniz.
- **Dynamics 365 Sales AI ajanları** ve **Microsoft 365 Copilot** ile satış kapatma süreçlerinin nasıl desteklendiğini açıklayabileceksiniz.
- **Customer Insights – Data** kullanarak birleşik müşteri profilleri, segmentler ve tahminlerin temel yapısını anlayabileceksiniz.
- **Müşteri kaybı riski** ve **müşteri yaşam boyu değeri (CLV)** gibi analitik kavramları değerlendirebileceksiniz.
- **Satış tahminleme, Pipeline yönetimi ve Relationship Intelligence** özelliklerinin kullanım alanlarını tanıyabileceksiniz.
- **Microsoft Power Platform ve Microsoft 365 entegrasyonlarının** müşteri etkileşimi süreçlerine katkılarını açıklayabileceksiniz.
- **Otonom AI ajanlarının** Dynamics 365 satış ve müşteri etkileşimi süreçlerindeki rolünü anlayabileceksiniz.

Introduction to sales in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Eğitim İçeriği

1. Dynamics 365 Customer Engagement Uygulamalarının Temelleri

Bu bölümde **Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarının** temel yapısı, gezinme özellikleri, güvenlik ve yapay zekâ destekli yardımcı araçlar ele alınır.

- **Customer Engagement uygulamalarına** ve temel özelliklerine genel bakış
- **Entegrasyon yetenekleri** ve müşteri etkileşimi araçları
- **Müşteri etkileşimi uygulamalarında gezinme**
- **Timeline (Zaman Çizelgesi)** özelliği
- **Customer Engagement uygulamalarında güvenlik**
- **AI Form Filling Assistant (Yapay Zekâ Form Doldurma Asistanı)**
- **Communications Assistant (İletişim Asistanı)**
- **Copilot Chat** için istem (Prompt) oluşturma
- **Uygulama:** Dynamics 365 uygulamalarında gezinme

2. Dynamics 365 ile Potansiyel Müşteri Oluşturma

Bu bölüm, **Dynamics 365 Customer Insights – Journeys** kullanılarak potansiyel müşteri kazanımı ve müşteri ilişkilerinin geliştirilmesine odaklanır.

- **Customer Insights – Journeys** kullanım senaryoları
- **Potansiyel müşteri oluşturma (Lead Generation)** ve geliştirme (Lead Nurturing)
- **Segmentler, pazarlama e-postaları ve formlar**
- **Müşteri yolculukları (Customer Journeys)** ve etkinlik yönetimi
- **Uygulama:** Potansiyel müşteri geliştirme yolculuğu şablonu oluşturma ve kullanma
- **Simülasyon:** Müşteri yolculuğu oluşturma

3. Dynamics 365 ile Potansiyel Müşteri Değerlendirme

Bu bölümde potansiyel müşterilerin değerlendirilmesi ve satış fırsatlarına dönüştürülmesi süreçleri incelenir.

- **Dynamics 365 Sales** kullanım senaryoları
- **Potansiyel müşteriden satış fırsatına geçiş (Lead-to-Opportunity)** süreci
- **Yapay zekâ destekli satış fırsatı araştırması (AI Sales Prospecting)**

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- **Work List (İş Listesi)** ve **Sequences (Diziler)**
- **Sales Qualification Agent** ve **Sales Research Agent**
- **Copilot** ve **LinkedIn Sales Navigator**
- **Uygulama:** Sales Accelerator Work List ile çalışma

4. Müşteri İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve İlişkilerin Geliştirilmesi

Bu bölümde müşteri ihtiyaçlarının analiz edilmesi ve satış ilişkilerinin yapay zekâ destekli araçlarla yönetilmesi ele alınır.

- **Sales Close Agent** ve **Sales Research Agent**
- **Satış hattı analizi, potansiyel müşteri değerlendirme ve fırsat etkileşimi** için AI ajanları
- Müşteri etkileşimlerinde **Microsoft 365 Copilot**
- Satış sürecinde **Focused View (Odaklanmış Görünüm)**
- **Microsoft Teams** ile iş birliği

5. Satış Koşullarının Müzakere Edilmesi ve İtirazların Yönetilmesi

Bu bölümde teklif ve anlaşma koşullarının değerlendirilmesi, müşteri itirazlarının ele alınması ve yapay zekâ destekli müzakere özellikleri incelenir.

- **Satış ve müzakere süreçlerinde Copilot**
- **Dynamics 365 Sales ürün kataloğu (Product Catalog)**
- Müzakere süreçlerinde **Sales Close Agent** ve **Sales Research Agent**
- Müzakere aşamasında **Microsoft 365 Copilot**
- **Yapay zekâ destekli anlaşma müzakeresi** süreci

6. Dynamics 365 ile Satışların Sonuçlandırılması

Bu bölümde satış fırsatlarının kapatılması ve yapay zekâ destekli araçların satışın son aşamalarındaki kullanımı açıklanır.

- Satış kapatma sürecinde **Sales Close Research Agent**
- **Engage modunda Sales Close Agent**
- Satış kapatma faaliyetlerinde **Sales Research Agent**
- Satışın sonuçlandırılmasında **Sales in Microsoft 365 Copilot**
- **Yapay zekâ desteğiyle satış kapatma sürecinin** gözden geçirilmesi

Introduction to sales in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

7. Dynamics 365 ile Satış Hesaplarının Yönetimi

Bu bölüm, müşteri verilerinin birleştirilmesi, müşteri değerinin analiz edilmesi ve hesap yönetiminin geliştirilmesine odaklanır.

- **Dynamics 365 Customer Insights – Data** temel yetenekleri
- **Birleşik müşteri profilleri (Unified Customer Profiles)**
- **Ölçümler (Measures), segmentler ve tahminler**
- **Müşteri kaybı riski tahmini (Churn Risk Prediction)** ve **Müşteri Yaşam Boyu Değeri (Customer Lifetime Value – CLV)**
- **Customer Insights – Data** bilgilerinin diğer uygulamalarda kullanılması
- Hesap yönetiminde **Copilot in Sales**
- Hesap yönetiminde **Sales Research Agent**

8. Satış Tahminleme, Pipeline Yönetimi ve Analitik

Bu bölümde satış performansının izlenmesi, fırsatların değerlendirilmesi ve tahminleme süreçlerinde yapay zekâ özelliklerinin kullanılması ele alınır.

- **Dynamics 365 Sales** ile satış tahminleme (Forecasting)
- **Satış hattı (Pipeline) yönetimi**
- **Relationship Intelligence** ve analitik
- **AI ajanlarının izlenmesi**
- Tahminleme ve raporlamada **Copilot in Sales**
- Tahminleme ve raporlamada **Sales Qualification Agent** ve **Sales Close Agent**
- **Uygulama:** Supervisor Workflow (Gözetmen İş Akışı) deneyimi

9. Dynamics 365 Customer Engagement Uygulamalarının Ortak Yetenekleri

Bu bölümde Dynamics 365 uygulamalarının kurumsal ihtiyaçlara uyarlanması, raporlama ve entegrasyon özellikleri incelenir.

- **Müşteri etkileşimi uygulamalarının iş gereksinimlerine göre uyarlanması**
- **Microsoft Power Platform entegrasyonu**
- **Grafikler, panolar (Dashboards) ve görünümler (Views)** ile raporlama
- **Microsoft 365 entegrasyonları**
- Customer Engagement uygulamalarında **Copilot yetenekleri**

Introduction to sales in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

- **Dynamics 365 otonom ajanları (Autonomous Agents)**