



- Alessandro Levantini
alessandro.levantini@eos-solutions.it
- Andrea Cozzo
andrea.cozzo@eos-solutions.it
- Stefania Testini
Stefania.testini@eos-solutions.it

EOS Customer Academy-CRM senza complessità

EOS Customer Academy

Speaker



Stefania Testini
Marketing Director



Alessandro Levantini
Process Advisor



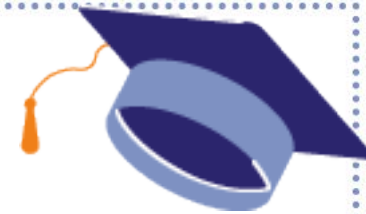
Andrea Cozzo
Business Developer
CRM



EOS CUSTOMER ACADEMY



Overview



Progettazione del brand EOS Customer Academy

Creazione di percorsi formativi che prevedano webinar, video on-demand, sessioni in aula e demo

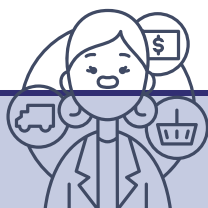
Percorsi rivolti a figure professionali: CFO (CdG), CIO, COO (supply chain), Vendite/Marketing



CFO

Controllo di Gestione

BC, Power BI, EOS Apps



COO

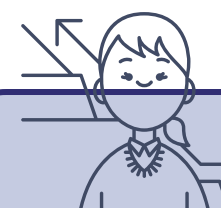
Supply Chain management,
digital factory, sicurezza in
fabbrica

FreeHands,
Demand Forecasting



CIO

Digitalizzazione



Sales/Mktg

CRM



SAVE THE DATE

EOS FUTURE SUMMIT >> 22 APRILE 2026
AI & BEYOND

Fiera di Verona

il Futuro tra Persone, Dati e Intelligenza



CRM senza complessità: potenzia Sales e Customer Service con Velocity e Power Platform AI

Scopri come adottare Microsoft Dynamics 365 CRM in modo rapido e pragmatico, accelerare i processi commerciali e di servizio, e costruire una piattaforma scalabile orientata al business — senza progetti lunghi né bassa adozione.

WEBINAR • 60 MINUTI

MICROSOFT DYNAMICS 365



60 minuti per trasformare Sales e Customer Service

01

Apertura e contesto

ERP e CRM: ruoli diversi, stesso obiettivo. Perché la relazione cliente richiede una piattaforma dedicata.

03

Perché affiancare Dynamics 365 CRM a Business Central

Benefici concreti per Sales e Customer Service, visione unificata del cliente.

05

Power Platform AI come acceleratore

Automazione, modernizzazione e intelligenza artificiale al servizio dei processi.

02

Business Central e CRM: ruoli complementari

La piattaforma Microsoft per processi transazionali e gestione della relazione cliente.

04

Adozione rapida con il modello Velocity

Approccio pragmatico e incrementale per portare valore immediato.

06

Messaggi chiave, call to action e Q&A

Next step concreti, assessment e risposta alle domande dei partecipanti.



Apertura e Contesto

ERP e CRM: ruoli diversi, stesso obiettivo

L'ERP governa le transazioni

Ciclo attivo, ciclo passivo, contabilità, operations, logistica. È il sistema di record per tutto ciò che si misura, fattura e registra. Preciso, strutturato, pensato per la compliance e il controllo operativo.

Il CRM governa la relazione

Lead, opportunità, attività commerciali, supporto clienti, comunicazioni. È la piattaforma per chi lavora a contatto con il mercato ogni giorno. Flessibile, orientato alle persone e ai processi di relazione.

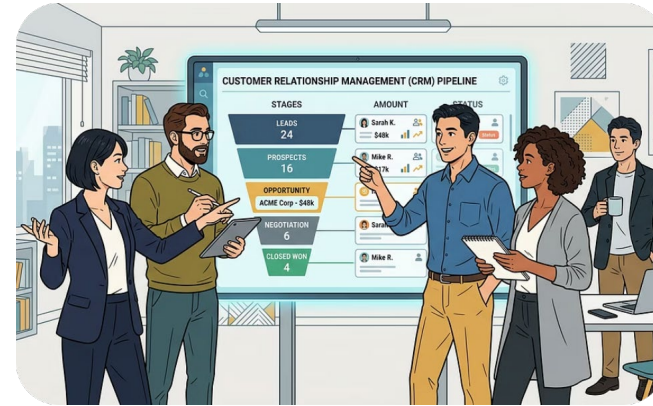
Oggi la relazione con il cliente è diventata un asset strategico. Gestirla con gli stessi strumenti pensati per le transazioni significa accettare inefficienze, dati incompleti e scarsa visibilità sul funnel commerciale. Servono piattaforme dedicate — e integrate.

Ruoli complementari nella piattaforma Microsoft



Microsoft Business Central

Sistema dei processi transazionali. Gestisce ciclo attivo, ciclo passivo, contabilità generale, operations e supply chain. È il cuore operativo dell'azienda, ottimizzato per la precisione e la compliance.



Dynamics 365 CRM

Piattaforma per la relazione con il cliente. Copre Sales, Customer Service e tutti i processi di interazione col mercato. Centralizza la conoscenza del cliente, abilita la collaborazione e misura le performance commerciali.

- Separare correttamente transazioni e relazione non significa frammentare — significa aumentare l'efficacia di entrambi i sistemi, eliminando sovrapposizioni e garantendo dati puliti e governati.

Il Valore dell'Integrazione

Perché affiancare Dynamics 365 CRM a Business Central

Non si tratta di sostituire Business Central, ma di estenderne il valore verso il mercato. Quando ha senso introdurre il CRM? Quando Sales ha bisogno di visibilità sul pipeline, quando il Customer Service deve rispondere con contesto completo, quando la collaborazione tra team richiede dati condivisi in tempo reale.



Visione unificata del cliente

Storico acquisti, ticket aperti, opportunità in corso: tutto in un'unica schermata.



