

Guida di base per Dynamics 365 Customer Engagement (locale), versione 9.x

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Usare app basate su modello in Power Apps](#)

La guida di base di Dynamics 365 Customer Engagement (locale) contiene le nozioni di base necessarie per esplorare il sistema, immettere i dati, usare dashboard, grafici e report in modo efficace e altro ancora.

Creare relazioni con i clienti

Uno dei principali vantaggi dell'uso di Dynamics 365 Customer Engagement (locale) è costituito da un luogo organizzato e facile da accedere per archiviare i dati relativi a tutti i clienti e i potenziali clienti. Alcuni dei dati verranno immessi dall'utente e dal team mentre si lavora con i clienti. Alcuni dei dati possono essere estratti da altre fonti come dal sistema di contabilità o anche da Facebook e Twitter.

Una volta che i dati si trovano nel sistema, inizia il vero divertimento. È possibile usare le informazioni dettagliate ottenute dai dati per gestire la giornata, per restare al primo posto di ciò che accade nel team e per prendere decisioni informate su come coltivare i clienti e creare relazioni permanenti con loro.

Essere produttivi ovunque

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) non è solo per l'uso in un Web browser nel computer. È anche possibile usarlo sul telefono, sul tablet Android o sull'iPad Apple. Questa guida illustra l'uso del sistema nel Web browser, per mantenerlo il più breve possibile e perché le app per dispositivi mobili funzionano quasi come sul Web.

Scaricare l'app dallo Store online per il telefono o tablet (cercare "Dynamics 365" per trovare l'app). Potrebbe essere necessario rivolgersi alla persona che gestisce quotidianamente il sistema per assicurarsi di disporre delle autorizzazioni di sicurezza necessarie per usare l'app. Per altre informazioni, vedere [Introduzione a Dynamics 365 per telefoni](#). È anche possibile eseguire il lavoro dall'interno di Outlook, se si desidera. Rivolgersi all'amministratore di sistema per informazioni dettagliate o vedere Navigazione [di base in App per Outlook](#).

Ottenere un apprendimento prezioso anche se il sistema è stato personalizzato

Anche se il sistema è stato personalizzato in modo che corrisponda alla tua azienda (e usi nomi diversi o le schermate sono diverse), troverai comunque queste nozioni di base utili, perché abbiamo incluso solo quelle attività che chiunque usa il sistema farebbe, indipendentemente dal modo in cui le schermate sono state modificate.

È possibile leggere la guida direttamente nell'ordine o leggere solo gli argomenti a cui si è interessati. In alternativa, se si è la persona responsabile della formazione degli utenti dell'organizzazione, è possibile esaminare gli argomenti nelle sessioni di formazione eseguite con i dipendenti. Puoi anche salvare questa intera guida come PDF da portare con te!

Cosa succede se le schermate sono diverse da quello che vedi qui?

Se l'organizzazione collabora strettamente con un partner Dynamics 365 Customer Engagement (locale), è probabile che le schermate di sistema siano diverse da quella visualizzata in questa guida. E anche se l'organizzazione non lavora con un partner, un utente dell'organizzazione potrebbe aver aggiunto funzionalità aggiuntive o aver personalizzato il sistema in modo che corrisponda al settore e al modo in cui si eseguono le operazioni.

Non preoccuparti.

Gli argomenti di questa guida sono progettati in modo che i passaggi siano gli stessi per tutti. Sarà possibile usare questa guida per apprendere le nozioni di base di Customer Engagement (in locale), indipendentemente da ciò che chiami i campi sulle schermate o se sono disposti in modo diverso dagli esempi illustrati qui.

Impostazioni di sicurezza: cosa accade se non è possibile accedere a una funzionalità?

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include impostazioni di sicurezza che controllano l'accesso a determinate funzionalità, dati o persino campi su schermi, a seconda del ruolo.

Se risulta che non è possibile visualizzare o accedere a un elemento descritto in questa guida o se alcuni dati sono contrassegnati come "sola lettura", rivolgersi alla persona che gestisce il sistema quotidianamente. Potrebbe essere necessario ottenere autorizzazioni di sicurezza aggiuntive.

Vedere anche

[Trovare il modo in cui si trova Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#)

[Guida dell'amministratore](#)

[Guida alla personalizzazione](#)

[Guida di Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#)

Dove trovare le app aziendali

23/08/2025

Le app aziendali sono disponibili per gli utenti in base ai ruoli di sicurezza. Se l'amministratore di sistema ha creato nuove app, sarà visibile all'utente se al ruolo di sicurezza è stato concesso l'accesso a tali app. Quando usi un'app, vedrai solo le entità nella mappa del sito e altre posizioni nell'app che l'amministratore di sistema ha aggiunto durante la progettazione dell'app.

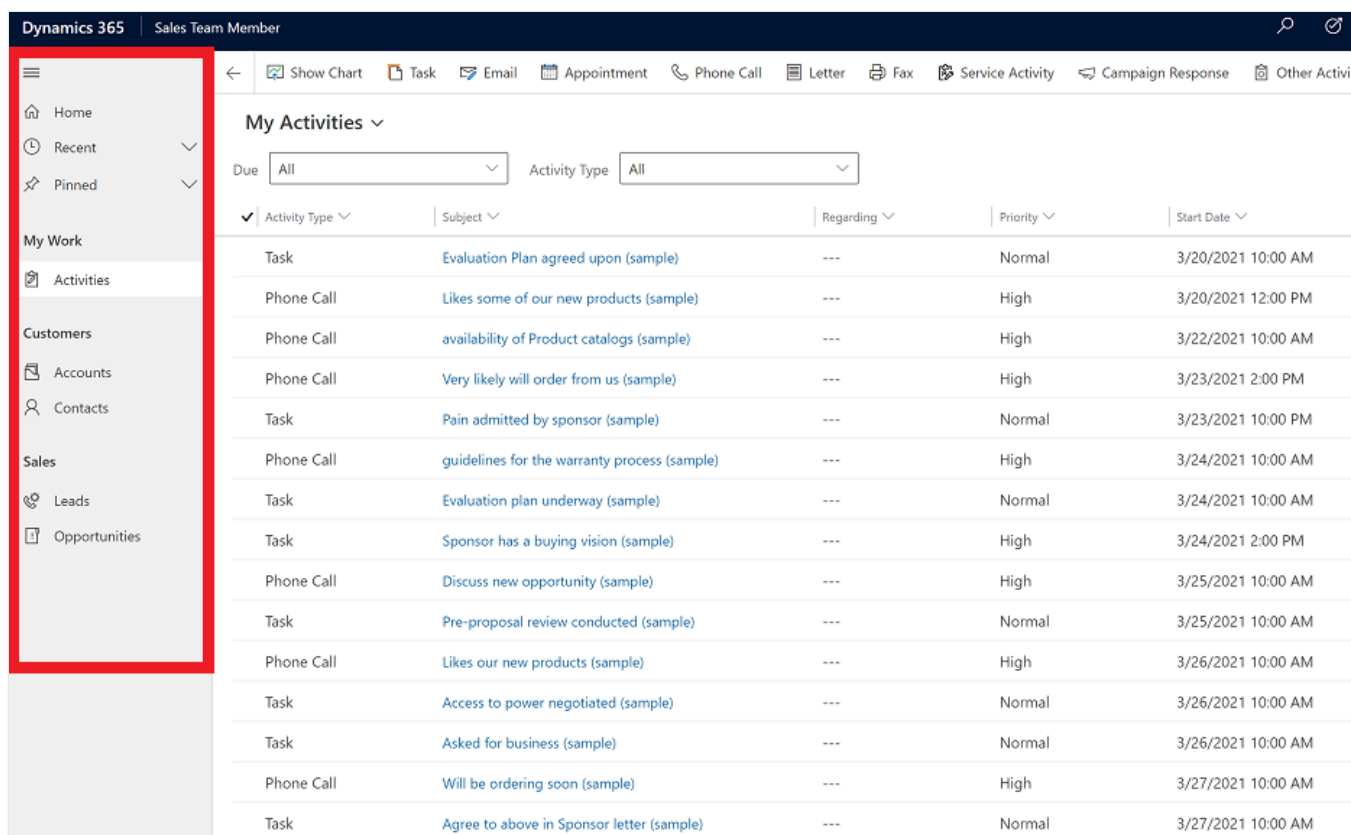
La pagina App mostra tutte le app pubblicate in base alle opzioni di licenza dell'organizzazione e al ruolo di sicurezza. La pagina App ha due visualizzazioni:

- **App pubblicate:** tutte le app pubblicate disponibili.
- **App da modificare:** tutte le app bozza disponibili.

Se si è un amministratore di sistema, un personalizzatore o un utente con privilegi equivalenti, verranno visualizzate app pubblicate e app in stato di bozza.

Con Dynamics 365 Customer Engagement (locale), versione 9.1, l'amministratore di sistema ha la possibilità di abilitare la nuova interfaccia unificata per le app. Per altre informazioni, vedere [Informazioni sull'interfaccia unificata in Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#).

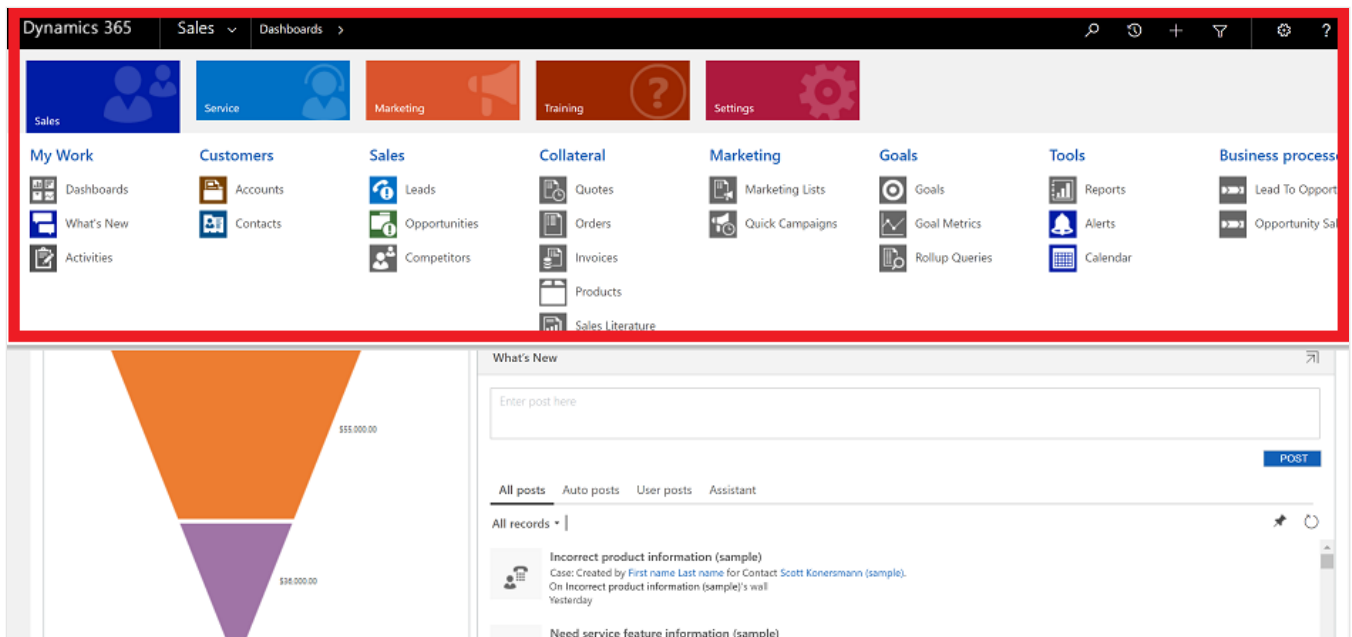
Il modo più semplice per stabilire se si usa un'interfaccia unificata o il client Web legacy consiste nell'esaminare la mappa del sito. In Interfaccia unificata la mappa del sito si trova a sinistra.



The screenshot shows the Dynamics 365 interface for a Sales Team Member. The left sidebar is highlighted with a red box, showing the navigation menu. The main area displays 'My Activities' with a table of tasks and phone calls.

Activity Type	Subject	Regarding	Priority	Start Date
Task	Evaluation Plan agreed upon (sample)	---	Normal	3/20/2021 10:00 AM
Phone Call	Likes some of our new products (sample)	---	High	3/20/2021 12:00 PM
Phone Call	availability of Product catalogs (sample)	---	High	3/22/2021 10:00 AM
Phone Call	Very likely will order from us (sample)	---	High	3/23/2021 2:00 PM
Task	Pain admitted by sponsor (sample)	---	Normal	3/23/2021 10:00 PM
Phone Call	guidelines for the warranty process (sample)	---	High	3/24/2021 10:00 AM
Task	Evaluation plan underway (sample)	---	Normal	3/24/2021 10:00 AM
Task	Sponsor has a buying vision (sample)	---	High	3/24/2021 2:00 PM
Phone Call	Discuss new opportunity (sample)	---	High	3/25/2021 10:00 AM
Task	Pre-proposal review conducted (sample)	---	Normal	3/25/2021 10:00 AM
Phone Call	Likes our new products (sample)	---	High	3/26/2021 10:00 AM
Task	Access to power negotiated (sample)	---	Normal	3/26/2021 10:00 AM
Task	Asked for business (sample)	---	Normal	3/26/2021 10:00 AM
Phone Call	Will be ordering soon (sample)	---	High	3/27/2021 10:00 AM
Task	Agree to above in Sponsor letter (sample)	---	Normal	3/27/2021 10:00 AM

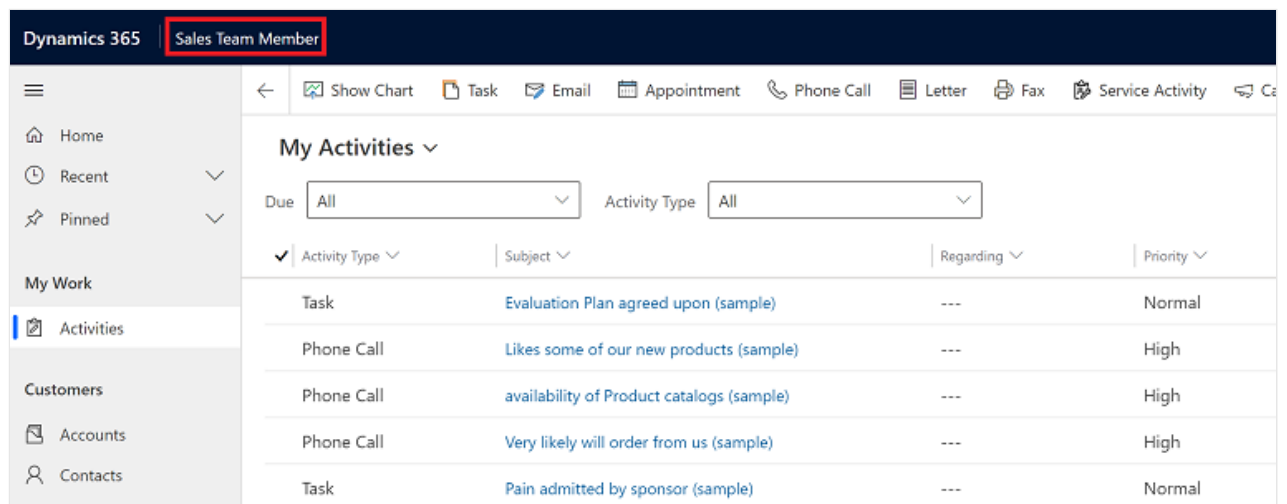
La mappa del sito per il client Web legacy si trova nella parte superiore.



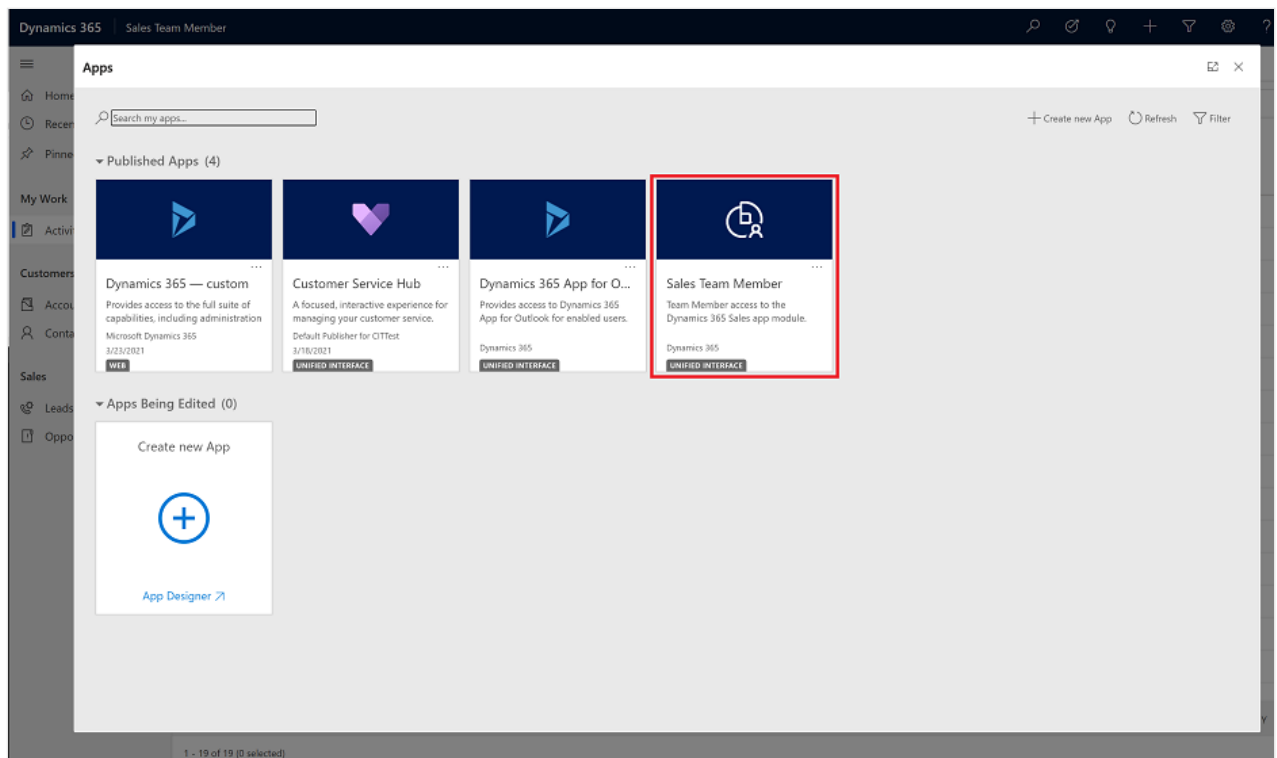
Trovare app nell'interfaccia unificata

Usare il menu del selettore di app per passare da un'app all'altra.

1. Accedere a Dynamics 365 Customer Engagement (locale).
2. Selezionare il nome dell'app corrente.



3. Nella pagina **App** selezionare un'app. Verranno visualizzate solo le app per l'organizzazione.



Trovare app nel client Web legacy

1. Accedere a Dynamics 365 Customer Engagement (locale).
2. Passare a **Impostazioni>App**.

È anche possibile aprire direttamente la pagina Le mie app immettendo l'URL seguente nel browser: `https://< nome server>/<orgName>/apps`.

3. Nella visualizzazione **App pubblicate** selezionare l'app da usare.

⚠ Nota

- Il menu Creazione rapida, La ricerca globale e i record recenti all'interno dell'app non vengono filtrati. Questi elementi mostrano e possono essere cercati in tutte le entità anziché solo le entità aggiunte all'app.
 - Quando si esegue la ricerca usando Ricerca avanzata, cerca tutte le entità e non solo le entità aggiunte all'app.

Comprendere l'organizzazione dei dati

Articolo • 22/05/2025

Che tu sia nel settore delle vendite, dell'assistenza o del marketing, Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) ti aiuta a organizzare e ottenere grandi ritorni sui dati dei tuoi clienti. Poiché le vendite e l'assistenza sono unificate in un unico sistema, i venditori hanno visibilità su eventuali problemi di servizio attivi in modo da non essere presi alla sprovvista mentre cercano di concludere un affare. Allo stesso modo, se un cliente chiama per assistenza, un rappresentante dell'assistenza può vedere che è in corso una grande vendita e gestire il chiamante di conseguenza.

Con le app aziendali di Customer Engagement, sarai in grado di individuare e rispondere ai problemi che potrebbero bloccare le trattative, vedere come sta andando il tuo team di assistenza nel rispetto dei termini dei tuoi accordi sul livello di servizio, monitorare il successo delle tue campagne di marketing e molto altro ancora.

Anche se non è necessario conoscere molto i database per iniziare a lavorare con Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), è utile conoscere alcune cose su come i dati sono organizzati nel sistema. In particolare, ci sono due definizioni che dovresti conoscere perché vengono utilizzate in molti punti del sistema: **record** e **tipo di record**.

Ogni giorno, lavorerai con diversi record e tipi di record dei clienti mentre sposti i clienti attraverso i tuoi processi aziendali, raccogliendo i dati necessari per compilare i campi per i loro record e, infine, conquistare il loro business.

Che cos'è un record?

In Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), un **record** è un'unità completa di informazioni. Pensalo come una singola riga in una tabella, con più colonne, note anche come campi, per archiviare le informazioni che compongono l'intera riga.

Ad esempio, per un account è possibile avere una colonna per **Nome azienda**, **Indirizzo** e **Nome contatto** per la persona che si chiama quando si desidera effettuare il check-in sull'account. Ogni volta che si aggiunge un nuovo account al sistema, si crea un nuovo record nel database di Customer Engagement (on-premises).

Che cos'è un tipo di record?

Ogni record aggiunto al sistema appartiene a un determinato **tipo di record**, ad esempio account, contatto, lead, opportunità o caso. Dynamics 365 Customer Engagement (on-

premises) dispone di diversi altri tipi di record oltre a questi, ma questi sono quelli con cui probabilmente lavorerai più spesso per le vendite e il servizio clienti.

I tipi di record consentono di raggruppare e organizzare dati simili. Ad esempio, in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) troverai i record dei contatti raggruppati in base all'icona per il tipo di record del contatto.

I record dei casi sono raggruppati in base all'icona relativa al tipo di record del caso, i record di account sono raggruppati in base all'icona relativa al tipo di record account e così via.

A cosa servono gli account, i contatti, i lead e le opportunità?

I record di account e contatti memorizzano gran parte delle informazioni che tu e il tuo team raccogliete dai vostri clienti.

Memorizzi i dati delle aziende con cui intratteni rapporti commerciali negli **account**. Analogamente a Office Outlook o ad altri programmi di posta elettronica, nei **contatti** vengono archiviati i dati relativi alle persone che si conoscono e con cui si lavora.

Di solito, a un account è associato più di un contatto, soprattutto quando si lavora con un'azienda più grande con molti reparti o sedi e si ha a che fare con diverse persone per gestire l'account.

I **lead** sono per potenziali vendite e la maggior parte delle organizzazioni ottiene lead da molte fonti. Ad esempio, puoi inserire manualmente i lead dai biglietti da visita, generarli da campagne di marketing o richieste dal tuo sito web, acquistarli nelle mailing list, crearli automaticamente dai post su Facebook o Twitter: le possibilità sono quasi infinite.

Se tutto procede bene con lead, sarà possibile promuoverlo in un'**opportunità**, un altro nome per indicare una transazione che sta per essere chiusa.

Cosa sono i casi?

In un **caso** vengono memorizzati tutti i dati relativi ai problemi o alle domande dei clienti. I casi possono provenire da telefonate, e-mail, richieste sul tuo sito web o anche da post su Facebook o Twitter. (Alcune organizzazioni chiamano i casi "incidenti" o "ticket".)

I casi memorizzano i dettagli che i rappresentanti dell'assistenza devono conoscere quando risolvono un problema. Quando si esamina il record di un caso, si nota la priorità del caso, l'origine, se il cliente ha altri casi recenti, la quantità di servizio a cui il cliente ha diritto e il tempo a disposizione per risolverlo.

Cosa succede se vengono visualizzati nomi diversi per i diversi tipi di record nel sistema?

Uno dei vantaggi di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) è che è così facile da personalizzare in base al settore, agli obiettivi aziendali o alle preferenze dell'organizzazione. Pertanto, è possibile che vengano visualizzati nomi diversi per i tipi di record, poiché l'organizzazione chiama quel tipo di dati in modo diverso. Ad esempio, l'amministratore di sistema potrebbe aver modificato "account" in "azienda" o "contatto" in "individuo".

Vedere anche

[Familiarizzare con le app Dynamics 365 Customer Engagement \(on-premises\)](#)

Che cosa sono i processi aziendali?

27/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Usare i processi aziendali](#)

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) è basato sui processi. Ma cosa significa?

Tutti i membri del team spostano i clienti attraverso processi aziendali standardizzati con le stesse fasi e passaggi per ogni tipo di interazione con i clienti, raccogliendo e immettendo dati importanti lungo il percorso. I processi aziendali aiutano tutti a seguire le procedure consigliate, anche quando si gestiscono situazioni che non si verificano molto spesso. Per completare un passaggio, immettere i dati o contrassegnare il passaggio completato nella barra del processo nella parte superiore della schermata. Al termine di tutti i passaggi, è possibile passare alla fase successiva.

Ad esempio, l'organizzazione potrebbe avere un processo aziendale per gestire una nuova opportunità di vendita qualificando se la persona ha il budget da acquistare e quindi sviluppando l'opportunità parlando con uno stakeholder. Successivamente, inviare una proposta commerciale e, infine, concludere l'opportunità come vinta quando il cliente effettua l'ordine.

In questo esempio, la barra del processo aziendale per le nuove opportunità mostra le quattro fasi da seguire (**Qualifica**, **Sviluppare**, **Proporre** e **Chiudi**), dove ci si trova nel processo e cosa fare successivamente, quindi non c'è alcuna ipotesi.

OPPORTUNITY

Very likely will order 18 Product SKU JJ202 this year

Est. Close Date: 11/24/2014 | Est. Revenue: \$30,000.00 | Status: In Progress | Owner: [User Icon]

Process Bar: Qualify (✓) → **Develop (Active)** → Propose → Close → Next Stage

Develop (Active) Dropdown:

- ✓ Customer Need
- ✓ Proposed Solution
- ✓ Identify Stakeholders
- ✓ Identify Commitments

Diversify into selling related
Set SKU AX305
completed
completed

Enter data in the fields on the process bar, or mark a step completed

Cosa accade se i processi aziendali sono diversi da questi esempi?

Il sistema è dotato di processi aziendali per attività comuni di vendita, servizio e marketing. Tuttavia, la maggior parte delle organizzazioni personalizza questi processi in modo che corrispondano al modo in cui eseguono le operazioni. In alternativa, è possibile che siano stati aggiunti processi al sistema che sono stati personalizzati per gli obiettivi aziendali o del settore. In altre parole, ciò che viene visualizzato qui potrebbe non corrispondere esattamente alle barre di processo visualizzate nel sistema. Indipendentemente dai processi, le barre funzionano allo stesso modo per tutti. Immettere i dati nei campi e quindi spostare il cliente nella fase successiva.

Per altre informazioni sui processi aziendali, [guardare questo video \(4:49\) sui processi aziendali](#) .

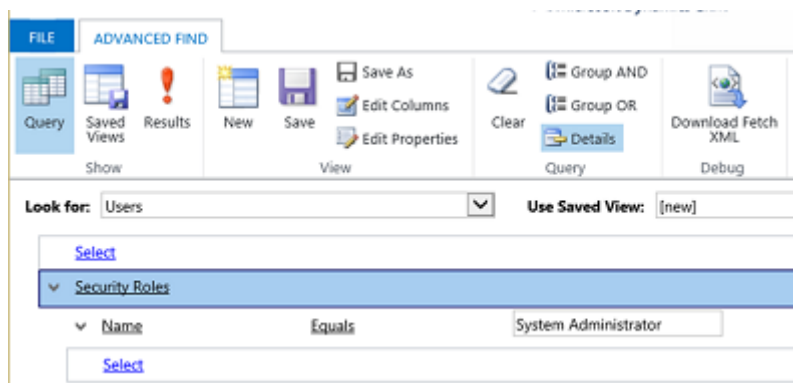
Trovare l'amministratore o il supporto tecnico di Customer Engagement (locale)

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Trovare l'amministratore o il supporto tecnico](#)

È possibile che si verifichino occasionalmente problemi che richiedono una consulenza con l'amministratore di Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Se non si conosce l'amministratore, è possibile usare Ricerca avanzata per trovare l'amministratore.

1. Accedere all'organizzazione Customer Engagement (on-premises).
2. Sulla barra dei comandi selezionare il pulsante **Ricerca avanzata**.
3. Nella pagina Ricerca avanzata selezionare **Utenti** nell'elenco **Cerca**.
4. Scegliere **Seleziona** e quindi selezionare **Ruoli di sicurezza** nell'elenco.
5. In **Campi** selezionare **Nomi**.
6. Immettere **Amministratore di sistema** nella casella **immettere testo**. A questo punto, la schermata dovrebbe essere simile alla seguente:



7. Scegliere il pulsante **Risultati** sulla barra multifunzione.

Verrà visualizzato un elenco di uno o più amministratori di sistema.

Inviare commenti e suggerimenti o valutazioni per informazioni archiviate nel sistema

23/08/2025

Per migliorare la soddisfazione dei clienti, tenere traccia del feedback dei clienti per i prodotti e i servizi offerti dall'organizzazione è molto importante. È ora possibile aggiungere commenti e suggerimenti o valutazioni ai record per qualsiasi entità abilitata per il feedback.

Ad esempio, se l'entità Case è abilitata per il feedback, è possibile acquisire commenti e suggerimenti sull'esperienza di supporto ricevuta dal cliente per il caso. Quando più clienti valutano un record, le valutazioni possono essere consolidate per ogni record tramite un campo di rollup personalizzato. In uno scenario di vendita, è possibile abilitare l'entità Product per il feedback degli utenti sui prodotti venduti.

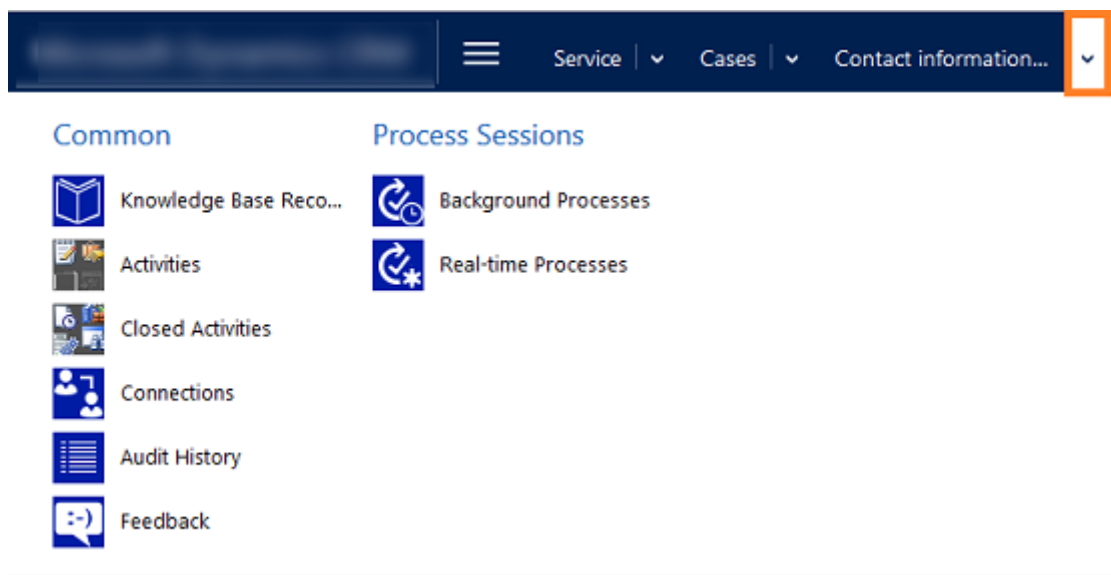
Un amministratore di sistema o un addetto alla personalizzazione può abilitare un'entità per il feedback. Per acquisire commenti e suggerimenti per qualsiasi entità specifica, rivolgersi all'amministratore di sistema o al personalizzatore.

Aggiungere commenti e suggerimenti

È possibile aggiungere commenti e suggerimenti a qualsiasi record usando l'elenco di record associato. In alternativa, è possibile chiedere all'amministratore di sistema o al personalizzatore di aggiungere una griglia secondaria al modulo dell'entità.

I passaggi descritti in questo argomento illustrano come aggiungere commenti e suggerimenti a un record del caso. È possibile passare al record a cui si vuole aggiungere commenti e suggerimenti.

1. Vai a **Servizio>Casi**.
2. Apri il record del caso a cui vuoi aggiungere il feedback.
3. Sulla barra di spostamento selezionare la freccia accanto al nome del record e quindi selezionare **Feedback**.



4. Sulla barra degli strumenti Azione selezionare **Aggiungi nuovo feedback**.

5. Specificare le informazioni:

- **Titolo.** Digitare un titolo descrittivo per il feedback. Ad esempio, se il feedback riguarda la soddisfazione dei clienti, digitare questo valore.
- **Origine.** Selezionare se il feedback è interno o da un portale. Se hai ricevuto il feedback da una telefonata, puoi selezionare **Interno**.

L'amministratore di sistema o lo strumento di personalizzazione può personalizzare il campo Origine per aggiungere altri valori, in base alle esigenze.

- **Commenti.** Digitare eventuali commenti di feedback desiderati.
- **Valutazione.** Digitare un numero per specificare quanto sia utile il record correlato. Ad esempio, se si monitora la soddisfazione dei clienti per un caso e si vuole valutarlo con un 2 su una scala da 1 a 10, digitare il numero 2.
- **Valore di valutazione minimo e Valore di valutazione massimo.** Specificare una classificazione minima e massima per definire una scala di valutazione dei commenti e suggerimenti. Ad esempio, se si vuole assegnare una valutazione pari a 2 su una scala da 1 a 10, digitare 1 come valutazione minima e 10 come valutazione massima.
- **Creato da (Contatto).** Se stai creando commenti e suggerimenti per conto di un contatto del cliente, seleziona il contatto qui.

I campi **Creato da** e **Chiuso da** vengono popolati automaticamente con l'utente che crea o disattiva il record del feedback.

- **Classificazione normalizzata.** Normalizza la classificazione fino a una scala da 0 a 1. La valutazione normalizzata viene calcolata in base alla formula seguente:

$(\text{Valutazione} - \text{Valutazione Minima}) / (\text{Valutazione Massima} - \text{Valutazione Minima})$.

6. Al termine, selezionare **Salva e chiudi**.

Familiarizzare con le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

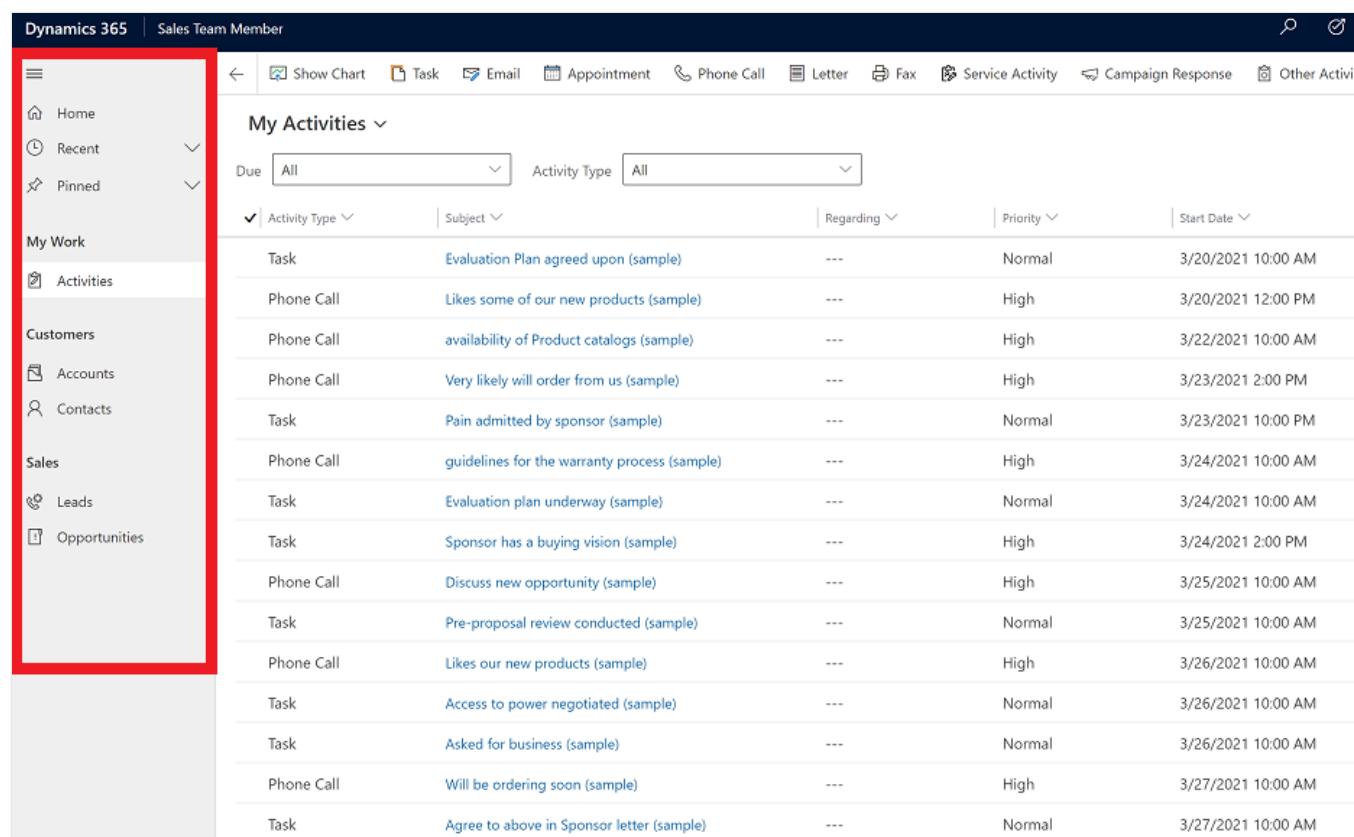
29/09/2025

Con Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), versione 9.1 il tuo amministratore di sistema ha l'opzione per abilitare il nuovo Unified Interface che cambia l'aspetto della tua app e il modo in cui navighi nell'app. Questo articolo spiega come utilizzare un'app sia in Unified Interface che nel client Web legacy.

Per altre informazioni sull'interfaccia unificata, vedi [Informazioni sull'interfaccia unificata in Dynamics 365 Customer Engagement \(on-premises\)](#)

Se il tuo amministratore di sistema non ha abilitato la nuova interfaccia, vedrai il client Web legacy. Il modo più semplice per sapere se stai usando Unified Interface o il client web legacy è guardare la mappa del sito.