Governo dei processi di relazione

Pipeline commerciale, escalation, follow-up: strutturati e misurabili.



Collaborazione tra team

Sales, Customer Service e Operations lavorano su dati condivisi senza silos informativi.



Continuità dei dati

Le informazioni fluiscono da BC al CRM e viceversa, senza duplicazioni o reinserimento manuale.

Agentic CRM

Presales

Copilot for Sales

Sales Qualification Agent

Research

Engage

Sales Close Agent

Research

Engage

Sales Research Agent

Data Enrichment

Journey Builder

Voice To CRM

Teams Call
Convers. Intell.

Churn Risk An.
EOS AI Model

Segment Builder

LEAD Scoring

Teams Phone
Convers. Intell.

Clustering
EOS AI Model

Smart Image
Recommendations

Opportunity
Scoring

Recommendation
EOS AI Model

Email Designer

Who Knows
Whom

After Sales

Copilot for Customer Service

Customer Intent Agent

Customer Knowledge Management Agent

Case Management Agent

Case Summarization

KB Article Suggestion

Work Order Summarization

Scheduling Operations Agent

Quality Evaluation Agent

Common

Copilot Studio & AI Foundry Custom Agents

Data Entry Agent

Data Exploration Agent

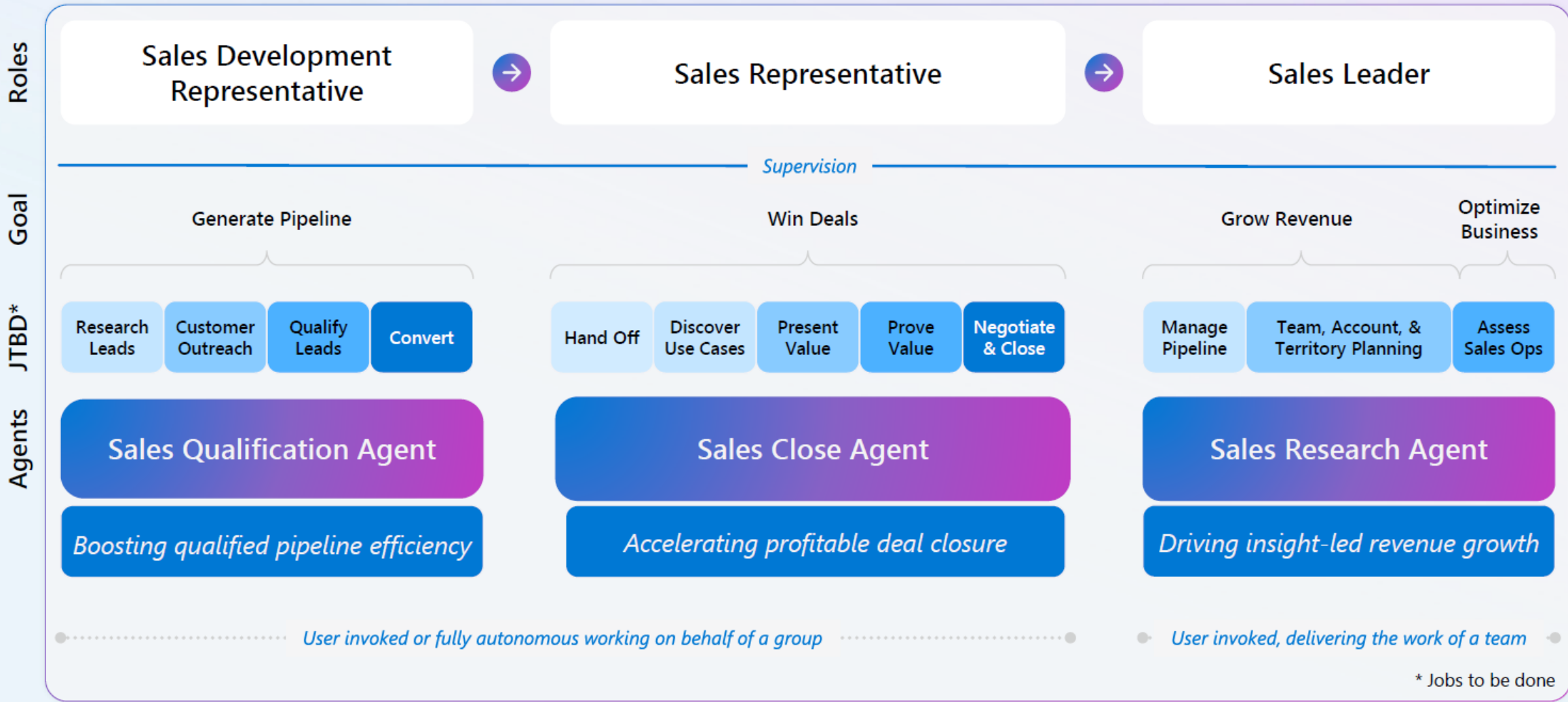
Email Drafting

Visualize Data With AI

Summary

Timeline Summarization

AI Agents in D365 Sales cover the full sales cycle





Dynamics 365 Sales

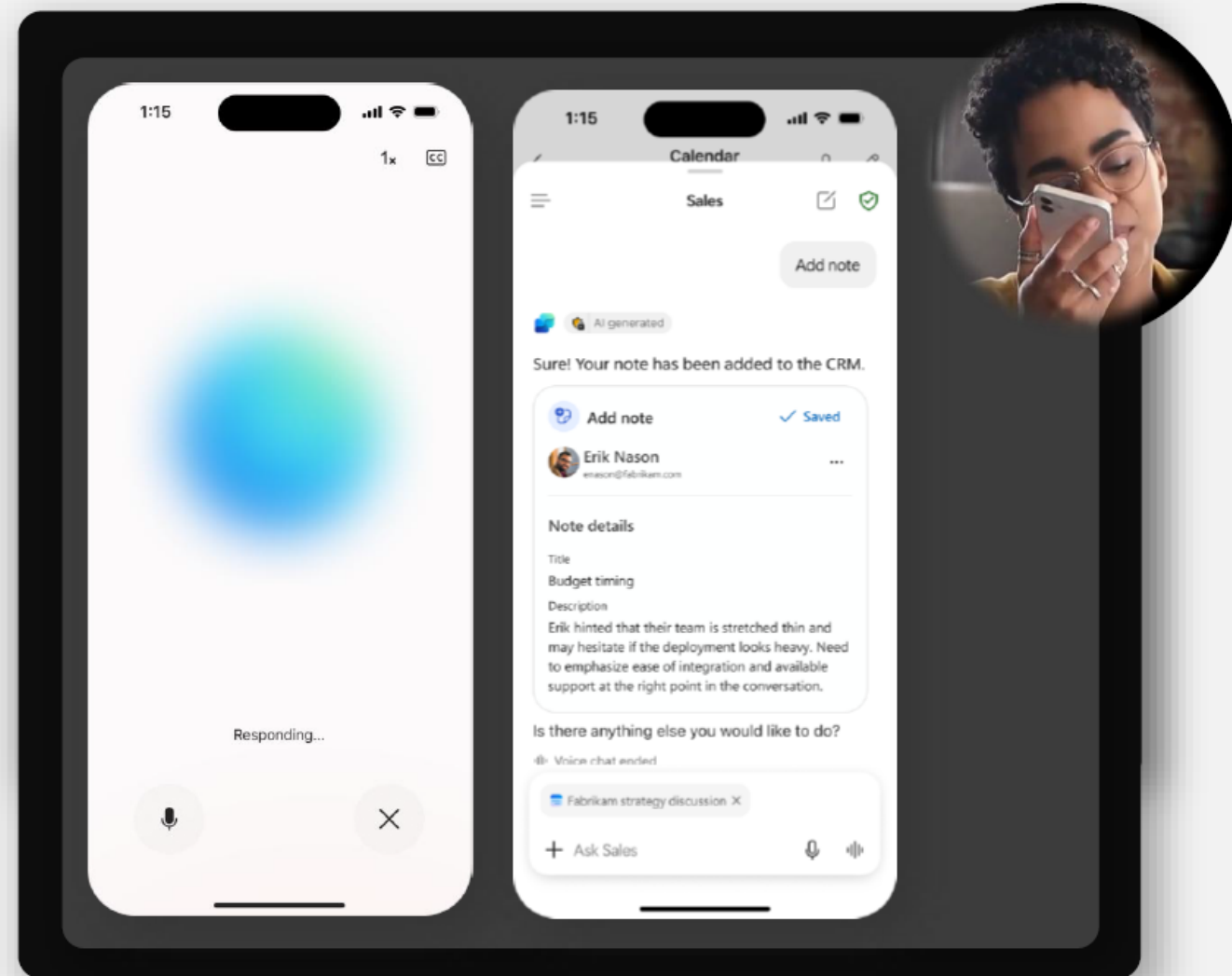
Voice to CRM: Enrich records anytime, anywhere

Supercharge new habits powered by AI supporting more time on the go

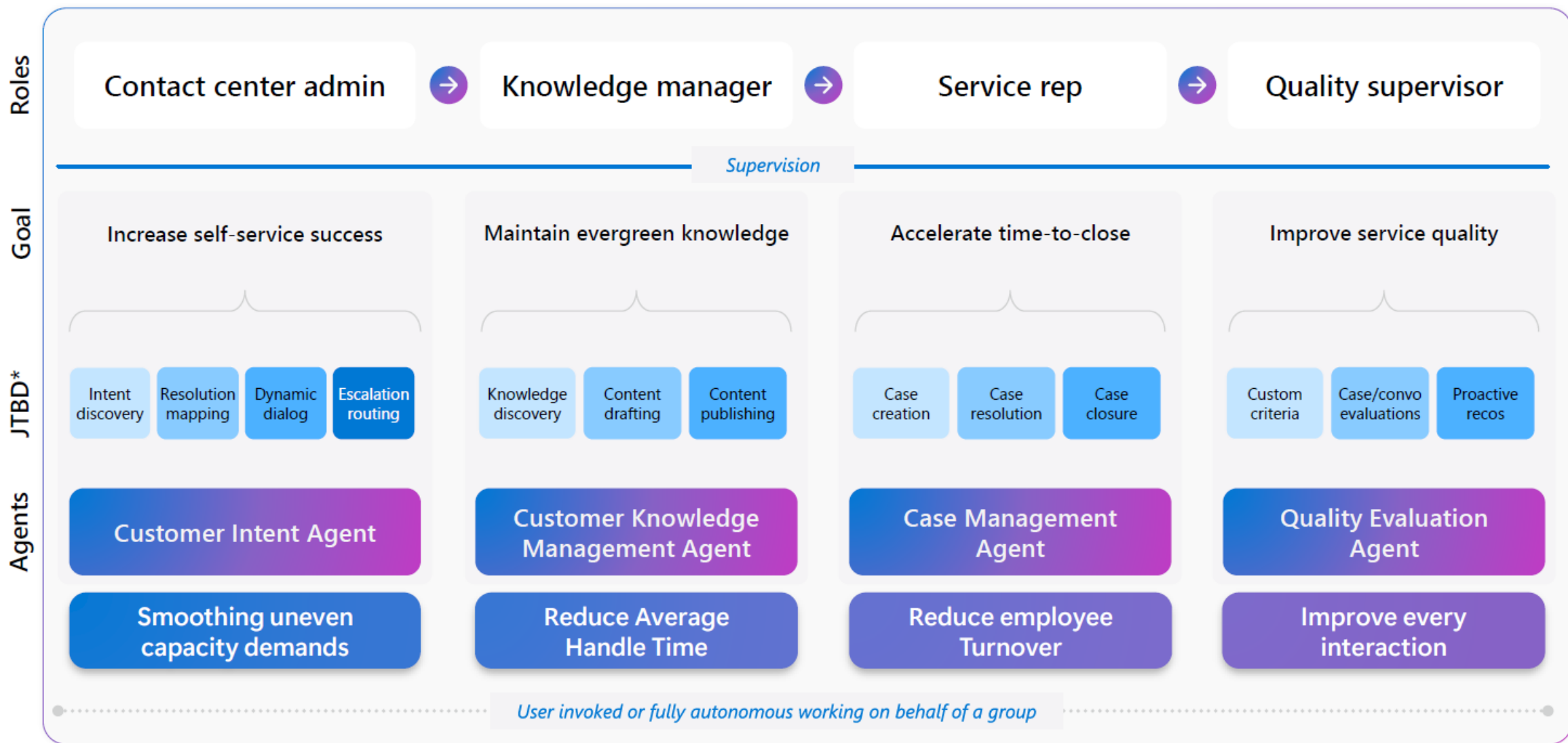
Automatically identify records and push updates to CRM using voice dictation

Capture conversations, tasks, and auto update key fields directly in CRM, eliminating manual tracking while enriching records

Dictate notes for voice to text transcription, type notes direction or take a photo of handwritten notes for AI powered text extraction



AI Agents in D365 Service cover the full customer journey



* Jobs to be done

Communication Panel

 Christine Chow
@christinechow

Issue resolved: 1:00 min



We suggest this for:

1. Close the Cloud Storage Drive application.
2. Make sure no other applications are open.
3. Re-open Cloud Storage Drive and make sure it is up to date.

Conversation: 1:00 min



Oh, I tried that and it worked! Thank you.

Conversation: 1:00 min



But now I am having an issue with one of my apps not responding!

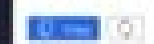
Issue assigned: 1:00 min



I see. Let me connect you with an agent. One moment.

Conversation summary

Christie reached out on Cloud type issue which was fixed but she had another issue with an unresponsive app.



An generated content may be incorrect. Make sure it generated content is accurate and appropriate before using. See details.

Type a message...



Case created from conversation. Some fields may have been populated using AI. Title, Type, Product, Description. It includes case information and can be used. This feature is in preview. AI-generated content may be incorrect. [See details](#)

[Send](#) [Send to chat](#) [Send to mobile](#) [Update from conversation](#) [New](#)

Cloud displays "Unknown" error - Issue Case

CASE #7890123456
Case number[Details](#) [Activities](#) [Related](#)

SLA

Last updated 1 min ago

- First response by: [Christie](#)
- Assign to agent by: [Christie](#)
- Escalate by: [Escalated](#)

Primary details

Customer *	Christie Chow
Title *	Cloud displays "Unknown" error
Type *	Problem
Product *	Cloud
Subject	
Origin	Phone
Customer ID	
Created on	14:00 pm - 10/10/2023
Follow up to	10/10/2023
Parent case	

Description

Customer is having some message



Timeline

[Add timeline item](#)[Error in timeline](#)

Highlights

- Christie Chow another issue
- Emily Brown for further details
- Customer will hear about us



A generated content may be incorrect. Make sure it generated content is accurate and appropriate before using. See details.

[Recent](#)

Modello di Adozione

Adozione rapida con il modello Velocity

Velocity è l'approccio progettuale pensato per eliminare la complessità tipica dei progetti CRM. Niente big bang, niente lunghe analisi preliminari: si parte dalle funzionalità essenziali, si porta valore nelle prime settimane e si cresce in modo incrementale e governato.

1

Attivazione rapida

Configurazione delle funzionalità core in tempi brevi, con template pronti per Sales e Customer Service.

2

Adozione guidata

Formazione pratica e change management integrato per massimizzare l'utilizzo da parte degli utenti fin da subito.

3

Crescita incrementale

Estensione progressiva delle funzionalità in base alle priorità di business, senza stravolgere ciò che funziona.



Valore immediato per Sales e Customer Service

Cosa include il modello Velocity

- **Gestione account e contatti** — anagrafica cliente strutturata e condivisa tra i team.
- **Pipeline opportunità** — visibilità completa sul funnel commerciale, con stage e probabilità.
- **Gestione attività e follow-up** — email, chiamate, appuntamenti tracciati e assegnati.
- **Case management** — ticket di supporto con SLA, escalation e storico interazioni.
- **Dashboard e KPI** — report operativi per Sales Manager e responsabili Customer Service.

I risultati attesi

4

settimane

Tempo medio per il go-live
con Velocity

>80%

adozione utenti

Grazie a interfacce semplici e
formazione pratica



Velocity Customer Service

Il Customer Service intelligente, semplice e scalabile
basato su Microsoft Dynamics 365

WEBINAR | 26 MARZO 2026

Cos'è Velocity Customer Service?

Un acceleratore per il Customer Service

Velocity Customer Service è la soluzione EOS Solutions basata su Dynamics 365 Customer Engagement che semplifica e accelera l'adozione di un sistema strutturato di assistenza clienti.

Progettata per le aziende italiane che cercano un sistema intuitivo, pronto all'uso e scalabile, offre un subset ottimizzato delle funzionalità di Dynamics 365 Customer Service, con:



Processi preconfigurati
su best practice di settore



AI integrata con
Microsoft Copilot



Time-to-value ridotto
e ROI accelerato



Piattaforma Microsoft
sicura e scalabile

Service Agent Dashboard

L'operatore ha una visione immediata e completa del proprio lavoro: casi assegnati, code da gestire, attività aperte e articoli della Knowledge Base, tutto in un'unica schermata.

The screenshot displays the Dynamics 365 Service Agent Dashboard interface. The top navigation bar includes the Dynamics 365 logo, the user's name (Eos Velocity Customer Service), a search bar, and various utility icons. The left sidebar contains navigation links for Home, Recent, Pinned, My Work, Dashboards, Activities, Customers, Accounts, Contacts, Service, Queue Items, Cases, Knowledge, Knowledge Articles, and Knowledge Search.