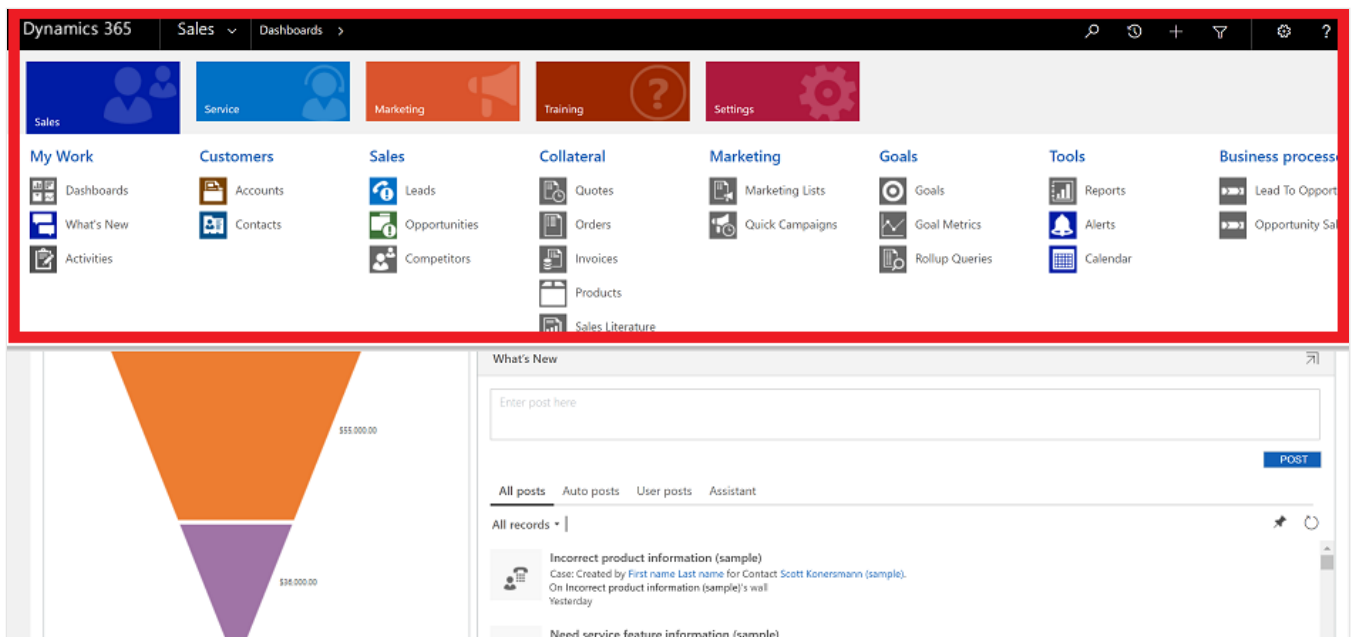
In Interfaccia unificata la mappa del sito si trova a sinistra.



The screenshot shows the Dynamics 365 Unified Interface for a Sales Team Member. The left-hand navigation pane is highlighted with a red box, showing the 'map of the site'. The main area displays a list of activities under 'My Activities'.

Activity Type	Subject	Regarding	Priority	Start Date
Task	Evaluation Plan agreed upon (sample)	---	Normal	3/20/2021 10:00 AM
Phone Call	Likes some of our new products (sample)	---	High	3/20/2021 12:00 PM
Phone Call	availability of Product catalogs (sample)	---	High	3/22/2021 10:00 AM
Phone Call	Very likely will order from us (sample)	---	High	3/23/2021 2:00 PM
Task	Pain admitted by sponsor (sample)	---	Normal	3/23/2021 10:00 PM
Phone Call	guidelines for the warranty process (sample)	---	High	3/24/2021 10:00 AM
Task	Evaluation plan underway (sample)	---	Normal	3/24/2021 10:00 AM
Task	Sponsor has a buying vision (sample)	---	High	3/24/2021 2:00 PM
Phone Call	Discuss new opportunity (sample)	---	High	3/25/2021 10:00 AM
Task	Pre-proposal review conducted (sample)	---	Normal	3/25/2021 10:00 AM
Phone Call	Likes our new products (sample)	---	High	3/26/2021 10:00 AM
Task	Access to power negotiated (sample)	---	Normal	3/26/2021 10:00 AM
Task	Asked for business (sample)	---	Normal	3/26/2021 10:00 AM
Phone Call	Will be ordering soon (sample)	---	High	3/27/2021 10:00 AM
Task	Agree to above in Sponsor letter (sample)	---	Normal	3/27/2021 10:00 AM

La mappa del sito nel client Web legacy è in alto.



Esplorazione in Unified Interface

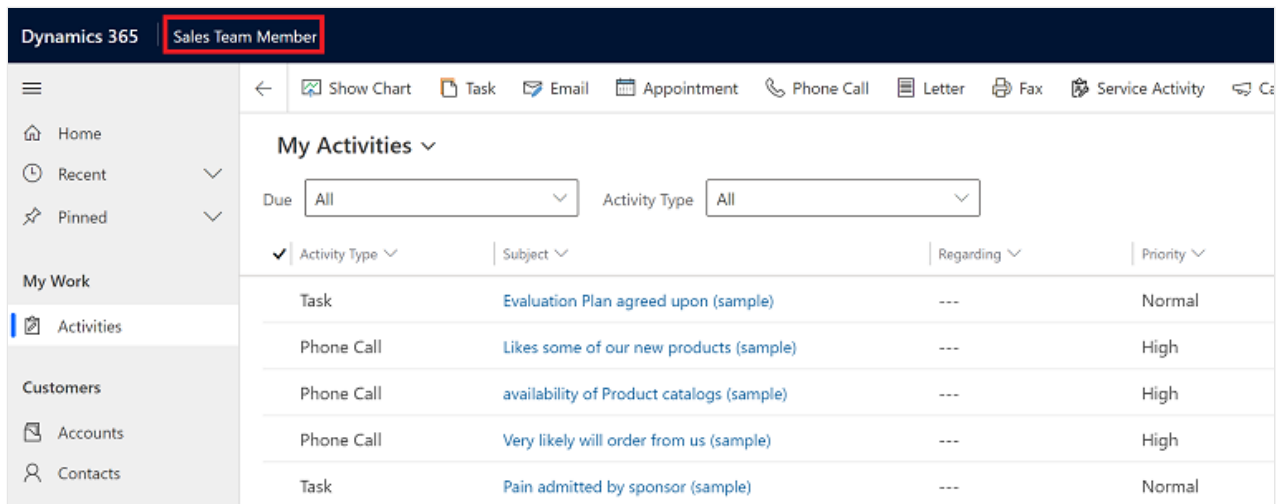
L'infrastruttura Unified Interface offre un'esperienza utente coerente e accessibile su tutti i dispositivi, che si tratti di un desktop, un portatile, un tablet o un telefono. Le app vengono ridimensionate mediante l'adattamento dinamico dei componenti sullo schermo. La progettazione reattiva si adatta all'ambiente in base alle dimensioni dello schermo, pertanto maggiore è lo spazio disponibile, più elevato sarà il numero di informazioni che possono essere visualizzate.

- Le *app* forniscono una raccolta di funzionalità per l'esecuzione di una classe di attività specifica, ad esempio la gestione di account e contatti. Utilizza il menu del selettore di app per spostarti tra le app disponibili per la tua azienda.
- Un'*area di lavoro* è una suddivisione di un'app dedicata a una funzionalità specifica. Ogni area di lavoro fornisce una raccolta mirata di entità da utilizzare in tale area. In alcuni casi, la stessa entità è presente in più aree (o addirittura in più app). Le entità Contatto e Account, ad esempio, compaiono in svariate app e aree di lavoro. Utilizza il menu dell'area di lavoro per spostarti tra le aree di lavoro per l'app corrente.
- Le *entità* rappresentano un tipo specifico di dati, ad esempio contatti e account. Le entità utilizzano un formato di dati strutturati, che definisce la raccolta di campi disponibili per l'entità. Ogni entità è composta da una raccolta di singoli record. Ad esempio, per l'entità Contatti, ogni record descrive una singola persona e ogni record include una raccolta di campi, ad esempio il nome, il cognome e l'indirizzo e-mail. Le entità presentano generalmente due visualizzazioni: una visualizzazione elenco, che è solitamente un'entità, in cui vengono elencati i record disponibili, e una visualizzazione modulo, che mostra tutti i dati e le impostazioni disponibili per un singolo record. Utilizza il navigatore laterale per spostarti tra le entità nell'area di lavoro corrente.

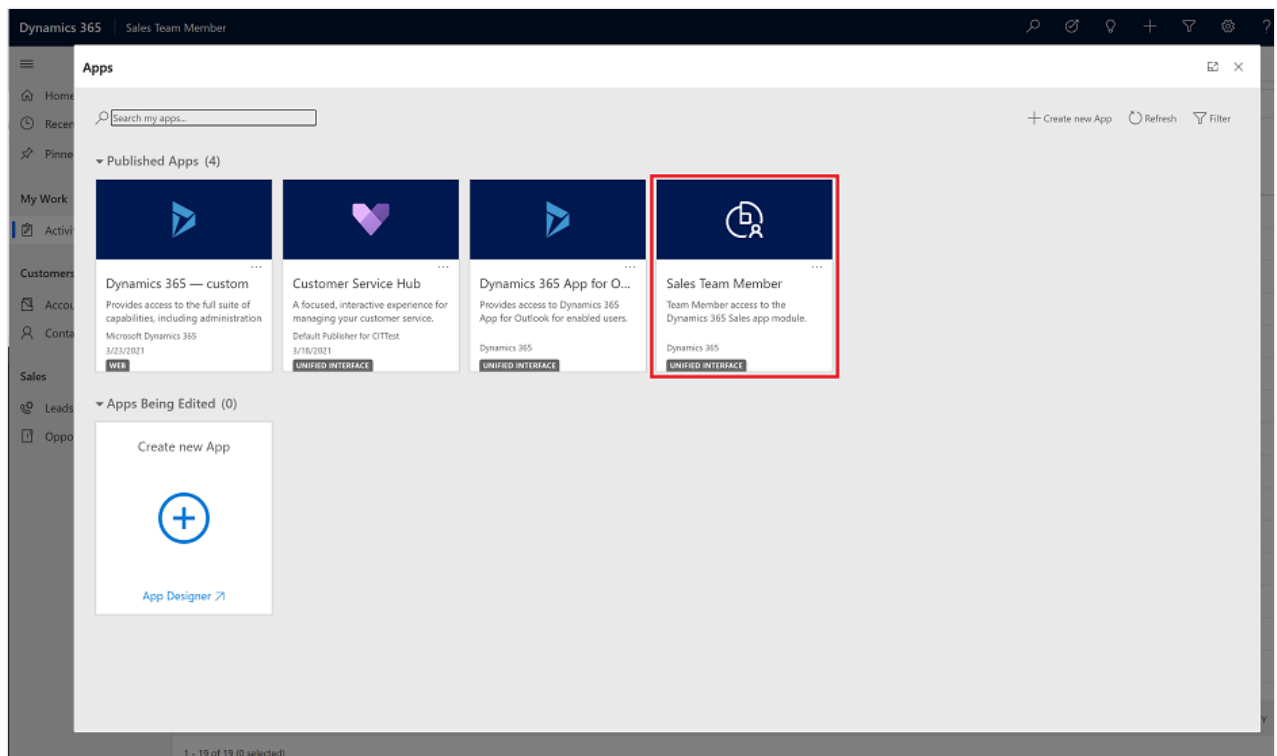
Passare da un'app all'altra

Usare il menu del selettore di app per passare da un'app all'altra.

1. Selezionare il nome dell'app corrente.

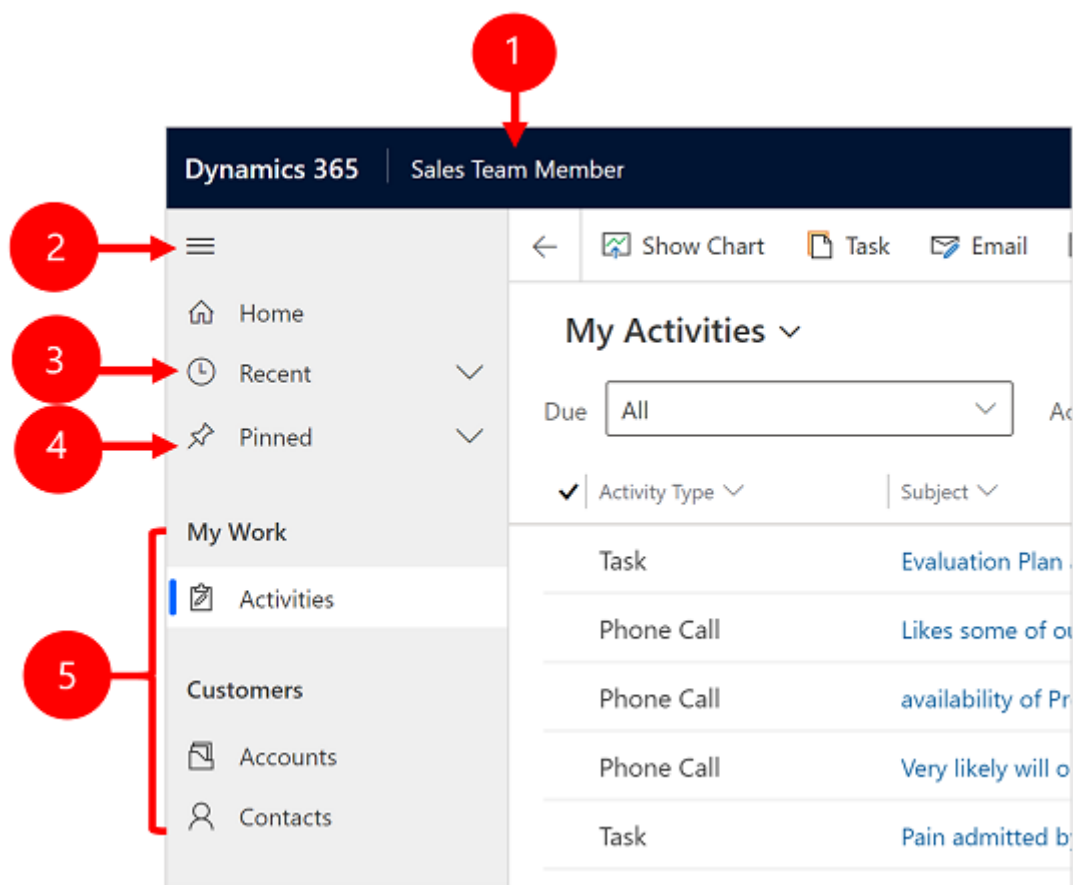


2. Nella pagina **App** selezionare un'app. Verranno visualizzate solo le app per l'organizzazione.



Spostati tra le pagine e i record

È facile spostarsi all'interno e tornare ai tuoi elementi preferiti o più utilizzati. La figura seguente illustra gli elementi di navigazione principali.



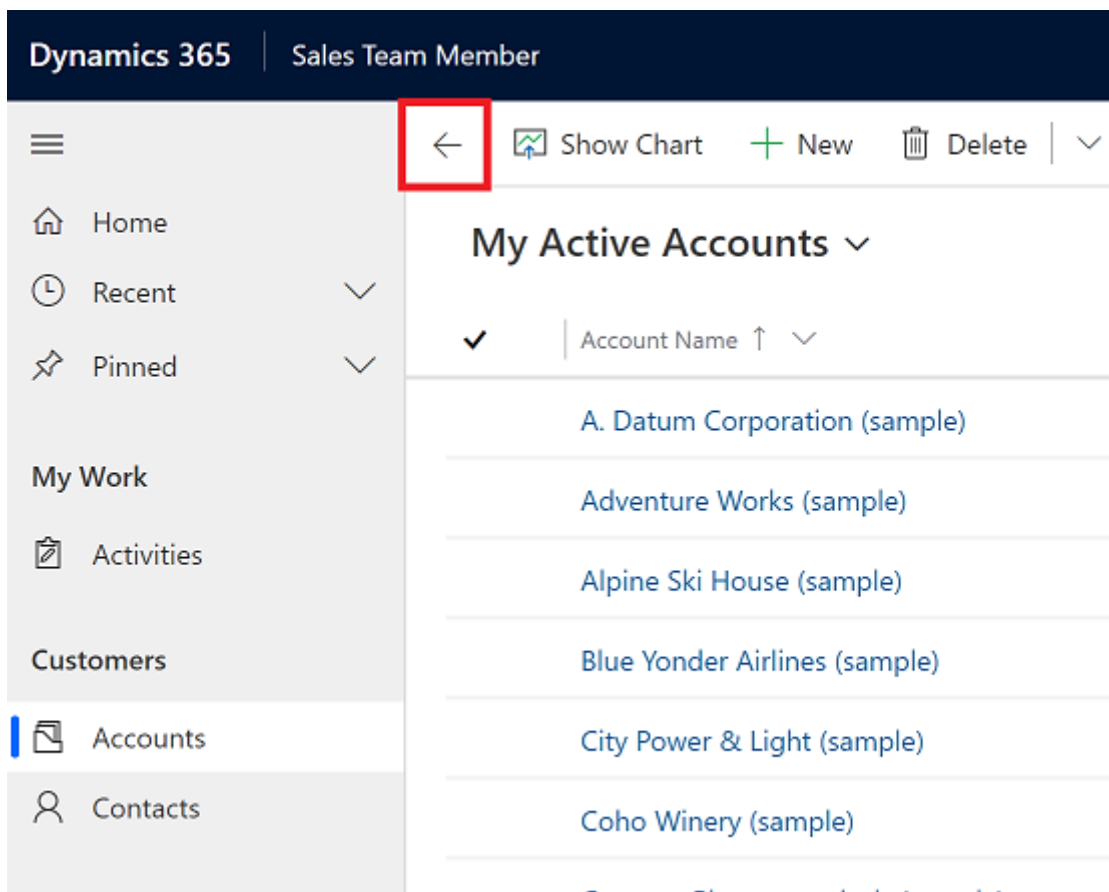
Leggenda

1. **Fai clic per cambiare app:** seleziona il nome dell'app corrente per passare a un'altra app.
2. **Pulsante espandi/comprimi:** seleziona questo pulsante per comprimere il navigatore per consentire più spazio per la parte principale della pagina. Se il navigatore è già compresso, selezionare questo pulsante per espanderlo nuovamente.
3. **Record recenti:** espandi questa voce per visualizzare un elenco dei record utilizzati di recente. Seleziona un record qui per aprirlo. Selezionare l'icona della puntina da disegno accanto a un record elencato qui per aggiungerlo ai preferiti (record aggiunti).
4. **Record preferiti:** espandi questa voce per visualizzare e aprire i record preferiti (aggiunti). Utilizza l'elenco **Record recenti** per aggiungere i record. Seleziona l'icona di rimozione del segnaposto accanto al record elencato per rimuoverlo dall'elenco.
5. **Spostarsi tra le pagine:** in questa area sono elencate le entità e la pagina delle dashboard disponibili per l'area di lavoro corrente. Seleziona qui una voce per aprire il dashboard o la visualizzazione elenco denominati per l'entità.

Indietro

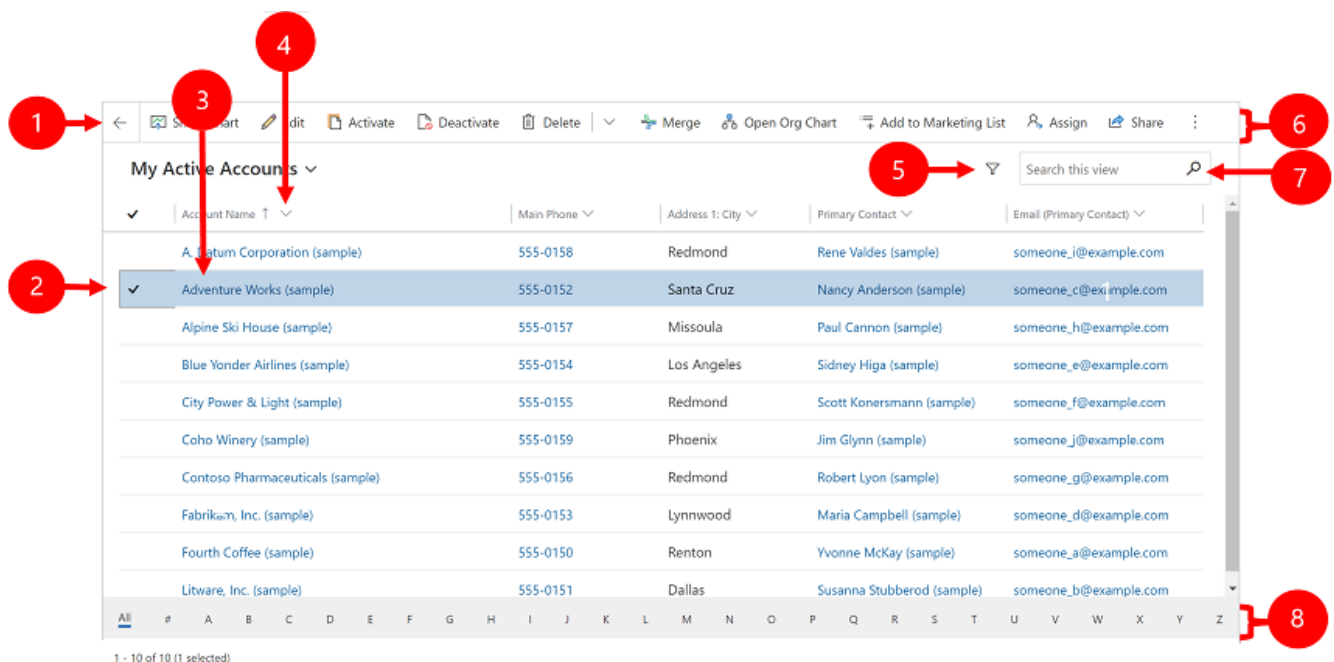
Utilizza il pulsante Indietro per le pagine di modulo, visualizzazione e dashboard sulla barra dei comandi per tornare alla pagina precedente.