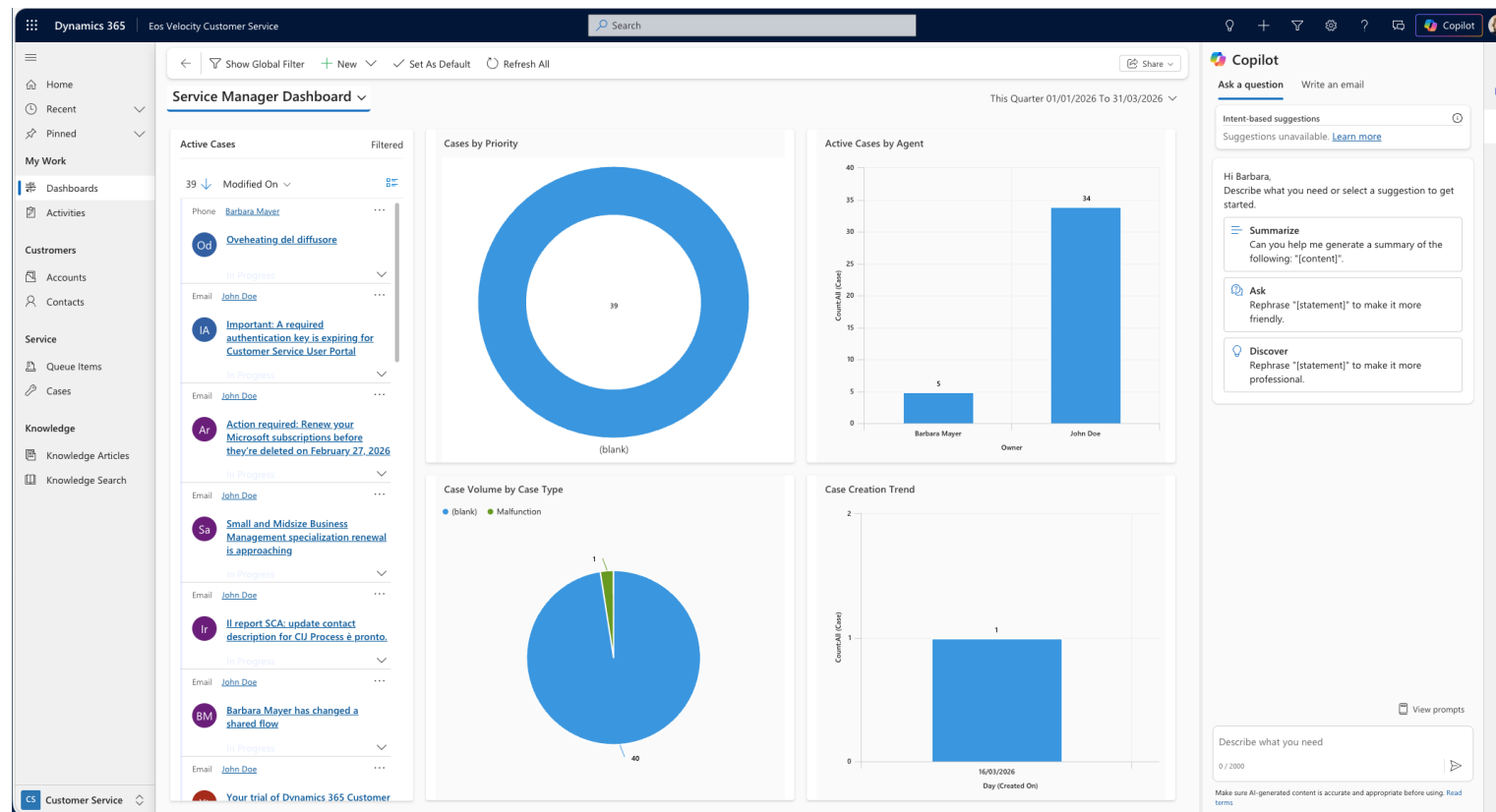
The main content area is divided into several sections:

- Service Agent Dashboard**: A dropdown menu for the current view.
- Items I am working on**: A table with columns for Title, Entered Queue, Type, and Queue. It shows three items: "Overheating on Alpha 330", "Overheating della cabina n.3", and "Call al prospect".
- Items available to work on**: A table with columns for Title, Entered Queue, Type, and Queue. It shows eight items, including "Undeliverable: Dynamic 365 Customer Insi...", "Macchina non funziona - Machine doesn't...", "R: Macchina non funziona", "Your mailbox is now connected to Dynami...", "Macchina non funziona", and "Rottura Coclea Mixer per impianto SAL-12...".
- My Open Activities**: A table with columns for Activity, Subject, Regard, and Priority. It shows six activities, including "Email", "Campa...", "Appoin...", "Appoin...", "Contac...", and "Appoin...".
- Active Articles**: A table with columns for Article Publication, Title, Owner, and Status. It shows eight articles, including "KA-01023 Intermittent Pressure Maintenance Issue w...", "KA-01031 Machine Not Functioning Due to Incorrect...", "KA-01029 Machine Not Operating When Not Plugge...", "KA-01030 Machine Not Operating When Not Plugge...", "KA-01028 Mixer Auger Failure in SAL-1250 System", and "KA-01018 Problem with LED Tube Installation".

On the right side, there is a **Copilot** sidebar with a search bar, a "Ask a question" button, and a "Write an email" button. Below these are sections for "Intent-based suggestions" (currently unavailable), "Hi Barbara, Describe what you need or select a suggestion to get started.", and three suggested actions: "Summarize", "Ask", and "Discover". At the bottom of the sidebar, there is a "Describe what you need" input field and a "View prompts" button.

Service Manager Dashboard

Il responsabile del servizio monitora in tempo reale KPI, distribuzione dei casi per priorità e per agente, trend di creazione e tipologie di intervento.