Per tornare alla pagina precedente, seleziona il pulsante **Indietro**.



Utilizzo delle visualizzazioni elenco

In genere, quando apri inizialmente un'entità, vedrai la visualizzazione elenco, che contiene un elenco di record appartenenti a tale entità, in formato di tabella. Ad esempio, se apri l'entità **Prodotti**, verrà visualizzato un elenco di account.



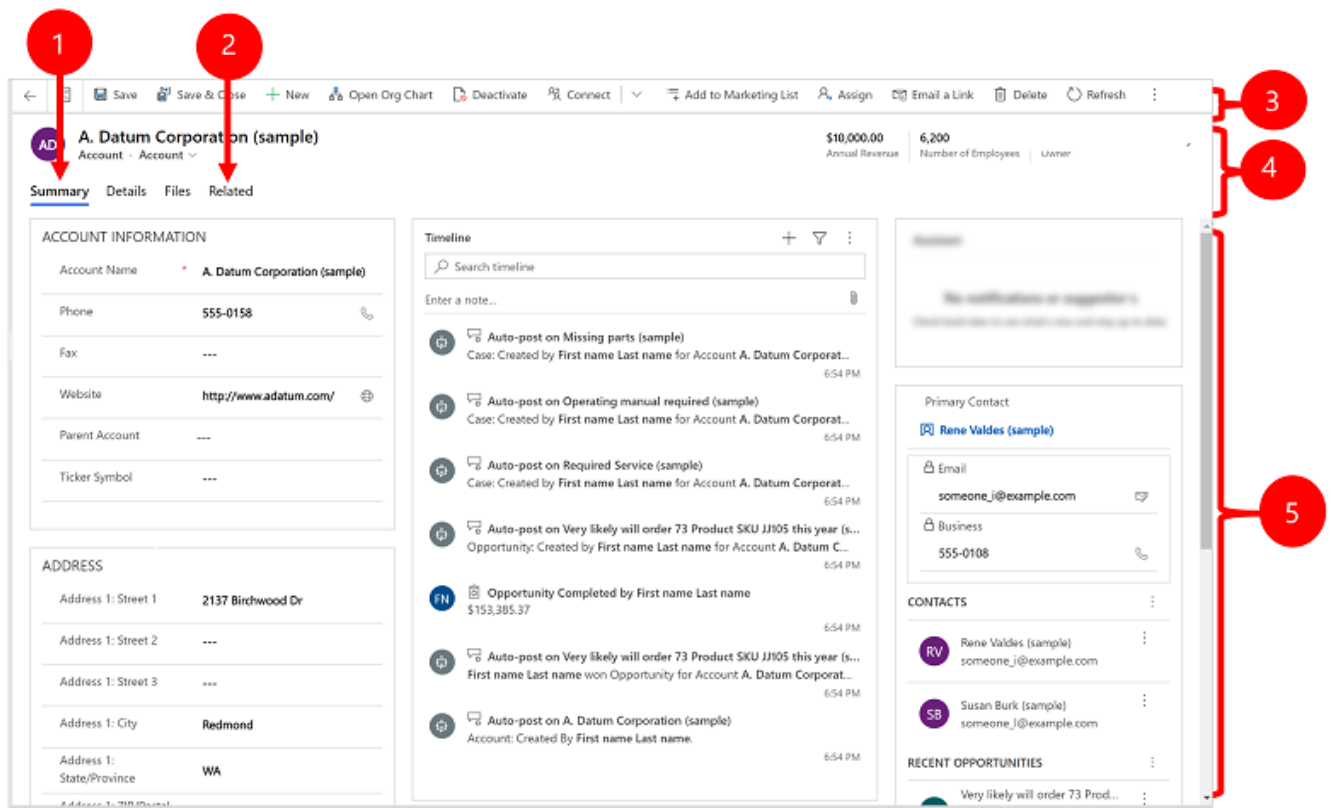
Legenda:

1. **Indietro**: seleziona per tornare alla pagina precedente.

2. **Seleziona record:** seleziona uno o più record posizionando un segno di spunta in questa colonna. A seconda della posizione in cui stai lavorando, potrai applicare contemporaneamente una singola operazione a tutti i record selezionati usando i pulsanti sulla barra dei comandi. Quando usi il comando **Invia collegamento tramite posta elettronica** sulla barra dei comandi puoi selezionare solo fino a dieci record da inviare tramite e-mail.
3. **Apri un record:** seleziona un record nell'elenco per aprirne la visualizzazione record che mostra tutti i dettagli relativi al record. In genere selezioni dal campo **Nome** per aprire un record dall'entità corrente. Alcune entità forniscono collegamenti ai record delle entità correlate in altri campi (ad esempio un contatto correlato).
4. **Ordina o filtra l'elenco:** seleziona per ordinare l'elenco in base ai valori in quel campo o filtrare l'elenco in base ai valori in quel campo. Una freccia nell'intestazione della colonna indica quale colonna si sta ordinando e in quale direzione.
5. **Apri pannello filtro avanzato:** consente di visualizzare quali filtri vengono applicati alla vista corrente e di aggiungere o modificare i filtri della vista.
6. **Barra dei comandi:** utilizza i comandi nella barra dei comandi per effettuare operazioni sui record nell'elenco ed eseguire le azioni correlate. Alcuni comandi, ad esempio **Elimina**, richiedono innanzitutto la selezione di uno o più record di destinazione posizionando un segno di spunta nella prima colonna a sinistra, mentre altri operano sull'intero elenco. Puoi esportare l'elenco in una cartella di lavoro di Excel (generalmente basata su un modello), aprire grafici e dashboard e molto altro, a seconda del tipo di record su cui stai operando.
7. **Cerca questa visualizzazione:** digita del testo nel campo di ricerca per visualizzare solo i record nella visualizzazione corrente che contengono tale testo.
8. **Barra di spostamento e paging:** seleziona una lettera per visualizzare solo i record i cui nomi iniziano con quella lettera. Se l'elenco contiene più record di quanti ne possano essere visualizzati in una pagina, usa le frecce di paging nella parte inferiore dell'elenco per spostarti avanti e indietro nelle pagine.

Uso delle visualizzazioni dei record

Le visualizzazioni dei record mostrano tutti i dettagli su un singolo record e talvolta forniscono anche funzionalità speciali per utilizzarlo. In genere, una visualizzazione record viene aperta selezionando un record visualizzato in una visualizzazione elenco, ma puoi anche aprire una visualizzazione record seguendo un collegamento da un altro modulo a un record correlato.



Legenda:

1. **Schede:** la maggior parte delle visualizzazioni di record è divisa in schede. Ogni scheda fornisce una raccolta di campi correlati dal record. Quando le schede sono disponibili, vengono elencate sotto il nome del record. Seleziona un nome di scheda per passare alla scheda. La scheda corrente viene visualizzata sottolineata.
2. **Correlati:** quasi tutti i tipi di record, dopo averli salvati almeno una volta, mostrano una scheda **Correlati**. Si tratta in realtà di un elenco a discesa che puoi usare per trovare altri tipi di record che usano o fanno riferimento al record visualizzato. Quando scegli un nome per l'entità dall'elenco a discesa **Elementi correlati**, si apre una nuova scheda denominata in base all'entità, in cui viene mostrato un elenco di tutti i record correlati di quel tipo. La scheda **Elementi correlati** rimane disponibile e puoi continuare a usarla per trovare altri tipi di record che fanno riferimento a quello corrente.
3. **Barra dei comandi:** utilizza i comandi della barra dei comandi per effettuare operazioni sul record corrente o eseguire un'attività correlata al record. I comandi disponibili variano in base al tipo di record, ma in genere è possibile usare la barra dei comandi per salvare le modifiche, eliminare il record, aggiornare la pagina, inviare tramite e-mail un collegamento al record, riassegnare il proprietario del record o esportare il record usando un modello di Word.
4. **Barra dell'intestazione:** alcune visualizzazioni di record mostrano alcuni campi particolarmente importanti nella barra dell'intestazione, di fronte al nome del record. Questi sono in genere campi fondamentali per operare con i record del tipo corrente (ad esempio il nome del proprietario o del record).

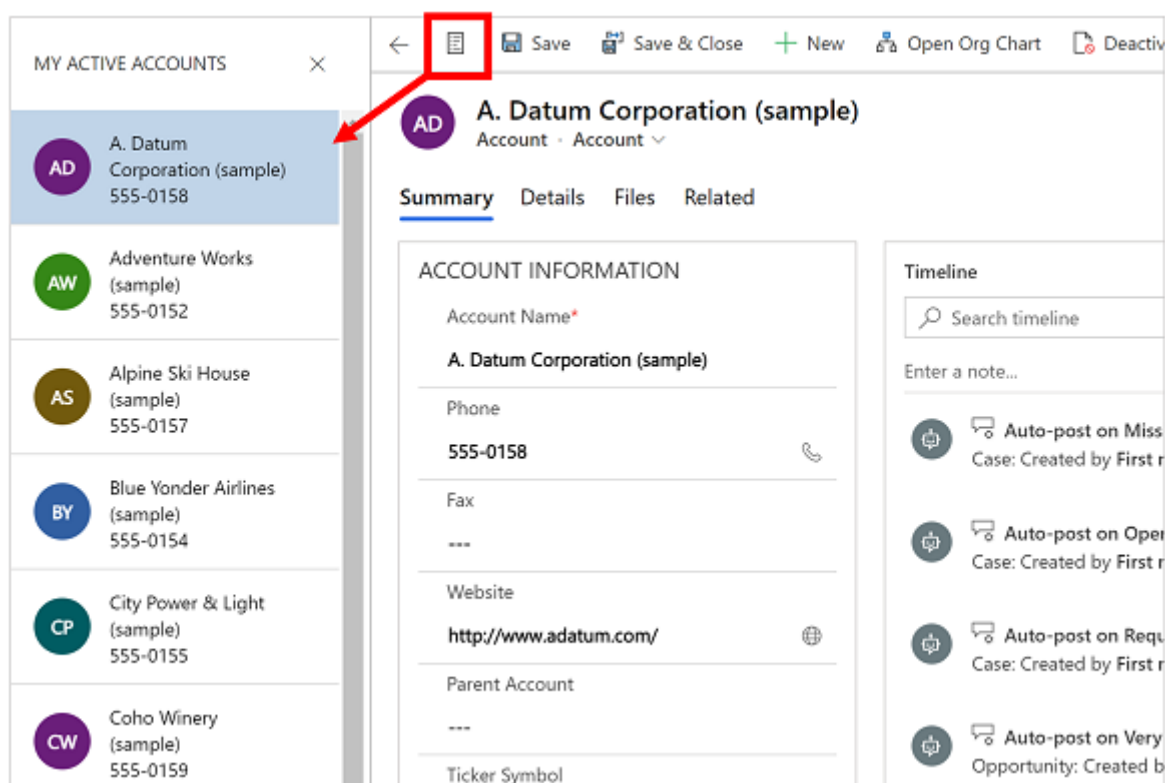
5. **Visualizzare e modificare tutti i valori di campo:** nel corpo principale della visualizzazione record sono disponibili tutti i campi correlati alla scheda, alla visualizzazione modulo e al tipo di record correnti. I campi contrassegnati da un asterisco rosso sono obbligatori e non puoi salvare il record se questi non contengono valori validi. I campi contrassegnati con un segno più blu sono particolarmente importanti o consigliati, ma non sono strettamente necessari. I campi che mostrano un'icona di blocco sono di sola lettura e non possono essere modificati.

Spostamento del set di record

Spostamento in più record usando viste e query predefinite. La navigazione incentrata sui record migliora la produttività consentendo agli utenti di passare da un record all'altro dell'elenco e di passare alla posizione precedente senza perdere il proprio elenco di lavoro.

Il numero di record che vedi nel riquadro di spostamento del set di record si basa sul numero di record che il tuo amministratore di sistema ha definito per la griglia secondaria.

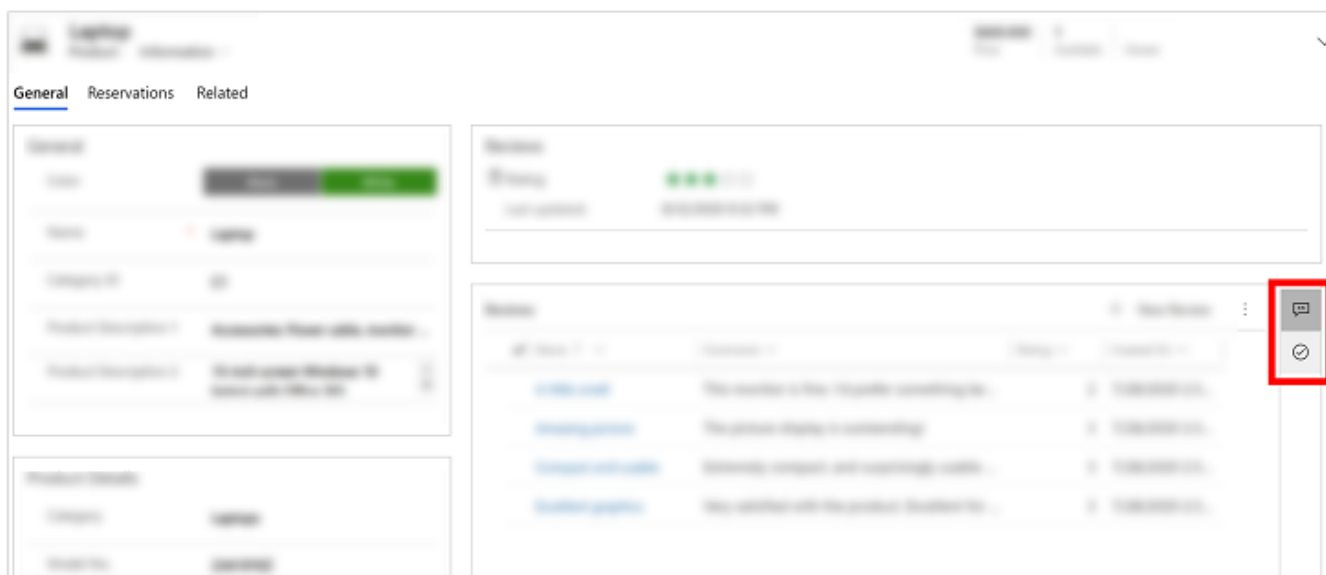
1. Per utilizzare l'esplorazione nel set di record, apri una pagina con un elenco di record.
2. Apri un record e quindi seleziona **Apri set di record** e quindi seleziona un record dall'elenco.



Pannello di riferimento

Il pannello di riferimento è un ottimo modo per svolgere il lavoro senza spostarsi dalla schermata attiva. È possibile cercare altri elementi correlati, ad esempio recensioni o

prenotazioni per un prodotto, all'interno del contesto del record che viene visualizzato senza dover passare a un'altra schermata.



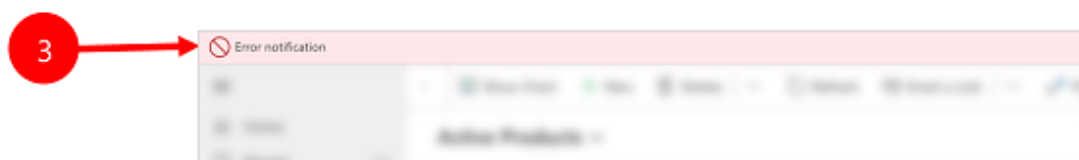
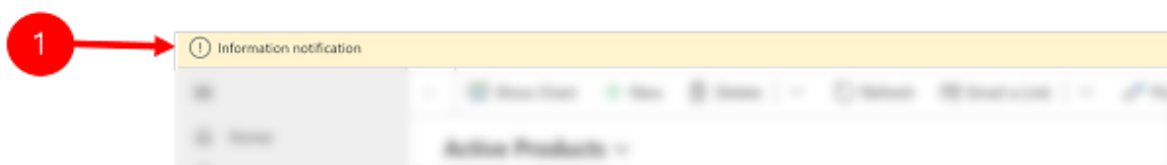
Guarda questo video per altre informazioni sul pannello di riferimento:

<https://www.youtube-nocookie.com/embed/ruAPEKY5vNc>

Barra dei messaggi delle app

La barra dei messaggi delle app mostra tre tipi di notifiche: informativi, di avviso e di errore.

Quando si seleziona la notifica di errore, si accede al campo nel modulo in cui si è verificato l'errore.

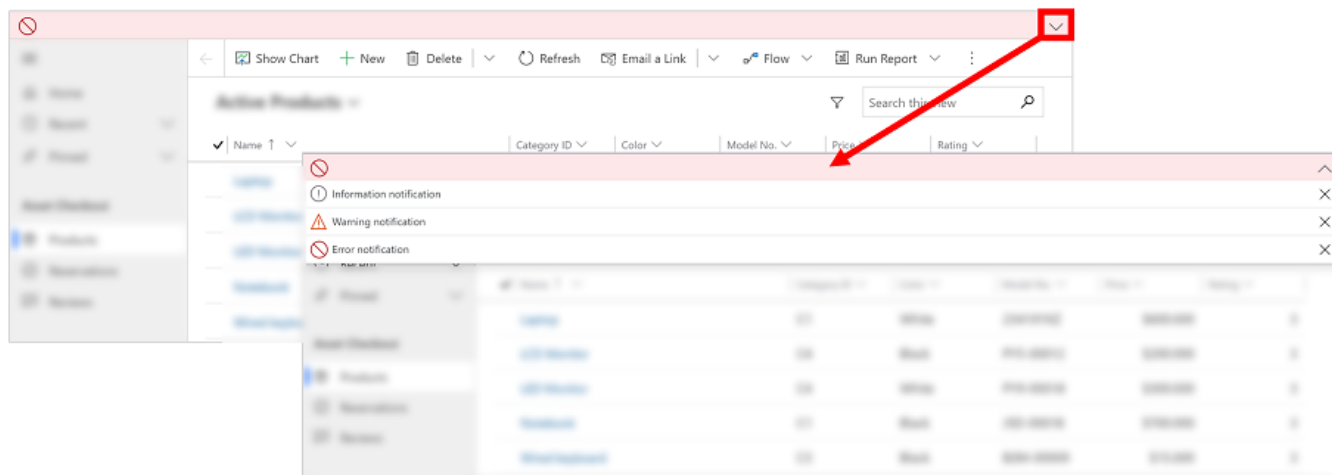


Legenda:

1. **Notifiche informative** ⓘ: la notifica è informativa.
2. **Notifiche di avviso** ⚠: la notifica è un avviso.
3. **Notifiche di errore** ❌: la notifica è un errore.

Notifica multipla

Se è presente solo una notifica sarà visibile un'unica riga. Se ci sono più notifiche, vedrai il pulsante a forma di freccia di espansione. Seleziona la freccia di espansione per visualizzare ogni messaggio.



Esplorazione in Unified Interface per app specifiche

Con Unified Interface per Customer Engagement (on-premises), l'esplorazione nell'app funziona come per le app basate su modello. Esamina gli articoli seguenti per informazioni sull'esplorazione di base per un'app specifica.