Gestione Clienti: Scheda Account

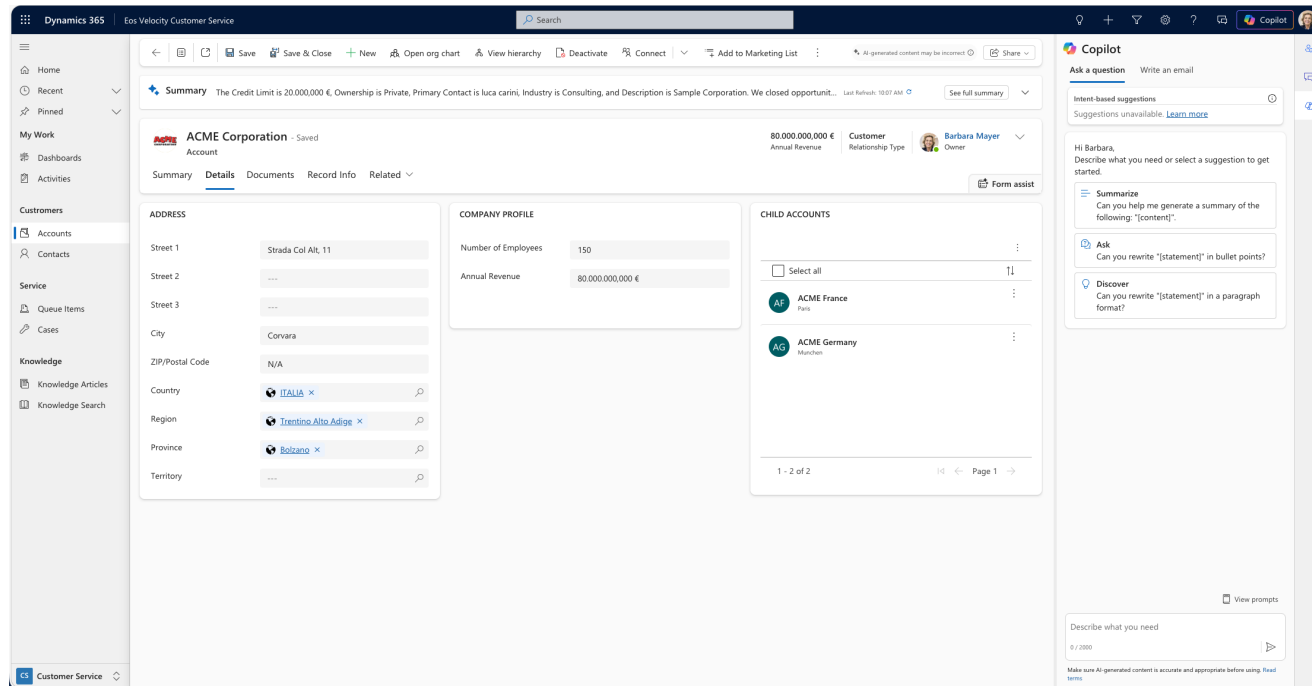
Visione a 360° del cliente

Tutte le informazioni in un unico punto:

- Dati anagrafici e commerciali
- Casi recenti e storico assistenza
- Contatti associati
- Timeline con evidenze AI
- Mappa e indicazioni stradali
- Documenti SharePoint integrati
- Account figlio (struttura gruppo)

The screenshot displays the Dynamics 365 Eos Velocity Customer Service interface. The left sidebar shows navigation options: Home, Recent, Pinned, My Work, Dashboards, Activities, Customers, Accounts, Contacts, Service, Queue Items, Cases, Knowledge, Knowledge Articles, and Knowledge Search. The main content area is titled 'ACME Corporation - Saved' and shows account details: Account Number C0000123, Account Name ACME Corporation, Email info@acme.com, Phone 65498741654, Fax 65498741654, Website https://www.acme.c..., and Parent Account ---. A 'Summary' tab is active, showing a credit limit of 20,000,000 €, ownership as Private, primary contact as Luca Carini, and industry as Consulting. A 'Recent Cases' table lists cases like 'Spia motore lampeggiante', 'Overheating del diffusore', 'Unit Overheating on high ...', 'Richiesta di installazione ...', and 'Richiesta installazione'. A 'Primary Contact' section lists contacts like Albina Marchesin, Andrea Brunoro, Barbara Mayer, Daniele Argentino, and Davide Amato. A 'Timeline' section shows highlights about digital enterprise follow-up and technical information. A map shows the location 'Strada Col Alt. 11 Corvara Bolzano N/A ITALIA'. A 'Copilot' sidebar on the right offers AI-powered suggestions and actions like 'Summarize', 'Ask', and 'Discover'.

Gestione Contatti



Il punto di riferimento per ogni interazione

La scheda contatto raccoglie:

- Informazioni anagrafiche e di contatto
- Ruolo aziendale e account collegato
- Casi aperti e cronologia
- Highlights AI dalla timeline
- Appuntamenti e attività recenti
- Integrazione con Copilot per redigere email e suggerimenti

Gestione Casi di Assistenza

Il cuore del Customer Service: ogni richiesta di assistenza è tracciata, categorizzata e gestita fino alla risoluzione.