- [Familiarizza con l'app Hub delle vendite](#)
- [Familiarizzare con l'app Hub di Customer Service](#)

Esplorazione nel client Web legacy

Quando si apre un'app, vengono visualizzati riquadri e icone (denominati *mappa del sito*) per tale app. Utilizzare le icone per accedere ai diversi tipi di informazioni relativi a tale ruolo.

Le seguenti illustrazioni descrivono le mappe dei siti per le app Sales, Customer Service e Customer Engagement (on-premises) – app personalizzate.

La mappa del sito dell'app Sales o Customer Service può essere diversa se l'app è stato personalizzato.

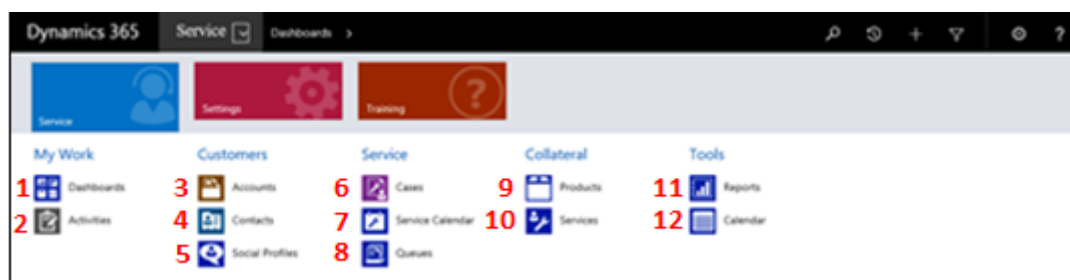
Mappa del sito dell'app Sales



1. I **dashboard** raccolgono tutti i dati più importanti in un'unica posizione. È possibile scegliere tra vari dashboard per il proprio ruolo.
2. Monitora gli aggiornamenti in tempo reale in **Novità** nel dashboard. Restare al corrente sull'andamento dinamico delle vendite, progetti relativi a clienti e campagne di marketing dell'organizzazione.
3. Tieni traccia di attività, messaggi di posta elettronica, appuntamenti, telefonate e altro in **Impegni**.
4. Tieni traccia delle aziende con cui svolgi operazioni commerciali in **Account**.
5. Memorizza informazioni sulle persone con cui lavori in **Contatti**.
6. Usa **Lead** per tenere traccia delle occasioni potenziali non ancora qualificate tramite il processo di vendita.
7. **Opportunità** sono lead quasi pronti per l'acquisto.
8. Tieni traccia dei **Concorrenti** in modo da individuare i relativi punti di forza e di debolezza.
9. La maggior parte delle vendite ha inizio con **Offerte**, che infine si trasformano in ordini.
10. Crea **Ordini** quando i clienti sono pronti per l'acquisto.
11. Quando i clienti effettuano un ordine, crea **Fatture** da emettere per le vendite future.
12. I **Prodotti** sono la spina dorsale dell'azienda. I rappresentanti di vendita utilizzano gli elenchi di prodotti per generare offerte di vendita, campagne di marketing, ordini e fatture.
13. Accedi alle informazioni di vendita per il team **Documentazione di vendita**.

14. Crea **Elenchi marketing** per eseguire le campagne di marketing.
15. Utilizza **Mini-campagne** per inviare messaggi di posta elettronica in blocco ai clienti che soddisfano un profilo demografico specifico.
16. Utilizza gli **Obiettivi** per tenere traccia dell'avanzamento nel raggiungimento dei ricavi previsti.
17. Gli obiettivi richiedono **Metriche obiettivo** (un numero o un importo in valuta), che determinano come gli obiettivi vengono misurati.
18. Utilizza le **Query rollup** per raccogliere i dati relativi a un determinato obiettivo, inclusi tutti i relativi obiettivi correlati, in un'unica visualizzazione.
19. Le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) includono molti **Report** incorporati. È possibile accedervi ed eseguirli da qui, oppure creare report personalizzati.
20. **Avvisi** mostra gli avvisi a livello di sistema che informano di problemi, quali i problemi relativi alla cassetta postale.
21. Il **Calendario** mostra tutti gli appuntamenti pianificati. È possibile utilizzare regole nella pianificazione degli appuntamenti.

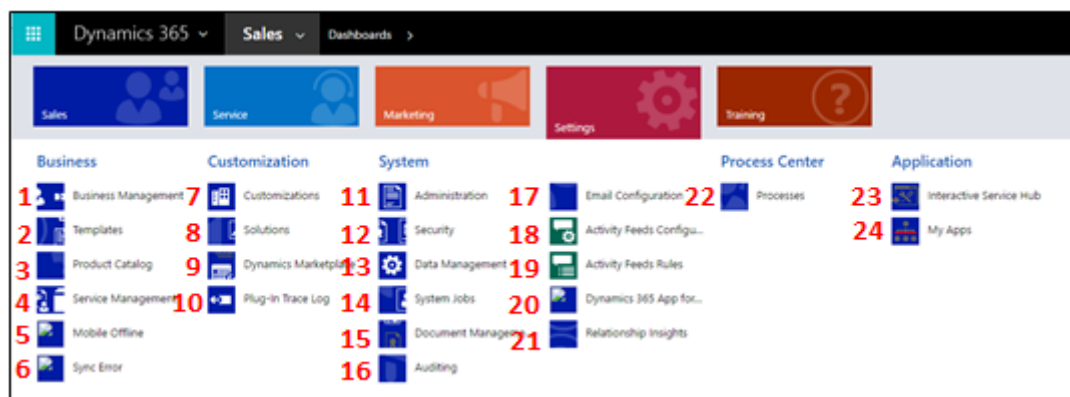
Mapa del sito dell'app Customer Service



1. I **dashboard** raccolgono tutti i dati più importanti in un'unica posizione. È possibile scegliere tra vari dashboard per il proprio ruolo.
2. Tieni traccia di attività, messaggi di posta elettronica, appuntamenti, telefonate e altro in **Impegni**.
3. Tieni traccia delle aziende con cui svolgi operazioni commerciali in **Account**.
4. Memorizza informazioni sulle persone con cui lavori in **Contatti**.
5. Usa **Profili social** per tener traccia della presenza di un contatto nei social media.
6. Tieni traccia delle richieste e problemi dei clienti in **Casi**.

7. Usa il **Calendario dei servizi** per visualizzare la pianificazione giornaliera, settimanale e mensile degli appuntamenti e degli impegni di tipo servizio dell'organizzazione.
8. Controlla le **Code** per visualizzare i casi in attesa.
9. Visualizza l'elenco di **Prodotti** della società quando lavori sui casi del servizio clienti.
10. Tieni traccia dei dettagli dei **Servizi** forniti dall'azienda.
11. Le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) includono molti **Report** incorporati. È possibile accedervi ed eseguirli da qui, oppure creare report personalizzati.
12. Il **Calendario** mostra tutti gli appuntamenti pianificati. È possibile utilizzare regole nella pianificazione degli appuntamenti.

Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) - Mappa del sito personalizzata (Impostazioni)



1. Utilizza **Gestione aziendale** per definire varie impostazioni aziendali. Ad esempio, definire l'anno fiscale, oppure i periodi di chiusura della propria azienda.
2. Accelera la creazione di articoli, posta elettronica, firme di posta elettronica, documenti, contratti e stampe unione creando **Modelli**.
3. Gestisci prodotti per il **Catalogo prodotti**. Qui è inoltre possibile creare listini prezzi e sconti e impostare unità di vendita per i prodotti.
4. Utilizza **Gestione servizi** per impostare le code, le regole di gestione, diritti, la pianificazione dei servizi, la pianificazione di festività e altro ancora.
5. Utilizza **Mobile Offline** per abilitare la sincronizzazione Mobile Offline, abilitare le entità di Mobile Offline, creare i profili e aggiungere utenti a un profilo.
6. Vedi gli **Errori di sincronizzazione** associati a Mobile Offline.

7. Utilizza **Personalizzazioni** per adattare le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) al modo di lavorare dell'azienda: aggiungi o rimuovi campi, crea o personalizza moduli, report, visualizzazioni, dashboard, grafici e altro ancora.
8. È consigliabile mantenere separate le personalizzazioni dalla soluzione predefinita. Creare e gestire le **Soluzioni** qui.
9. Accedi a **Dynamics Marketplace** per trovare app specifiche di settore su AppSource.
10. Il **Registro di traccia plug-in** consente agli sviluppatori di utilizzare iTracingService e offre un modo di visualizzare le analisi senza che debba verificarsi un errore per visualizzarle. Utilizzare questo elemento per visualizzare una griglia di tutti i registri di traccia plug-in per esecuzione di plug-in.
11. Utilizza **Amministrazione** per varie attività, ad esempio l'aggiunta o la rimozione del supporto per le lingue. Questa opzione serve anche per accedere alla finestra di dialogo Impostazioni di sistema in cui impostare varie impostazioni.
12. Utilizza **Sicurezza** per aggiungere utenti e specificare i rispettivi ruoli di sicurezza. È inoltre possibile impostare i team e Business Unit.
13. Utilizza **Gestione dei dati** per attivare/disattivare i dati di esempio, importare i dati, impostare le regole di rilevamento duplicati e altro ancora.
14. Diverse funzionalità delle app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) utilizzano i **Processi di sistema** per eseguire attività in modo automatico, tra cui i flussi di lavoro, l'importazione e il rilevamento di duplicati. Monitorare i processi di sistema qui.
15. Usa **Gestione documenti** per configurare l'integrazione di SharePoint. Con SharePoint, il team potrà lavorare insieme sugli stessi documenti. L'integrazione di SharePoint è inoltre necessaria se si desidera utilizzare altre funzionalità di collaborazione come OneNote, OneDrive for Business o Gruppi di Microsoft 365 con le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).
16. Abilita il **Controllo** per rilevare le modifiche apportate ai dati aziendali.
17. Utilizza **Configurazione e-mail** per l'integrazione di Outlook o di sistemi di posta Web con le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). È inoltre possibile gestire e monitorare le cassette postali da qui.
18. Gli utenti possono rimanere aggiornati su quanto accade nell'organizzazione utilizzando **Feed attività**. Qui puoi amministrarli. Ma valutare l'integrazione di Yammer come alternativa a Feed attività.

19. Utilizza **Regole Feed attività** per specificare quando i post vengono creati automaticamente per i record seguiti.
20. Configura **Dynamics 365 for Outlook**, ovvero un componente aggiuntivo di Office per Microsoft Outlook. Con l'app Dynamics 365 for Outlook, gli utenti possono visualizzare i dati delle app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) da Outlook e possono tenere traccia dei record di posta elettronica e appuntamenti di Outlook con un singolo clic.
21. Configura **Relationship Insights** per analizzare continuamente una vasta raccolta di dati per aiutare gli utenti a comprendere meglio le relazioni aziendali, valutare i propri impegni correlati ai successi precedenti e scegliere il percorso migliore per procedere.
22. Utilizza **Processi** per creare processi aziendali, flussi di lavoro, interazioni e azioni.
23. **Hub di servizio interattivo** include dashboard e moduli avanzati che estraggono e raccolgono informazioni chiave per gli operatori dei servizi in modo che possano essere più produttivi.
24. Accedi ad **App personali** per visualizzare l'elenco delle app cui è possibile accedere.

Pulsanti della barra di spostamento

La barra di spostamento di ogni app include gli stessi pulsanti:



1. Esegui una ricerca semplice di un record.
2. Torna ai record aggiunti o utilizzati più di recente.
3. Aggiungi un nuovo record.
4. Esegui una ricerca avanzata utilizzando filtri, ordinamento e criteri.
5. Imposta opzioni personali.
6. Ottieni la Guida contestuale (attività guidate, video, eBook e argomenti).

Immettere rapidamente nuovi record con Creazione rapida

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Creare un nuovo record](#)

Il comando Creazione rapida semplifica l'immissione di quasi qualsiasi tipo di informazioni nel sistema. Il comando si trova sulla barra di spostamento, quindi è sempre disponibile ogni volta che è necessario immettere nuove informazioni nel sistema.

Con Creazione rapida è necessario completare solo alcuni campi. In un secondo momento, quando si hanno più tempo o informazioni, è possibile compilare altri dettagli.

È possibile creare rapidamente:

- Contatti
- Accounts
- Lead
- Opportunità
- Risposte alle campagne
- Concorrenti
- Attività: attività, telefonate, e-mail o appuntamenti

1. Sulla barra di navigazione, selezionare il **segno più** , quindi fare clic sull'elemento desiderato.
2. Compilare i campi e quindi fare clic su **Salva**.
3. Per continuare ad aggiungere informazioni, selezionare **Visualizza record**. Per crearne un altro, selezionare **Crea un altro**.

Nota

 accanto al campo sullo schermo indica che è un campo **obbligatorio**.

 accanto al campo sullo schermo indica che è un campo **Consigliato**.

Vedere anche

Utilizzare gli account e i contatti

Ricerca dei record

Articolo • 22/05/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Utilizzare la ricerca rapida per cercare i record](#)

Per trovare rapidamente i record in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), puoi eseguire ricerche in più tipi di record contemporaneamente. I risultati della ricerca vengono visualizzati in gruppi, ordinati per tipo di entità.

Ci sono due modi per cercare.

Ricerca rapida normale

- **Inizia con** : i risultati includono i record che iniziano con una parola specifica. Ad esempio, se si desidera cercare "Alpine Ski House", digitare **alp** nella casella di ricerca; Se si digita **sci**, il record non verrà visualizzato.
- **Carattere jolly** - ad esempio: *ski o *ski*

Ricerca rapida del testo completo

- **Cerca all'interno** : i risultati includono i record che contengono un campo con tutte le parole del termine di ricerca. Le singole parole possono essere visualizzate in qualsiasi punto della stringa e in qualsiasi ordine. Ad esempio, se si cerca "Alpine Ski House", si potrebbero trovare risultati per "Oggi sono uscito di casa per andare a sciare nei prati alpini", poiché tutte le parole di ricerca vengono visualizzate da qualche parte nella stringa.
- I caratteri jolly non sono necessari nella ricerca rapida di testo completo.

Avviare una ricerca

1. Dalla barra di spostamento superiore digitare uno o più caratteri nella casella di ricerca.
2. Scegli il pulsante **Cerca** accanto alla casella di ricerca.

Filtrare i risultati della ricerca

- Per filtrare i risultati in base a un tipo di record, nella schermata di ricerca scegliere un tipo di record dalla casella a discesa **Filtra con:** .
- Per eseguire la ricerca in tutti i tipi di record, scegliere **Nessuno** nella casella a discesa **Filtra con:**

Creare, modificare o salvare una ricerca avanzata

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Creare, modificare o salvare una ricerca avanzata](#)

Trovare i record desiderati in Dynamics 365 Customer Engagement (locale) usando il comando Ricerca avanzata. È anche possibile usare Ricerca avanzata per preparare i dati per l'esportazione in Office Excel in modo da poter analizzare, riepilogare o aggregare dati oppure creare tabelle pivot per visualizzare i dati da prospettive diverse.

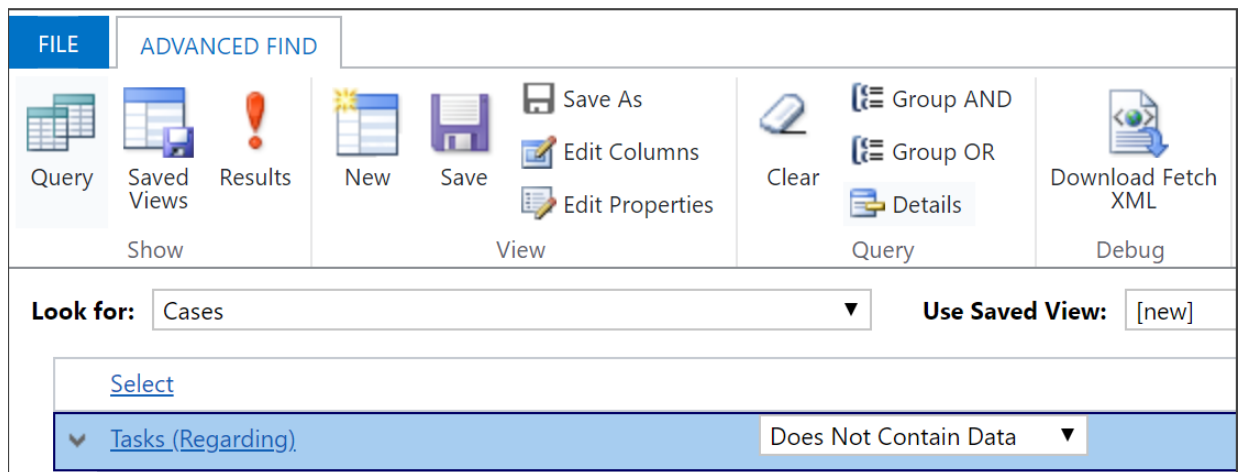
Con Customer Engagement (on-premises), puoi utilizzare l'opzione Ricerca avanzata per creare record con query "Non in" utilizzando l'opzione **Non contiene dati**.

1. Vai a **Ricerca avanzata**.
2. Specificare gli elementi da cercare.
 - a. Nell'elenco **Cerca** selezionare un tipo di record.
 - b. **Seleziona** per definire i criteri di ricerca: campo (ad esempio, Nome account o Città), operatore relazionale di query (parte di un'espressione, ad esempio "è uguale a" o "contiene", che definisce il modo in cui un attributo specificato deve essere confrontato con un valore) e i valori da individuare (ad esempio, "Seattle" o "Email").

È possibile selezionare i campi dal tipo di record corrente o dai record correlati. Ad esempio, un account potrebbe avere molti record di contatto correlati.

Nella parte inferiore dell'elenco **Seleziona** la sezione **Correlati** mostra i tipi di record correlati. Per la maggiore parte dei record, ad esempio, è disponibile il tipo di record correlato Note. Per selezionare i campi da un tipo di record correlato, selezionare il campo e viene visualizzato un nuovo collegamento **Seleziona**.

Se si usa Dynamics 365 Customer Engagement (locale), è possibile usare Ricerca avanzata per compilare una query "Non contiene dati". Ad esempio, è possibile eseguire una query per tutti i casi che non contengono un'attività. A tale scopo avvia la ricerca avanzata e nella query, cerca **Casi e Attività (Tema)** e scegli **Non contiene dati**.



3. Specificare le colonne da includere nei risultati della ricerca.

a. Selezionare **Modifica colonne** e quindi **Aggiungi colonne**.

b. Selezionare il tipo di record che include le colonne da aggiungere.

c. Selezionare le colonne da aggiungere e quindi selezionare **OK**.

4. Specificare l'ordinamento.

a. Seleziona **Modifica colonne**.

b. Selezionare **Configura ordinamento**.

c. Specificare la colonna in base alla quale eseguire l'ordinamento, specificare l'ordinamento e quindi selezionare **OK**.

d. Seleziona **OK**.

5. Selezionare **Risultati**.

Impostare opzioni personali

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Impostare le opzioni personali](#)

Personalizza l'area di lavoro Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) di Customer Engagement in base ai requisiti o alle preferenze. Ad esempio, è possibile scegliere la pagina che si vuole visualizzare non appena si accede a Customer Engagement (on-premises). Puoi personalizzare molte altre opzioni come la lingua, la valuta e il fuso orario.

L'amministratore può specificare inoltre le impostazioni di sistema che interessano tutti gli utenti dell'organizzazione. Per ulteriori informazioni, cercare la finestra di dialogo "Impostazioni di sistema".

Per impostare le opzioni personali

1. Fai clic sul pulsante **Impostazioni**  nell'angolo in alto a destra dello schermo.
2. Seleziona **Impostazioni di personalizzazione**.
3. Compila le informazioni come richiesto. Seleziona una scheda qui per visualizzare le informazioni sulle impostazioni.
4. Al termine, scegli **OK**.

Opzioni della scheda Generale

 Espandi la tabella

Options	Description
Selezione della home page e delle impostazioni per i riquadri Guida e risorse	
Riquadro predefinito	Seleziona la home page predefinita che desideri visualizzare quando accedi a Customer Engagement (on-premises). Ad esempio, puoi rendere Servizio il riquadro predefinito se lavori principalmente in tale area.

Options	Description
	Per impostazione predefinita, viene selezionata l'opzione Impostazione predefinita basata sul ruolo utente che mostra il riquadro predefinito in base al ruolo utente. Altre informazioni: visualizza il profilo utente. Puoi impostare solo i riquadri e le schede disponibili per il tuo ruolo utente.
Scheda predefinita	Seleziona la scheda predefinita che desideri visualizzare per il riquadro predefinito selezionato. Ad esempio, seleziona la scheda Account del riquadro Servizi .
Impostazione del numero di record visualizzati per pagina in qualsiasi elenco di record	
Record per pagina	Seleziona il numero massimo di record che desideri visualizzare in un elenco di una pagina. Puoi impostare un valore da 50 a 250.
Selezione della visualizzazione predefinita per la ricerca avanzata	
Visualizzazione ricerca avanzata	Per impostazione predefinita, ogni volta che apri la finestra di dialogo Visualizzazione ricerca avanzata , i dettagli della query vengono nascosti. Per vedere ogni volta quando i dettagli della query, seleziona Dettagliata . Altre informazioni: Creare, modificare o salvare una ricerca avanzata
Impostazione del fuso orario	
Fuso orario	Seleziona il fuso orario da visualizzare per un'area determinata. Nota: se si usa Dynamics 365 for Outlook, imposta lo stesso fuso orario in Customer Engagement (on-premises) per evitare una mancata corrispondenza tra date e ore.
Selezionare una valuta predefinita	
Valuta	Scegli il valore della valuta predefinita da utilizzare nelle transazioni finanziarie. Seleziona il pulsante di ricerca per cercare una valuta. Altre informazioni: Gestire transazioni con più valute
Supporto delle impostazioni di contrasto elevato	
Abilita contrasto elevato	Seleziona questa casella di controllo per abilitare livelli di contrasto elevato nella visualizzazione di Customer Engagement (on-premises). Suggerimento: imposta questa opzione se nel browser o nel sistema operativo si utilizzano le impostazioni di contrasto elevato.

Options	Description
Impostare il codice paese predefinito	
Abilita aggiunta prefisso al codice paese	Seleziona questa casella di controllo per abilitare il codice di chiamata predefinito per l'area.
Prefisso codice paese	Immetti il valore del codice di chiamata dell'area nella casella di testo. Ad esempio, immetti +1 per gli Stati Uniti.
Visualizzare le proprie informazioni utente	Seleziona questo collegamento per visualizzare informazioni dettagliate sull'utente. Tali dettagli vengono visualizzate dall'intera organizzazione e includono le informazioni di contatto e il ruolo di sicurezza. Altre informazioni: visualizza il profilo utente .

Opzioni della scheda Sincronizzazione

 Espandi la tabella

Options	Description
Sincronizzare gli elementi di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) con Outlook o Exchange	
filters	Scegli i record da sincronizzare tra Customer Engagement (on-premises) e Dynamics 365 for Outlook o Exchange (usando la sincronizzazione lato server). Altre informazioni: Scegliere i record da sincronizzare tra le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) e Outlook o Exchange
campi sincronizzati	Visualizza i campi sincronizzati tra Customer Engagement (on-premises) e Dynamics 365 for Outlook per visualizzare la provenienza dei dati. Ulteriori informazioni: - Visualizzare i campi che vengono sincronizzati tra Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) e Dynamics 365 for Outlook
Gestisci i filtri offline e utilizza le informazioni offline in Dynamics 365 for Outlook	
filtri offline	Scegli un subset di dati di Customer Engagement (on-premises) da utilizzare quando si passa offline con Dynamics 365 for Outlook.

Opzioni della scheda Impegni

 Espandi la tabella

Options	Description
Imposta visualizzazione predefinita del calendario e le ore lavorative.	
Visualizzazione predefinita	Scegliere la visualizzazione predefinita del calendario.
Impostazione dell'orario di lavoro predefinito	Scegliere l'ora di inizio e di fine delle ore lavorative predefinite.

Opzioni della scheda Formati

 Espandi la tabella

Options	Description
Formati correnti	
Anteprima formato	Viene mostrata l'area corrente e i relativi formati per Numero, Valuta, Ora e Data .
Customize	Seleziona questa opzione per aggiungere una nuova area e i formati.

Opzioni della scheda Modelli di messaggio

 Espandi la tabella

Options	Description
Creazione e modifica dei modelli di messaggio personali	
Nuovo	Crea un modello di messaggio con valori personalizzati, ad esempio una data o una firma, quindi non è necessario immettere le stesse informazioni ripetutamente quando invii un messaggio di posta elettronica. Nella barra dei comandi, seleziona Nuovo e immetti i valori per il modello.

Opzioni della scheda Firme e-mail

Options	Description
Crea e modifica firme e-mail personali	
Nuovo	Crea una firma e-mail per risparmiare tempo e aggiungere uniformità alle risposte. Il proprietario di una firma e-mail può essere un utente o un team. Nella barra dei comandi, seleziona Nuovo e immetti i valori per la firma. Altre informazioni: Creare una firma per l'e-mail o per una coda di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

Opzioni della scheda E-mail:

Options	Description
Specificare se altri utenti sono autorizzati a inviare e-mail per conto dell'utente corrente	
Consenti ad altri utenti di Customer Engagement (on-premises) di inviare messaggi e-mail per conto dell'utente. Nota: questa opzione non è disponibile in Dynamics 365 for Customer Engagement (on-premises).	Seleziona questa opzione per consentire ad altri utenti di Customer Engagement (on-premises) di inviare messaggi e-mail per proprio conto. Attenzione: se selezioni questa opzione, altri utenti possono inviare un messaggio di posta elettronica per tuo conto con o senza consenso. Il nome del messaggio di posta elettronica verrà visualizzato come mittente.
Seleziona i messaggi e-mail di cui tenere traccia in Customer Engagement (on-premises)	
Registra	Seleziona il messaggio e-mail che desideri registrare automaticamente in Customer Engagement (on-premises). Opzioni: - Tutti i messaggi e-mail - Messaggi e-mail in risposta a un messaggio e-mail Customer Engagement (on-premises) - Messaggi e-mail da lead, contatti e account di Customer Engagement (on-premises)

Options	Description
	- Messaggi e-mail da record di Customer Engagement (on-premises) abilitati per il servizio e-mail
Configura regole di registrazione cartella	Imposta le cartelle per registrare automaticamente i messaggi e-mail in arrivo. Altre informazioni: Registrazione i messaggi e-mail di Outlook spostandoli in una cartella registrata di Exchange
Creare automaticamente record in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)	
Creazione	Seleziona questa opzione per consentire a Customer Engagement (on-premises) di creare i lead o i contatti automaticamente dalle informazioni disponibili nei messaggi di posta elettronica registrati.
Visualizza la cassetta postale	Seleziona questo collegamento per visualizzare i dettagli della cassetta postale.

Opzioni della scheda Privacy

ⓘ Nota

Questa scheda è disponibile solo in Dynamics 365 for Customer Engagement. Questa scheda non è disponibile se l'amministratore di sistema ha selezionato le preferenze di privacy per l'intera organizzazione in Impostazioni di sistema. Contatta l'amministratore. Altre informazioni: [Trovare l'amministratore o il supporto tecnico di Dynamics 365 Customer Engagement \(on-premises\)](#).

 Espandi la tabella

Options	Description
Selezione delle preferenze relative alla notifica di errore	
Opzioni: - Richiedi autorizzazione per l'invio di una segnalazione di errori a Microsoft - Invia automaticamente un report a Microsoft senza richiedere l'autorizzazione.	Specifica le operazioni da eseguire in Customer Engagement (on-premises) quando si verifica un errore. In base alla selezione, le segnalazioni errori sono condivise e utilizzate da Microsoft per migliorare il prodotto. È consigliabile inviare le segnalazioni errori a Microsoft per

Options	Description
- Non inviare mai una segnalazione di errore a Microsoft su Customer Engagement (on-premises).	consentire a Microsoft di utilizzare le informazioni per migliorare il prodotto.

Opzioni della scheda Lingua

 Espandi la tabella

Options	Description
Selezionare la lingua preferita per visualizzare Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)	
Lingua di base	Mostra la lingua di base. La lingua di base viene impostata durante il processo di installazione di Customer Engagement (on-premises). Non puoi modificare questa opzione.
Lingua interfaccia utente	Seleziona la lingua che desideri visualizzare per vedere le etichette e le finestre di dialogo nell'interfaccia utente di Customer Engagement (on-premises).
Lingua Guida	Seleziona la lingua per la Guida. Per aggiungere una lingua diversa dalla lingua di base, l'amministratore deve installare i Language Pack necessari e abilitarli. Contatta l'amministratore. Altre informazioni: Trovare l'amministratore o il supporto tecnico di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

Assegnare un record a un utente o a un team

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Assegnare o condividere record](#)

Se desideri che un altro utente nell'organizzazione gestisca un account o un contatto, puoi assegnare il record a tale persona.

È inoltre possibile assegnare un record a un team o a se stessi.

1. Vai a **Vendite**>**Account** o **Contatti**.

2. Nell'elenco dei record selezionare il record desiderato.

Nella barra dei comandi, seleziona il pulsante **Altri comandi** button , quindi seleziona **Assegna**.

3. Nella finestra di dialogo **Assegna** seleziona:

- **Assegna all'utente corrente**

OPPURE

- **Assegna a un altro utente o team**

Seleziona **Ricerca** e quindi **Ricerca altri record**. Nell'elenco a discesa **Cerca** selezionare **Utente** o **Team**. Nella casella **Cerca** digita il nome, seleziona l'icona di ricerca, quindi il nome per selezionarlo. Seleziona **Aggiungi**.

4. Seleziona **OK**.

Creare connessioni per definire e visualizzare relazioni tra record

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Aggiungere un ruolo di connessione per collegare i record tra loro](#)

In Dynamics 365 Customer Engagement (locale) è possibile creare e visualizzare le relazioni tra record per molte entità usando **Connect**. Le connessioni consentono di associare facilmente utenti, contatti, offerte, ordini di vendita e molti altri record di entità tra loro. Quando si apre un record e si seleziona **Connessioni**, è possibile visualizzare tutte le connessioni tra di esso e altri record.

Quando si crea una connessione, si assegna un ruolo. Esistono molti ruoli diversi che è possibile usare per identificare le connessioni, ad esempio Account Manager o Collega. I ruoli di connessione definiscono il modo in cui i record sono correlati all'utente, all'organizzazione o l'uno all'altro, ad esempio il manager al dipendente. Esistono tre tipi di ruoli di connessione: business, famiglia e social. L'amministratore di sistema può aggiungere nuovi ruoli di connessione.

Creazione di una connessione

1. Aprire un record e quindi sulla barra dei comandi selezionare **Connetti > a un altro**.

Il record con cui si inizia è noto come record di origine.

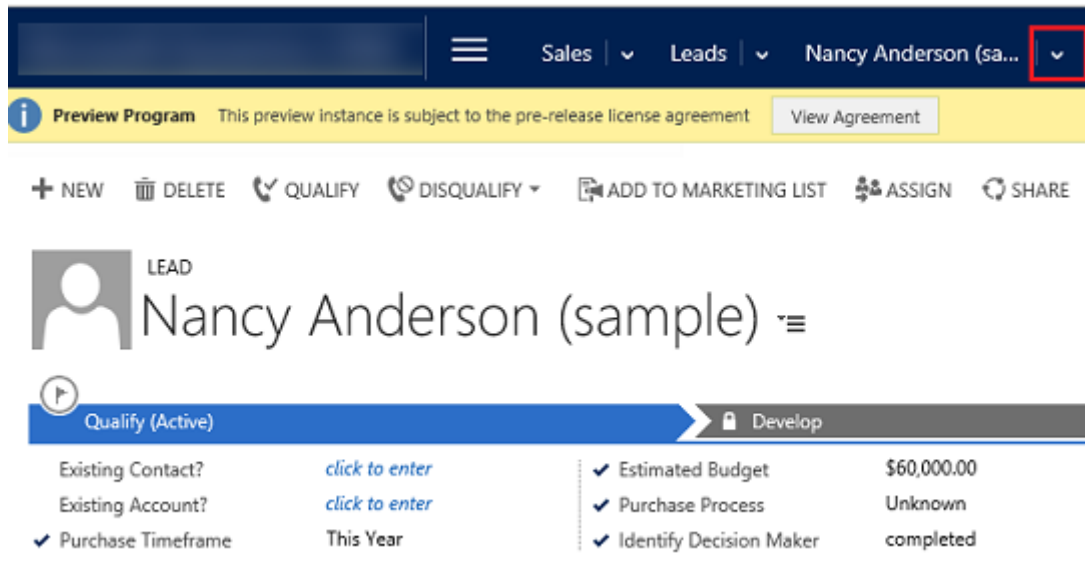
2. Nella finestra di dialogo **Nuova connessione** immettere un **nome** e **Come questo ruolo** per identificare il ruolo di connessione per il record a cui connettersi, denominato record di destinazione. Facoltativamente, immettere una descrizione.

Il ruolo del record di destinazione può essere uguale al record di origine, può essere diverso oppure lasciare vuoto il ruolo del record di destinazione.

3. Se necessario, è possibile selezionare un proprietario diverso per la connessione. Selezionare **Dettagli** e quindi compilare i campi.
4. Selezionare **Salva**, **Salva e Chiudi** oppure **Salva e nuovo** per salvare la connessione appena creata e aprire il modulo per creare un'altra connessione.

Visualizzare le connessioni per un record

1. Aprire il record per cui si desidera visualizzare le connessioni.
2. Per visualizzare tutte le connessioni, selezionare il menu a discesa dei record correlati accanto al nome del record e quindi selezionare **Connessioni**.



Disattivare o eliminare una connessione

Se non è più necessaria una connessione per un record, è possibile disattivarla o eliminarla per rimuovere definitivamente la connessione.

1. Aprire il record da cui si desidera disattivare o eliminare la connessione.
2. Selezionare il menu a discesa record correlati accanto al nome del record e quindi selezionare **Connessioni**.
3. Selezionare la connessione da disattivare o eliminare e quindi selezionare **Disattiva o Elimina**.

Visualizzare le relazioni in una visualizzazione gerarchica

29/09/2025

È possibile visualizzare la correlazione o il raggruppamento di informazioni visualizzando account, prodotti o utenti in grafici gerarchici. Puoi selezionare un riquadro nel grafico per ottenere informazioni dettagliate e poi spostarti sulle informazioni che interessano.

Ad esempio, da una visualizzazione gerarchica dei grafici degli **account**, è possibile:

- Vedere le prestazioni di un account in termini di ricavi
- Eseguire il drill-down dei riquadri per vedere da dove provengono i deal e come i ricavi sono distribuiti tra gli account secondari
- Verificare chi si sta occupando di un account e chiedere il supporto inviando un'e-mail o condividendo l'account con altri venditori dall'interno della visualizzazione del grafico
- Visualizzare dettagli importanti su ogni account, ad esempio il limite di credito e gli ultimi post per l'account

Dalla visualizzazione gerarchica dei grafici dei **prodotti**, è possibile vedere tutti i prodotti disponibili per la vendita e come vengono messi in correlazione nelle aggregazioni o nelle famiglie. I venditori eviteranno di perdere una potenziale vendita perché possono vedere in un'unica visualizzazione tutti i prodotti correlati.

Dalla visualizzazione gerarchica dei grafici degli **utenti**, è possibile individuare il responsabile o i membri di un altro team senza passare a un'altra app.

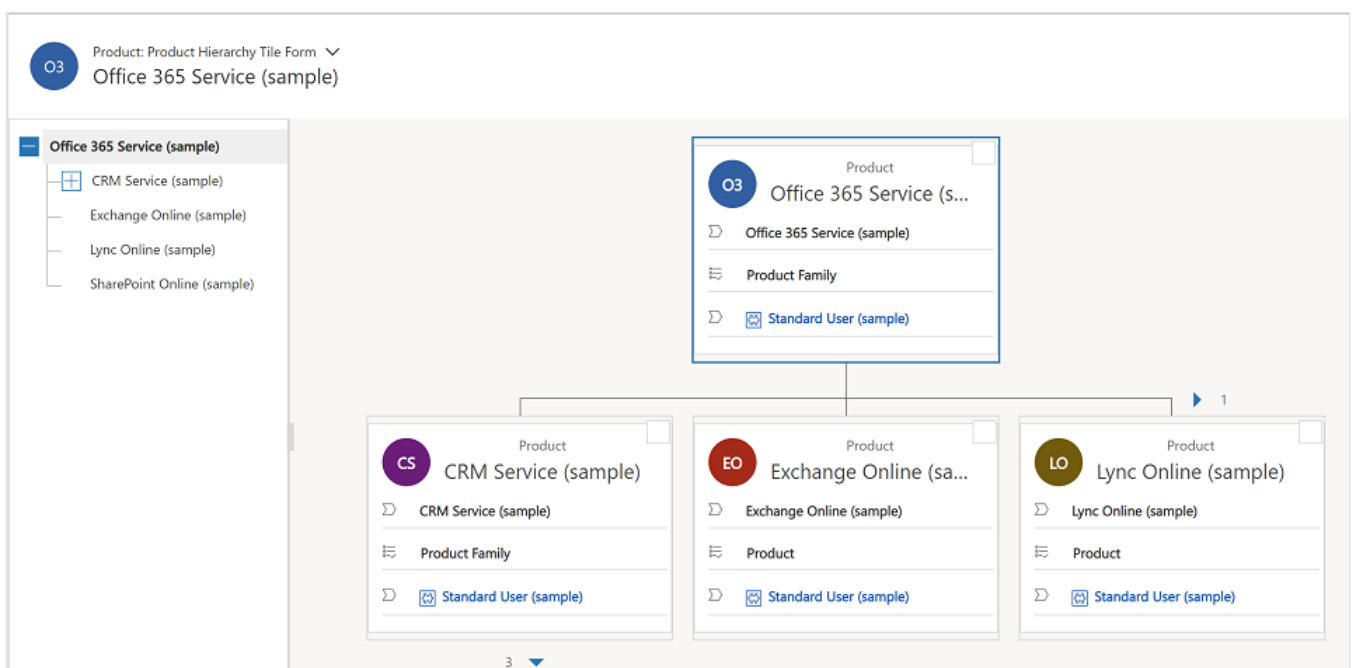
Le visualizzazioni gerarchiche sono disponibili anche per i dispositivi mobili.

Per visualizzare le gerarchie che mostrano le relazioni tra record, nell'elenco di account, contatti, prodotti o utenti, seleziona un record e nella barra dei comandi, scegli **Visualizza gerarchia** o seleziona l'icona della gerarchia.

Show Chart	Publish	Clone	Delete	View Hierarchy	Email a Link	Flow	...
------------	---------	-------	--------	-----------------------	--------------	------	-----

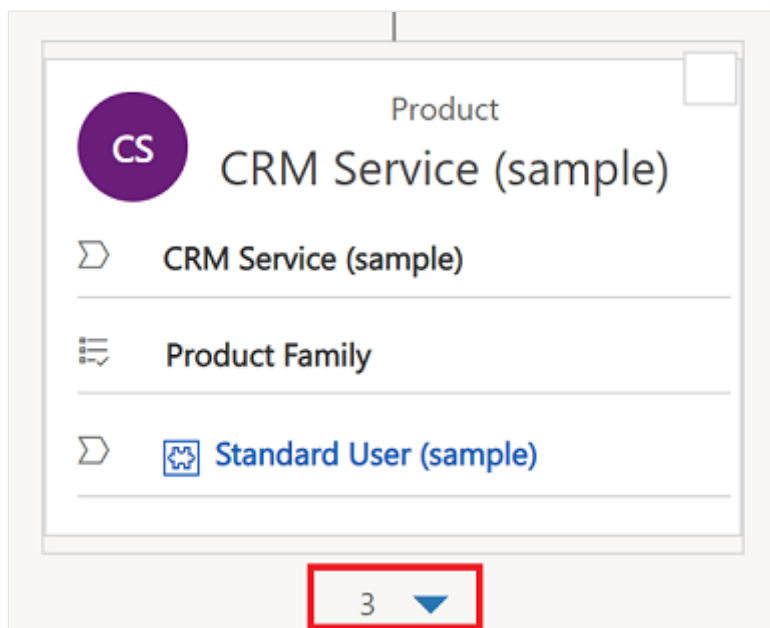
All Products, Families & Bundles							Search for records
✓	Name	Product ...	Hierarchy Path	Valid Fro...	Valid To	Status	P
	Office 365 Service (sample)	Office 365...	---	---	---	Draft	P
	Office Desktop (sample)	Office Des...	---	---	---	Draft	P
	CRM Service (sample)	CRM Servi...	Office 365 Service (sample)	---	---	Draft	P
✓	Exchange Online (sample)	Exchange ...	Office 365 Service (sample)	---	---	Draft	P
	SharePoint Online (sample)	SharePoint...	Office 365 Service (sample)	---	---	Draft	P

La gerarchia dei record correlati viene visualizzata in una visualizzazione albero e una visualizzazione riquadro:



È possibile eseguire le operazioni seguenti a partire dalla visualizzazione gerarchica:

- Nella visualizzazione albero, selezionare l'icona **Apri questo record** per aprire un record.
- Or
- Nella visualizzazione riquadro, selezionare il nome del record.
- Espandere o comprimere gli elementi nella visualizzazione albero.
- Nella visualizzazione riquadro, selezionare la freccia giù per visualizzare i record figlio del record esistente.