Tipologia e priorità

Classificazione strutturata



Customer Details

Pannello laterale con info cliente



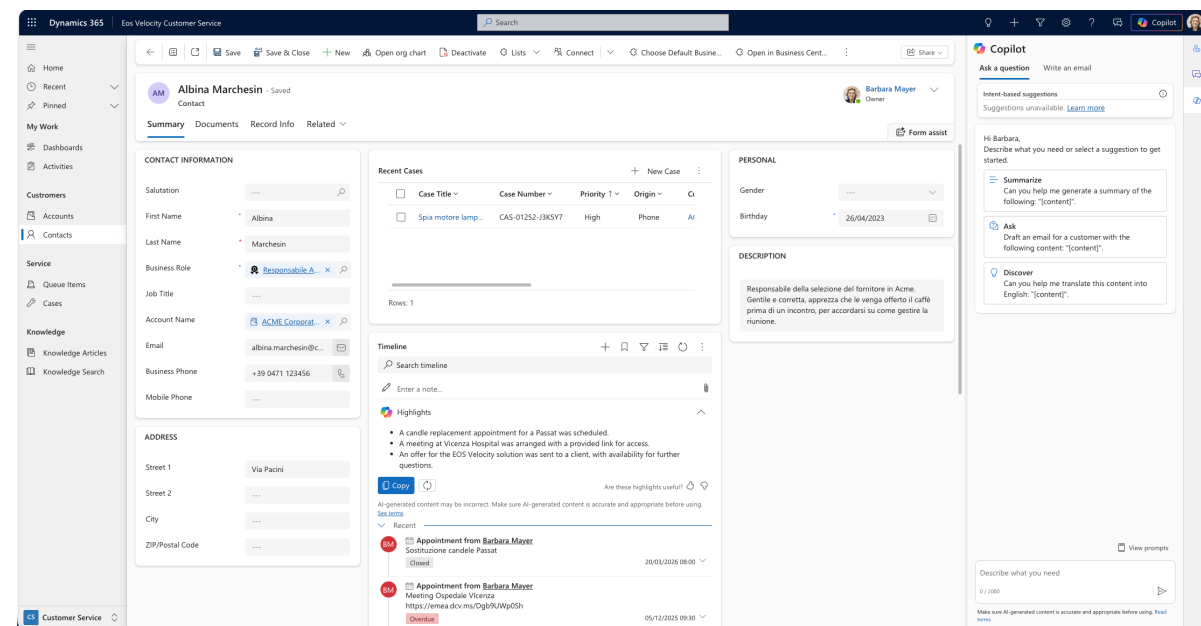
Knowledge Search

Ricerca articoli contestuale



Advanced Profiling

Profilazione AI del cliente



Knowledge Base e Code di Lavoro



Knowledge Base

Articoli della Knowledge Base associati direttamente ai casi per risoluzioni rapide e coerenti.

- Ricerca contestuale automatica
- Articoli collegati a casi simili
- Condivisione diretta con il cliente
- Analytics sull'utilizzo degli articoli



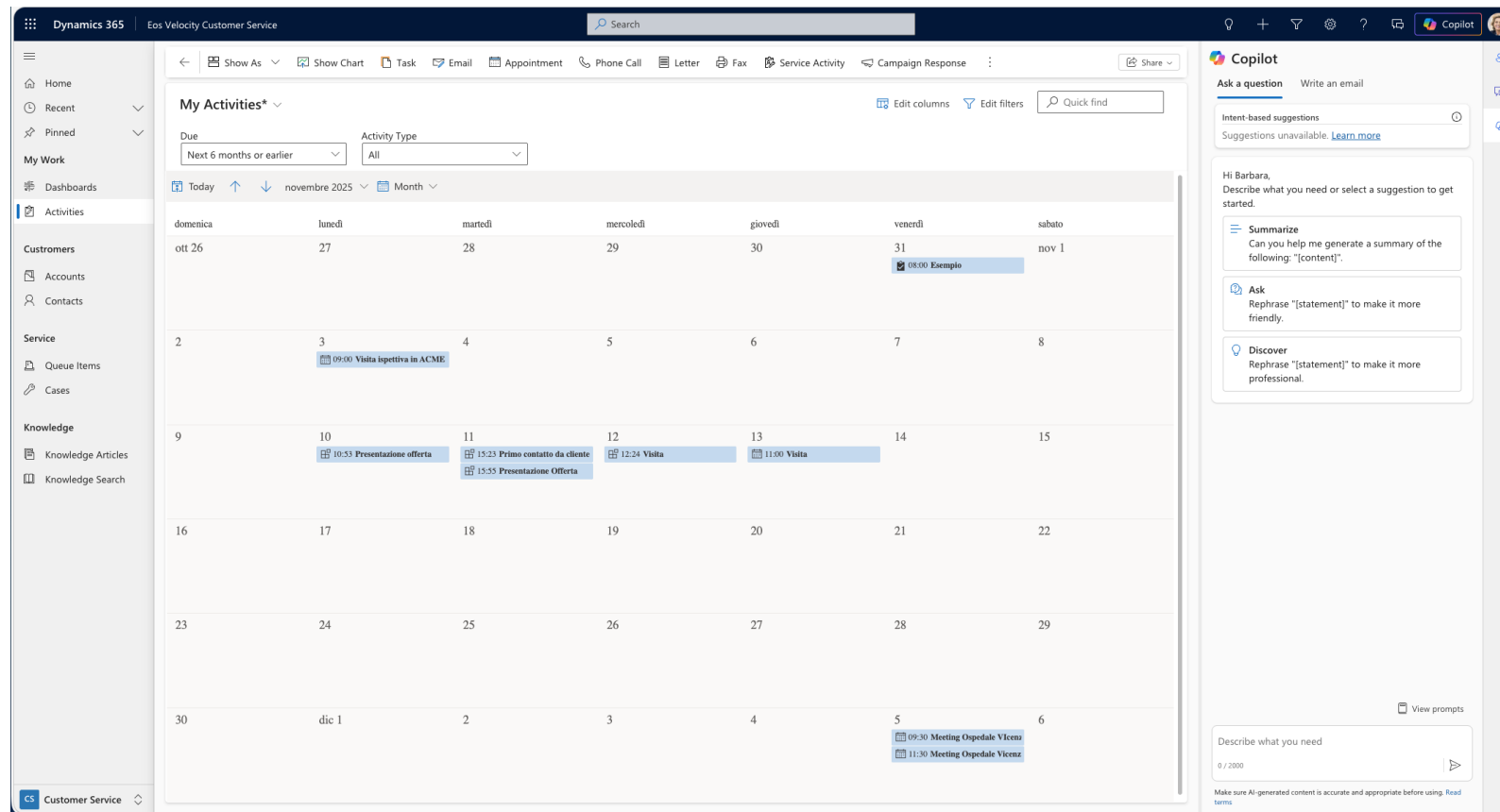
Code di Lavoro (Queue)

Organizza e smista automaticamente le richieste in entrata verso gli operatori più adatti.

- Code multilivello (1° e 2° livello)
- Routing automatico o manuale
- Visibilità su email, casi e telefonate
- Filtri avanzati e viste personalizzate

Attività e Calendario Integrato

Pianificazione, monitoraggio e tracciamento di tutte le attività del team: email, telefonate, appuntamenti, task e visite cliente, con vista calendario mensile.