Il numero prima della freccia denota il numero di record figlio per quel record.

- Utilizzare le opzioni della barra dei comandi per eseguire operazioni sui record selezionati. È possibile selezionare un record selezionando la casella di controllo nell'angolo superiore destro di un riquadro nella visualizzazione riquadro.

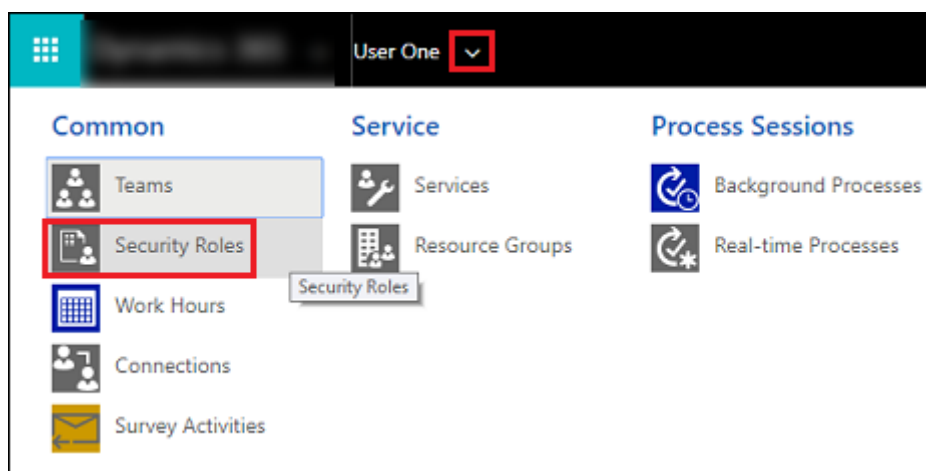
Visualizzare il profilo utente

27/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Visualizzare il profilo utente](#)

Il profilo utente visualizza informazioni utili sull'intera organizzazione; ad esempio le informazioni di contatto, l'organizzazione e il ruolo di sicurezza. A seconda del ruolo di sicurezza, potrebbe essere possibile apportare modifiche al profilo utente.

1. Nell'angolo superiore destro della schermata selezionare il Setting button.Opzioni.
2. Scorrere verso il basso fino alla fine della finestra di dialogo **Imposta opzioni personali** e quindi scegliere **Visualizza le informazioni utente**.
3. Per controllare il ruolo di sicurezza, sulla barra di spostamento selezionare il  accanto al nome e quindi selezionare **Ruoli di sicurezza**.



4. Per visualizzare altre informazioni sul profilo, ad esempio Ore lavorative, Connessioni e Servizi, nella barra di spostamento scegliere il  accanto al tuo nome.

Accessibilità per le persone con disabilità

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Utilizzare un'utilità per la lettura dello schermo](#)

Microsoft si impegna a rendere i suoi prodotti e servizi più facili per tutti. Altre informazioni: [Accessibilità Microsoft](#) .

Tasti di scelta rapida in Dynamics 365 Customer Engagement (locale)

Dynamics 365 for Customer Engagement offre scelte rapide da tastiera per risolvere i problemi riscontrati dalle persone con limitazioni di destrezza o movimento. Inoltre, le persone che non usano un mouse possono usare una tastiera per spostarsi e completare le azioni. Altre informazioni: [Usare i tasti di scelta rapida in Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#)

Usare un'utilità per la lettura dello schermo nelle app Unified Interface

Le utilità per la lettura dello schermo rendono Dynamics 365 Customer Engagement (locale) accessibile alle persone che hanno una visione bassa o nessuna visione. Le app di interfaccia unificata in Dynamics 365 Customer Engagement (locale) consentono un'esperienza di lettura dello schermo più coerente. Altre informazioni: [Usare un'utilità per la lettura dello schermo con app unificate Interface](#)

Informazioni sull'accessibilità per i browser

Per informazioni sull'accessibilità sul browser, visitare i siti Web seguenti:

- [Funzionalità di accessibilità di Windows](#) 
- [Funzionalità di accessibilità di Firefox](#) 
- [Funzionalità di accessibilità di Safari](#) 
- [Documentazione tecnica sull'accessibilità di Google Chrome](#) 

Contrasto del colore di altezza di alcuni testo e immagini

L'impostazione a contrasto elevato in Microsoft Windows aumenta il contrasto dei colori di alcuni testo e immagini sullo schermo del computer, rendendo tali elementi più distinti e più facili da identificare. Questa impostazione è disponibile nella pagina **Accessibilità** in [Windows 10](#) .

Se si usa l'impostazione a contrasto elevato in Microsoft Windows, è anche necessario selezionare **Abilita contrasto elevato** nelle opzioni personali di Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Nel dashboard toccare o fare clic  > **Opzioni**. Toccare o fare clic sulla scheda **Generale**, toccare o fare clic su **Abilita contrasto elevato** e quindi toccare o fare clic su **OK**.

Vedere anche

[Accessibilità Microsoft](#) 

Utilizzare un'utilità per la lettura dello schermo nelle app Unified Interface in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

Articolo • 22/05/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Utilizzare un'utilità per la lettura dello schermo](#)

I lettori di schermo rendono Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) accessibile alle persone con disabilità visive o senza vista o che potrebbero aver bisogno di supporto ulteriore in situazioni temporanee, come ad esempio l'affaticamento visivo. Sono supportati i lettori di schermo comunemente utilizzati, come Assistente vocale, JAWS e NVDA.

- [Scopri di più sull'uso dell'Assistente vocale Microsoft](#) 
- [Ulteriori informazioni sull'utilizzo di JAWS](#) 
- [Scopri di più su come lavorare con NVDA](#) 

Nota

L'utilità per la lettura dello schermo JAWS è supportata nella versione più recente di Unified Interface. Se si sceglie JAWS, si consiglia di utilizzarlo con Internet Explorer.

L'Assistente vocale è un'app per la lettura dello schermo integrata in Windows 10. Le app create con [Unified Interface](#) sono ottimizzate per l'Assistente vocale. Questo argomento presuppone che tu stia usando l'Assistente vocale in Microsoft Edge.

Attività di base con un'utilità per la lettura dello schermo con Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

Aprire un'app basata su Unified Interface

Sebbene sia possibile utilizzare un'utilità per la lettura dello schermo in qualsiasi punto di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), sono stati apportati miglioramenti alle

app Unified Interface che rendono più coerente l'utilizzo di un'utilità per la lettura dello schermo. Per un elenco completo delle app Unified Interface disponibili in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), visita [la pagina Informazioni su Unified Interface in Dynamics 365 Customer Engagement \(on-premises\)](#).

Utilizza il [selettore di app](#) in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) per aprire un'app Unified Interface.

1. Sulla barra di spostamento, utilizza il tasto **TAB** per passare al controllo a discesa Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) e premi **INVIO** per aprire la mappa del sito.
2. Premi il **tasto TAB** finché non senti il nome dell'applicazione che desideri aprire, ad esempio "Hub delle vendite". Premi **Invio** per aprire l'app.

Usare la modalità scansione in Narratore

È possibile utilizzare la modalità di analisi per spostarsi rapidamente in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) utilizzando i tasti di direzione e i tasti di scelta rapida comuni. Passa rapidamente a titoli, collegamenti, punti di riferimento, campi modulo, controlli e tabelle in questa modalità. Attiva e disattiva la modalità di scansione premendo **BLOC MAIUSC+BARRA SPAZIATRICE**. Ulteriori informazioni: [Utilizzo della modalità di scansione](#).

Orientarsi tra le app Unified Interface

Le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) basate su Unified Interface sono ora più coerenti e stabili con le utilità di lettura dello schermo. Ciò include l'utilizzo di utilità per la lettura dello schermo su griglie, moduli, grafici, flussi e processi aziendali.

Barra di navigazione

Quando apri un'app Unified Interface, sul lato sinistro dell'applicazione viene visualizzata una barra verticale con le icone delle aree secondarie. È possibile utilizzare il tasto **TAB** per spostarsi tra queste icone fino a quando non si sente il nome dell'area secondaria desiderata, ad esempio "Opportunità", oppure è possibile utilizzare il controllo della mappa del sito. Ad esempio, premere il tasto **TAB** finché non si sente "Account", quindi premere **INVIO** per aprire la visualizzazione Account.

Griglie

Gli screen reader si spostano nelle griglie in modo più affidabile e coerente e annunciano le intestazioni di riga e colonna, nonché la posizione all'interno della griglia. Quando si apre una

griglia, la posizione predefinita è sul selettore di visualizzazione.

Ogni volta che si entra in una cella all'interno della griglia provenendo dall'esterno, l'Assistente vocale annuncia il nome della tabella, il numero di righe e colonne, e la posizione del cursore all'interno della tabella.

Se il cursore si trova all'interno dell'intestazione della tabella, è possibile passare rapidamente tra le intestazioni utilizzando **Tab** o **Shift+Tab**. L'Assistente vocale annuncerà il nome di ciascuna intestazione quando si entra nella cella dell'intestazione. Annuncia inoltre il tipo di cella (ad esempio, "intestazione di colonna"), la posizione della colonna (ad esempio, "colonna 1 di 6") e se la colonna è ordinata o selezionata. Se si preme il tasto **Invio** nell'intestazione di una tabella, la tabella verrà ordinata in base a quella colonna. L'Assistente vocale annuncia l'ordinamento ed è possibile premere nuovamente **INVIO** per modificare l'ordine.

Quando si esce dall'ultima colonna della tabella, il cursore passa alla seconda riga della griglia e, da questo punto, è necessario utilizzare i tasti freccia su e giù per passare da una cella all'altra che non contengono l'intestazione. Se invece si preme nuovamente il tasto **TAB**, il cursore si sposterà sull'elemento interattivo successivo, in genere l'elenco dei filtri della tabella. Quando ci si sposta tra le celle di righe senza intestazione, l'Assistente vocale annuncia il nome della colonna, la posizione della colonna e il testo all'interno della cella.

Forme

Sono disponibili diverse modalità di navigazione per esplorare un modulo utilizzando Narrator, con le modalità più comuni che includono punti di riferimento, intestazioni e campi dei moduli. Per modificare la modalità di navigazione, premere **BLOC MAIUSC+freccia SU**. Tieni premuto il tasto BLOC MAIUSC mentre premi il tasto freccia SU per scorrere le modalità finché non senti la modalità che desideri utilizzare. Quindi usa BLOC MAIUSC + i tasti freccia sinistra/destra per navigare tra i vari elementi. Ad esempio, se si desidera accedere al campo Cognome nella sezione Informazioni di contatto di un contatto, eseguire le operazioni seguenti:

1. Tieni premuto il tasto **BLOC MAIUSC** e premi il tasto **freccia su** finché non senti "Punti di riferimento".
2. Tieni premuto il tasto **BLOC MAIUSC** e premi il tasto **freccia destra** finché non senti "Informazioni di contatto".
3. Modifica la modalità tenendo premuto **BLOC MAIUSC** e premendo la **Freccia SU** finché non senti "Campi del modulo".
4. Passare al campo Cognome usando BLOC MAIUSC + i tasti freccia sinistra/destra finché non si sente "Cognome". L'Assistente vocale annuncia anche il tipo di controllo, il valore, lo stato e qualsiasi istruzione speciale per il campo.

È inoltre possibile utilizzare il tasto TAB per spostarsi rapidamente tra gli elementi interattivi del modulo. Alcuni campi modulo hanno un'icona che eseguirà l'azione predefinita quando si preme Ctrl+Invio. Ad esempio, un campo del modulo e-mail potrebbe avere un'icona a forma di busta che apre un editor di posta elettronica.

Grafici/dashboard

È possibile navigare tra i grafici del dashboard utilizzando il tasto Tab e il tasto Blocco Maiuscole + i tasti freccia. Tieni premuto il tasto **TAB** per accedere rapidamente agli elementi interattivi e usa BLOC MAIUSC+un tasto di direzione per spostarti tra gli elementi non interattivi, come le intestazioni, i punti di riferimento e gli elementi.

ⓘ Nota

È necessario che sia installato l'aggiornamento più recente di [Windows 10](#) [↗] per avere tutte le funzionalità di accessibilità disponibili per i grafici.

Flussi del dashboard interattivo

È possibile utilizzare il tasto **TAB** o **MAIUSC+TAB** per spostarsi tra i flussi interattivi del dashboard, ad esempio nel dashboard Account, oppure modificare la modalità di navigazione fino a quando non si sente "Intestazioni" e quindi utilizzare il tasto **TAB** per spostarsi rapidamente tra i flussi del dashboard.

Per spostarsi tra ogni elemento di un flusso del dashboard, utilizzare i tasti freccia Su/Giù. Il narratore leggerà il tipo del controllo e il titolo del controllo.

Flussi di processi aziendali

È possibile spostarsi in un processo aziendale, ad esempio quello che si trova nella parte superiore del modulo Lead, premendo il tasto **TAB** per spostarsi in avanti e **MAIUSC+TAB** per spostarsi all'indietro tra le entità. Utilizzare il tasto **Invio** sui pulsanti **Sposta a sinistra** o **Sposta a destra** per visualizzare entità aggiuntive nel flusso di processo. Assistente vocale legge il tipo di entità, fase, stato, titolo, numero di elementi degli elementi totali e quanto attualmente selezionato.

Finestre di dialogo

Quando si apre una finestra di dialogo, Navigator annuncia il titolo. Per le finestre di dialogo con campi di input, il pulsante **Chiudi** ha lo stato attivo predefinito, consentendo di chiudere la

finestra di dialogo premendo il tasto **Invio** . Per le finestre di dialogo che richiedono l'intervento dell'utente, l'attenzione è rivolta al pulsante di azione principale, ad esempio **Elimina** o **OK**.

È possibile spostarsi tra i controlli utilizzando il tasto **TAB** . Il cursore scorrerà ogni elemento nella finestra di dialogo e potrai premere il tasto **Esc** per chiuderlo.

Utilizzare i tasti di scelta rapida in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Usare i tasti di scelta rapida in Power Apps](#)

Le scorciatoie da tastiera offrono un modo alternativo per eseguire attività comuni invece di utilizzare il mouse o toccare con il dito. Aiutano nella navigazione senza interruzioni dell'interfaccia. Le seguenti scelte rapide da tastiera si applicano a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).

ⓘ Nota

I tasti di scelta rapida descritti nel presente documento fanno riferimento al layout della tastiera italiana. Le combinazioni di tasti di altri layout potrebbero non corrispondere esattamente.

Tasti di scelta rapida per il modulo

 Espandi la tabella

Attività	Client Web	Interfaccia unificata
Completare il comando per l'opzione o il pulsante attivo	Immetti	Immetti
Annullare un comando o chiudere un elenco o una finestra di dialogo selezionati	ESC	ESC
Salva	CTRL+S	CTRL+S
Salva e chiudi	ALT+S	Non disponibile
Annulla le modifiche e chiudi (Chiudi)	ESC	ESC
Eliminare il record (quando i moduli sono in modalità di modifica)	CTRL+D	Non disponibile

Attività	Client Web	Interfaccia unificata
Salvare e quindi aprire un nuovo modulo (Salva e Nuovo) (quando i moduli sono in modalità di modifica)	CTRL+MAIUSC+S	Non disponibile
Aprire il menu di ricerca con gli elementi utilizzati più di recente in ordine alfabetico	Freccia giù	Freccia giù
Aprire un menu a tendina di ricerca	Immetti	Immetti
Chiudi un elenco a discesa di ricerca	ESC	ESC
Aprire un record trovato nella ricerca con i moduli in modalità di modifica	Immetti	Immetti
Aggiungere un articolo a un'email	Shift+Alt+A	Non disponibile
Applicare un modello di email (quando si modifica un messaggio email)	MAIUSC+ALT+T	Non disponibile
Passa a Notifica modulo	Non disponibile	CTRL+B

Tasti di scelta rapida per spostarsi nel modulo

 Espandi la tabella

Attività	Client Web	Interfaccia unificata
Passare all'opzione, al gruppo di opzioni o al campo successivo	Tab	Tab
Passare all'opzione, al gruppo di opzioni o al campo precedente	MAIUSC+TAB	MAIUSC+TAB
Spostarsi tra le opzioni di un elenco aperto o tra le opzioni di un gruppo di opzioni	Tasti freccia	Tasti freccia
Vai alla barra dei comandi	CTRL+[O CTRL+]	Non disponibile
Vai alla sezione dei punti di riferimento di una pagina	Non disponibile	CTRL+[

Griglie modificabili (visualizzazioni)

Se l'amministratore ha abilitato le griglie modificabili (visualizzazioni), è possibile modificare i dati direttamente in una griglia (visualizzazione). Nella tabella seguente sono elencate le scorciatoie da tastiera:

Attività	Client Web e interfaccia unificata
Ordinare per colonna quando lo stato attivo si trova nell'intestazione di una colonna	Tasto INVIO
Aprire la finestra di dialogo del filtro quando lo stato attivo si trova nell'intestazione di una colonna	Barra spaziatrice
Spostarsi nel campo successivo quando lo stato attivo si trova nelle celle	Tasto freccia destra (→)
Spostarsi nel campo precedente quando lo stato attivo si trova nelle celle	Tasto freccia sinistra (←)
Passare all'intestazione di colonna successiva quando lo stato attivo si trova nell'intestazione di colonna	Tab
Passare all'intestazione di colonna precedente quando lo stato attivo si trova nell'intestazione di colonna	MAIUSC+TAB
Passa alla cella superiore	Tasto freccia su (↑)
Passa alla cella sottostante	Tasto freccia giù (↓) Oppure Invio, quando la cella non è in modalità di modifica
Passare alla modalità modifica per i campi Testo, Numero e Semplice quando il focus è su un campo	Digitare direttamente il valore per sovrascrivere il valore esistente Oppure la barra spaziatrice per continuare a modificare il valore esistente Oppure F2 per selezionare il valore esistente
Vai alla modalità di modifica per i campi Data e Ora	Digita direttamente il valore Oppure F4 o Alt+↓ per visualizzare il selettore di data/ora
Vai alla modalità di modifica per i campi a discesa (Ricerca, Set di opzioni)	Barra spaziatrice per scorrere l'elenco
Vai alla modalità di modifica per i campi Due opzioni	Barra spaziatrice per passare da un'opzione all'altra O F4 O Alt+↓ per scorrere l'elenco
Muoversi tra le opzioni di un menu a tendina aperto	Su/Giù (↑/↓) Tasti freccia
Selezionare un'opzione in un elenco a discesa aperto	Immetti
Chiudere un elenco a discesa aperto	ESC

Attività	Client Web e interfaccia unificata
Annullare le modifiche	ESC
Passare a e aprire il record della ricerca	INVIO quando lo stato attivo si trova sull'icona (→)
Passa alla pagina successiva (se presente)	Tasto PGGIÙ
Passa alla pagina precedente (se presente)	Tasto PGSU
Passare all'intestazione di colonna quando lo stato attivo si trova nella griglia	MAIUSC+TAB
Passare al pulsante Salva quando il focus è sull'intestazione della colonna (se ci sono dati non salvati)	Tab
Passare al pulsante Aggiorna quando lo stato attivo si trova nell'intestazione di colonna	Tab

Scorciatoie interattive del pannello di controllo

I dashboard interattivi abilitano nuove funzionalità, come il filtraggio, l'ordinamento e le azioni rapide. Nella tabella seguente sono elencati i tasti di scelta rapida aggiunti alle app basate su Unified Interface.