Velocity Customer Service integra nativamente Microsoft Copilot, portando l'AI generativa direttamente nel flusso di lavoro degli operatori.



Riepiloghi automatici

Copilot genera sintesi dei casi e della cronologia cliente, velocizzando il passaggio di consegne tra operatori.



Suggerimenti proattivi

Suggerisce azioni, articoli KB e risposte contestuali basate sulla conversazione in corso.



Draft email e risposte

Genera bozze di email professionali e personalizzate, riducendo tempi di risposta e migliorando la qualità.



Highlights intelligenti

Estrae automaticamente i punti salienti dalla timeline, evidenziando appuntamenti, decisioni e azioni chiave.

Perché scegliere Velocity Customer Service?



Adozione rapida

Processi preconfigurati e interfaccia intuitiva: il team è operativo in pochi giorni.



Investimento contenuto

Un subset mirato di Dynamics 365 Customer Service, con costi e complessità ridotti.



AI-powered

Copilot integrato per suggerimenti, riepiloghi e automazione intelligente delle attività.



Scalabilità totale

Cresce con la tua azienda: da Velocity a Dynamics 365 Customer Service completo, senza migrazioni.

Power Platform AI

L'acceleratore intelligente dei tuoi processi

Power Platform non è solo uno strumento di automazione: è l'estensione naturale del CRM che porta intelligenza artificiale direttamente nei processi di Sales e Customer Service. Senza richiedere competenze di sviluppo avanzate, permette di costruire flussi automatizzati, app personalizzate e agenti AI capaci di agire in autonomia.



Power Automate

Automatizza attività ripetitive come l'assegnazione di lead, l'invio di notifiche, la creazione di task post-riunione e l'escalation automatica dei ticket.



Power Apps

Crea applicazioni personalizzate per scenari specifici — offerte in campo, form di raccolta dati, portali cliente — senza necessità di sviluppo tradizionale.



Copilot & AI Builder

Agenti conversazionali per il Customer Service, analisi predittiva del pipeline, sintesi automatica delle email e suggerimenti contestuali per i commerciali.

Scenari Concreti

Power Platform AI per Sales e Customer Service

Sales: scenari di automazione AI

- **Lead scoring automatico** basato su comportamento e dati storici
- **Sintesi AI delle email** per preparare le riunioni in pochi secondi
- **Next best action** suggerita dal Copilot durante la gestione opportunità
- **Aggiornamento automatico del CRM** dopo chiamate e meeting
- **Alert proattivi** su opportunità a rischio di stallo nel pipeline

Customer Service: scenari di automazione AI

- **Classificazione automatica dei ticket** per area, priorità e team
- **Agente virtuale Copilot** per rispondere alle richieste frequenti H24
- **Suggerimenti di risposta** basati sulla knowledge base aziendale
- **Analisi del sentiment** per identificare clienti a rischio churn
- **SLA monitoring** con escalation automatica in caso di violazioni

Questi scenari non richiedono un ERP transazionale: sono processi di relazione, e appartengono naturalmente al CRM potenziato dalla Power Platform.

Messaggi Chiave

ERP e CRM non si sostituiscono: si completano

Ruoli chiari, dati puliti

Business Central gestisce le transazioni. Dynamics 365 CRM gestisce la relazione. Ognuno fa ciò per cui è stato progettato, con integrazione nativa nella piattaforma Microsoft.

Partire senza complessità è possibile

Il modello Velocity permette di adottare il CRM in modo rapido e governato, con risultati concreti nelle prime settimane e un percorso di crescita chiaro e misurabile.

L'AI non è il futuro: è disponibile ora

Power Platform AI è già integrata nell'ecosistema Microsoft. Non richiede progetti separati: si attiva progressivamente sui processi esistenti, portando valore immediato.

Una piattaforma scalabile nel tempo

Si inizia con le funzionalità essenziali e si cresce in modo incrementale. La piattaforma Microsoft cresce con il business, senza dover ripartire da zero.

Call to Action

Come partire: Assessment e Next Step con Velocity

Il primo passo non deve essere un grande progetto. Con il nostro assessment dedicato, analizziamo insieme i processi di Sales e Customer Service, identifichiamo le priorità e definiamo un piano di adozione CRM su misura — rapido da avviare, facile da governare.

1. Assessment gratuito

Una sessione di analisi per mappare i processi attuali, individuare i gap e definire le opportunità di miglioramento con Dynamics 365 CRM.

2. Piano Velocity personalizzato

Un percorso di adozione su misura, con timeline chiara, funzionalità priorizzate e obiettivi misurabili fin dalle prime settimane.

3. Avvio guidato e supporto continuo

Go-live rapido con formazione pratica, change management e supporto post-lancio per garantire adozione e risultati nel tempo.

Sessione Q&A

Domande?

Siamo a disposizione per rispondere alle vostre domande su Microsoft Dynamics 365 CRM, il modello Velocity e le opportunità offerte da Power Platform AI per i processi di Sales e Customer Service.



Contattaci dopo il webinar

Scrivi al nostro team per ricevere materiali, approfondimenti e per prenotare il tuo assessment gratuito con gli specialisti Velocity.



Prenota una demo

Vuoi vedere Dynamics 365 CRM e Power Platform AI in azione nel tuo contesto? Prenota una sessione dimostrativa personalizzata con il nostro team.



Grazie per la partecipazione. La registrazione del webinar e i materiali di approfondimento saranno condivisi con tutti i partecipanti nei prossimi giorni.

22/04/26



EOS FUTURE SUMMIT
AI & BEYOND

>> Veronafiere,
V.le del Lavoro, 8 - VR



customer
academy
FOR EVEN SMARTER COMPANIES

Q & A

■ alessandro.levantini@eos-solutions.it
■ andrea.cozzo@eos-solutions.it

Grazie!



WEB

www.eos-solutions.it

SEGUICI SU