 Espandi la tabella

Attività	Interfaccia unificata
Attivare un elemento del dashboard (simulare il clic sinistro)	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE
Passa all'elemento successivo	Tab
Passa all'elemento precedente	MAIUSC+TAB
Passare all'elemento successivo all'interno di un elemento del dashboard	Tasto freccia giù (↓)
Passare all'elemento precedente all'interno di un elemento del dashboard	Tasto freccia su (↑)
Chiudere un menu	Fuga
Selezionare la casella di controllo o un pulsante di opzione	Barra spaziatrice

Attività	Interfaccia unificata
Modificare il filtro dell'intervallo di date	CTRL+ALT+D
Mostra il riquadro di filtro visivo	CTRL+ALT+V
Passare alla barra dei comandi globale	Ctrl+Alt+A

Scorciatoie per i filtri globali

 Espandi la tabella

Attività	Interfaccia unificata
Aprire un menu	INVIO O BARRA SPAZIATRICE O Tasto Freccia GIÙ (↓)
Attivare un pulsante	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE
Passa all'elemento successivo	Tab
Passa all'elemento precedente	MAIUSC+TAB
Aprire un controllo di visualizzazione ad albero	Tasto freccia destra (→)
Chiudere un controllo di visualizzazione ad albero	Tasto freccia sinistra (←)
Passare al nodo seguente di visualizzazione ad albero	Tasto freccia su (↑)
Passare al nodo della visualizzazione ad albero precedente	Tasto freccia giù (↓)
Passare al primo nodo di visualizzazione ad albero	Casa
Passare all'ultimo nodo della visualizzazione ad albero	FINE
Eseguire l'azione predefinita per il nodo della visualizzazione ad albero	Immetti
Rimuovere un filtro	Cancella

Scorciatoie per il controllo del flusso di dati nel dashboard

 Espandi la tabella

Attività	Interfaccia unificata
Passare al primo comando della barra dei comandi del flusso del dashboard attivo	Ctrl+Alt+Q

Attività	Interfaccia unificata
Passa all'elemento successivo	Tab
Passa all'elemento precedente	MAIUSC+TAB
Attivare un pulsante	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE
Attivare il pulsante Ordina per campo per aprire il riquadro a comparsa	INVIO O BARRA SPAZIATRICE O Tasto Freccia GIÙ (↓)
Passa all'elemento successivo	Tasto freccia giù (↓)
Passa all'elemento precedente	Tasto freccia su (↑)
Passa al primo elemento	Casa
Passa all'ultimo elemento	FINE
Passa al flusso successivo	CTRL+F6
Passare al flusso precedente	CTRL+MAIUSC+F6
Chiudere un menu	Fuga
Modificare lo stato di una casella di controllo	Barra spaziatrice

Controlli comuni

Tasti di scelta rapida del grafico

 Espandi la tabella

Attività	Interfaccia unificata
Passare al primo elemento di un grafico	Tab
Passare al punto dati successivo	Tasto freccia destra (→) O tasto freccia giù (↓)
Passare al punto dati precedente	Tasto freccia sinistra (←) O tasto freccia su (↑)
Passare al primo punto di dati	Casa
Passare all'ultimo punto dati	FINE
Passare al pulsante Vedi altro in un grafico a tag	Tab

Attività	Interfaccia unificata
Tornare al pulsante Altro nei tag in un grafico di tag	MAIUSC+TAB
Filtrare il dashboard quando lo stato attivo si trova su un punto dati in un dashboard interattivo	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE

Scorciatoie di controllo per Data e Ora

 Espandi la tabella

Attività	Interfaccia unificata
Aprire il riquadro a comparsa della selezione della data	INVIO O BARRA SPAZIATRICE O Tasto Freccia GIÙ (↓)
Attivare l'opzione e chiudere il riquadro a comparsa	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE
Passa all'elemento successivo	Tasto freccia giù (↓)
Passa all'elemento precedente	Tasto freccia su (↑)
Passa al primo elemento	Casa
Passa all'ultimo elemento	FINE
Chiudere il riquadro a comparsa della selezione della data	Fuga
Passa all'elemento successivo	Tab
Passa all'elemento precedente	MAIUSC+TAB
Seleziona il calendario	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE
Attivare un pulsante	INVIO Or BARRA SPAZIATRICE

Scorciatoie per i risultati della ricerca

 Espandi la tabella

Attività	Interfaccia unificata
Passa al risultato di ricerca successivo	Tasto freccia su (↑)
Passare al risultato della ricerca precedente	Tasto freccia giù (↓)
Passare all'elenco delle visualizzazioni disponibili	Tasto freccia destra (→)

Attività	Interfaccia unificata
Passare dall'elenco delle visualizzazioni disponibili ai risultati della ricerca	Tasto freccia sinistra (←)
Navigare tra i pulsanti	Tab

Navigazione nei sottomenu

Se si utilizza uno screen reader, attenersi alla seguente procedura per accedere a uno dei sottomenu visualizzati quando si passa il mouse su un collegamento di navigazione.

1. Naviga tra le opzioni del menu utilizzando la navigazione standard tramite link.
2. Attiva il collegamento selezionando Invio o la barra spaziatrice come faresti normalmente. Verrà visualizzato un elenco di sottomenu.
3. Per accedere a queste opzioni di sottomenu, utilizzare il tasto di scelta rapida per la tecnologia assistiva (AT) per passare al pulsante successivo. Ad esempio, se si utilizza lo screen reader NVDA, si utilizza il tasto di scelta rapida "b" (NVDA+b). Per navigare tra tutte le opzioni, selezionare ripetutamente il tasto.

Importante

Diverse aree dell'interfaccia utente hanno la chiusura automatica integrata per i menu. Ciò include la barra di navigazione e la navigazione dei moduli. Entrambi si espandono quando selezionati, ma dopo 30 secondi di inattività, gli elementi si comprimono.

Navigazione tra le fasi di un processo

All'interno di un record, ad esempio un lead, questa sezione mostra i tasti di scelta rapida per spostarsi nelle diverse fasi all'interno del processo di vendita per qualificare il lead e come eseguire le selezioni in tali fasi. Ad esempio, se si desidera passare facilmente dalla fase di qualificazione a quella di chiusura, provare queste azioni da tastiera:

- Dopo aver selezionato una fase, accedere ai campi selezionando la freccia giù.
- Se una fase viene compressa, selezionare INVIO per espanderla.

Nota

Il nome del processo è un'icona nella parte inferiore della pagina, non nella parte superiore.

- **Scorciatoie da tastiera in Windows:** se si utilizza il sistema operativo Windows, selezionare il seguente collegamento e scegliere il numero di versione dal menu a discesa. È possibile visualizzare tutti i collegamenti applicabili a un ambiente Windows. Vedere [Scorciatoie da tastiera di Windows](#) .
- **Scorciatoie da tastiera in Mac:** se utilizzi il sistema operativo Mac, seleziona il seguente collegamento per visualizzare tutte le scorciatoie applicabili a un ambiente Mac. Consulta [Abbreviazioni da tastiera del Mac](#) .

Vedere anche

[Accessibilità per le persone disabili](#)

Stampare lead, virgolette e altri record

23/08/2025

Quando è necessaria una copia cartacea di un record, ad esempio un contatto, un lead, un preventivo o una fattura, è possibile stampare i record singolarmente o in un elenco.

Stampare un singolo record

1. Passare al record da stampare. Ad esempio, per stampare un lead, passare a **Lead di vendita >** e selezionare un record.
2. Selezionare il  nell'angolo superiore destro dello schermo.

In Dynamics 365 per Outlook selezionare **Stampa file>**.
3. Selezionare **Anteprima di stampa**.
4. Selezionare **Stampa....**
5. Selezionare le opzioni di stampa desiderate e quindi selezionare **Stampa**.

Stampare un elenco di record

1. Passare all'elenco da stampare. Ad esempio, per stampare un elenco di fatture, passare a **Fatture di vendita>**.
2. Selezionare il  nell'angolo superiore destro dello schermo.

In Dynamics 365 per Outlook selezionare **Stampa file>**.
3. Selezionare **Anteprima di stampa**.
4. Selezionare **Stampa...**
5. Selezionare le opzioni di stampa desiderate e quindi selezionare **Stampa**.

Informativa sulla privacy

Quando gli utenti di Dynamics 365 (online) stampano i dati di Dynamics 365, in effetti "esportano" tali dati dal limite di sicurezza assegnato da Dynamics 365 (online) in un ambiente meno sicuro, in questo caso, un foglio di carta.

Gli amministratori hanno il controllo completo (a livello di ruolo di sicurezza o di entità) sui dati che è possibile estrarre. Tuttavia, dopo aver estratto i dati, questi non sono più protetti dal limite di sicurezza assegnato da Dynamics 365 (online) e sono invece controllati direttamente dal cliente.

Lavorare con account e contatti

27/08/2025

I record dell'account e dei contatti archiviano gran parte delle informazioni che tu e il tuo team raccogliete dai clienti. Si archiviano i dati relativi alle aziende con cui si fa business negli account. Analogamente a Microsoft Office Outlook o ad altri programmi di posta elettronica, si archiviano i dati relativi alle persone con cui si conosce e si lavora nei contatti.

In genere, un account ha più di un contatto associato, soprattutto quando si lavora con una società più grande con molti reparti o località e si interagisce con diverse persone per gestire l'account.

Crea un account

1. Passare a **Vendite>Account**.
2. Scegliere **Nuovo**.
3. Inserire le informazioni. Usa i tooltip utili come guida.
4. Seleziona **Salva**.

Modificare un account

1. Passare a **Vendite>Account**.
2. Aprire l'account e modificare le informazioni desiderate.
3. Seleziona **Salva**.

Visualizzare un contatto

1. Passare a **Contatti**.
2. Verrà visualizzato un elenco dei contatti attivi. Potrebbe essere necessario scorrere per visualizzare l'intero elenco.
3. Selezionare il nome di una persona per visualizzare i dettagli del contatto.

Creare un contatto

1. Passare a **Contatti**.
2. Scegliere **Nuovo**.
3. Inserire le informazioni. Usa i tooltip utili come guida.
4. Seleziona **Salva**.

Modificare un contatto

1. Passare a **Contatti**.
2. Aprire il contatto e modificare le informazioni desiderate.
3. Seleziona **Salva**.

Vedere anche

[Importare account, lead o altri dati](#)

[Importare contatti](#)

[Disattivare o attivare un account o un contatto](#)

Inviare messaggi di posta elettronica in blocco ai clienti

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Visualizzare e creare un messaggio di posta elettronica tramite la griglia Attività](#)

È possibile inviare lo stesso messaggio a più destinatari usando modelli di posta elettronica. Questa operazione è nota come posta elettronica *diretta* o *bulk*. Per creare il messaggio, è inoltre possibile utilizzare la stampa unione con Word e i modelli di Word.

1. Passare a **Vendite, Servizio o Marketing**.
2. Selezionare il tipo di record desiderato. Ad esempio, fare clic su **Contatti**.
3. Nell'elenco dei record selezionare i contatti a cui inviare un messaggio di posta elettronica.
4. Nell'app Web seleziona il pulsante **Altri comandi** , quindi **Invia mailing diretto**.
5. Nella finestra di dialogo **Invia messaggio di posta elettronica diretto** selezionare il modello da usare.
6. Fare clic su **Invia**.

Disattivare o attivare un account o un contatto

Articolo • 22/05/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Disattivare o attivare un account o un contatto](#)

In Customer Engagement (on-premises) si disattiva un account o un contatto anziché eliminarlo. Ciò garantisce l'integrità dell'audit trail associato a tale record.

Quando un account o un contatto disattivato diventa inattivo, può comunque essere utilizzato per stabilire nuove relazioni con altri record. Tutte le relazioni create con l'elemento disattivato sono ancora disponibili.

Gli account disattivati possono essere successivamente riattivati in caso di necessità.

Disattivare un account o un contatto

1. Vai a Vendite > **Account** o **Contatti**.
2. Seleziona l'account attivo o il contatto che desideri disattivare, seleziona **Disattiva** e quindi conferma la disattivazione.

Attivare un account o un contatto

1. Vai a Vendite > **Account** o **Contatti**.
2. Per visualizzare un account o un contatto disattivato, nell'elenco **Visualizzazioni di sistema**, selezionare **Account inattivi** o **Contatti inattivi**.
3. Seleziona gli account o i contatti inattivi che desideri attivare, seleziona **Attiva**, quindi conferma l'attivazione.

Start your day with a dashboard

13/12/2024

This article applies to Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) version 9.1 using the legacy web client. If you're using Unified Interface, your apps work the same as Unified Interface for model-driven Power Apps. For the Power Apps version of this article, see: [Track your progress with dashboards and charts](#)

Each time you sign in to the system you'll see a dashboard, which gives you easy-to-read charts and graphs that help you see how you and your team are doing with key metrics (also known as key performance indicators, or KPIs).

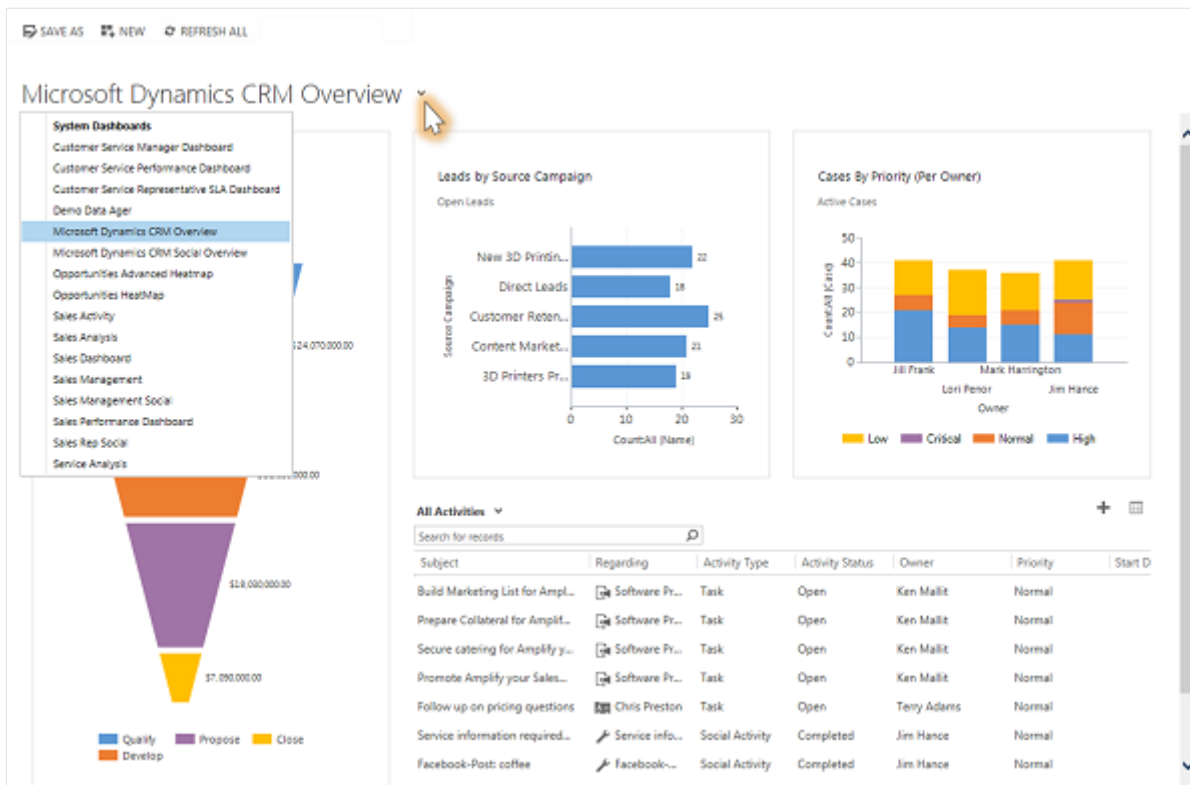
ⓘ Nota

Embedded Power BI tiles and dashboards are not supported with Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).

Choose from different dashboard layouts

The system comes with several dashboard layouts tailored for your role. For example, on the Sales Activity Dashboard, you'll see the status of open opportunities in the pipeline, progress toward goals, open leads and opportunities, the Sales Leaderboard, and your activities.

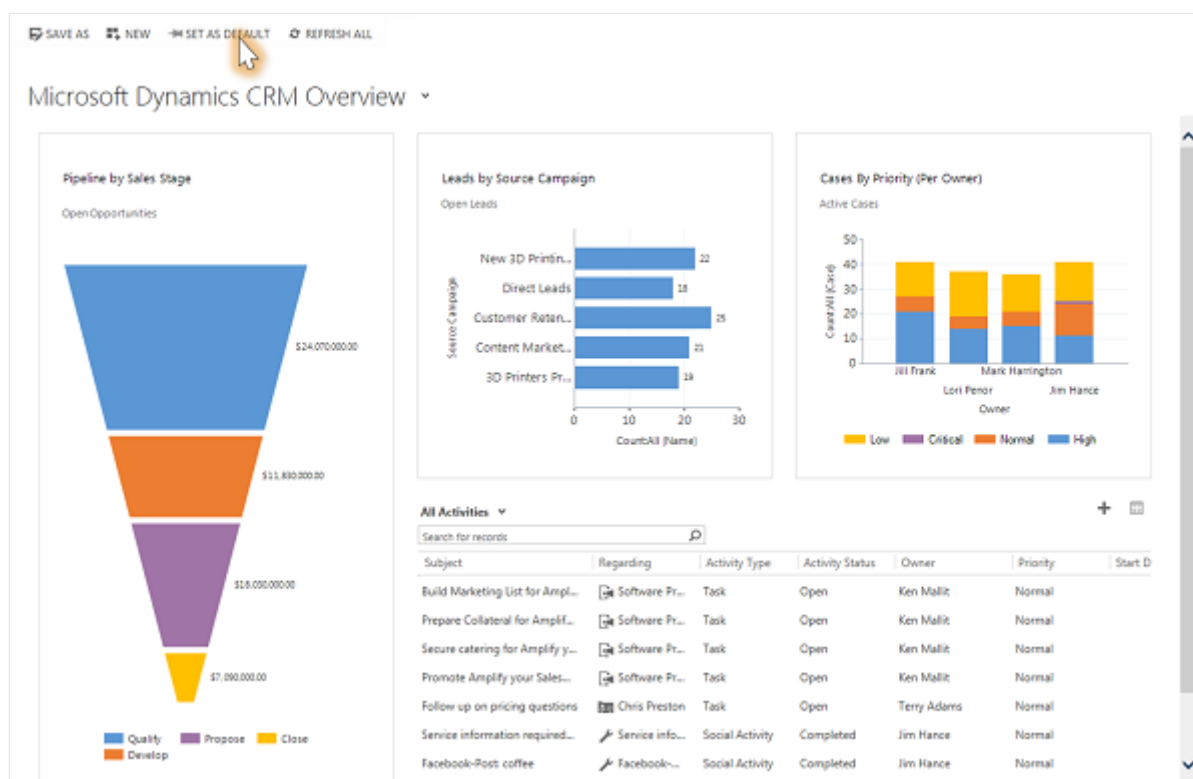
- To see a different dashboard layout, select the down arrow next to the name of the dashboard, and then select the layout you want.



Choose a default dashboard

When your system is set up, the system administrator picks a default dashboard layout that everyone sees when they first sign in. If you want to see a different dashboard, you can override the system-wide default.

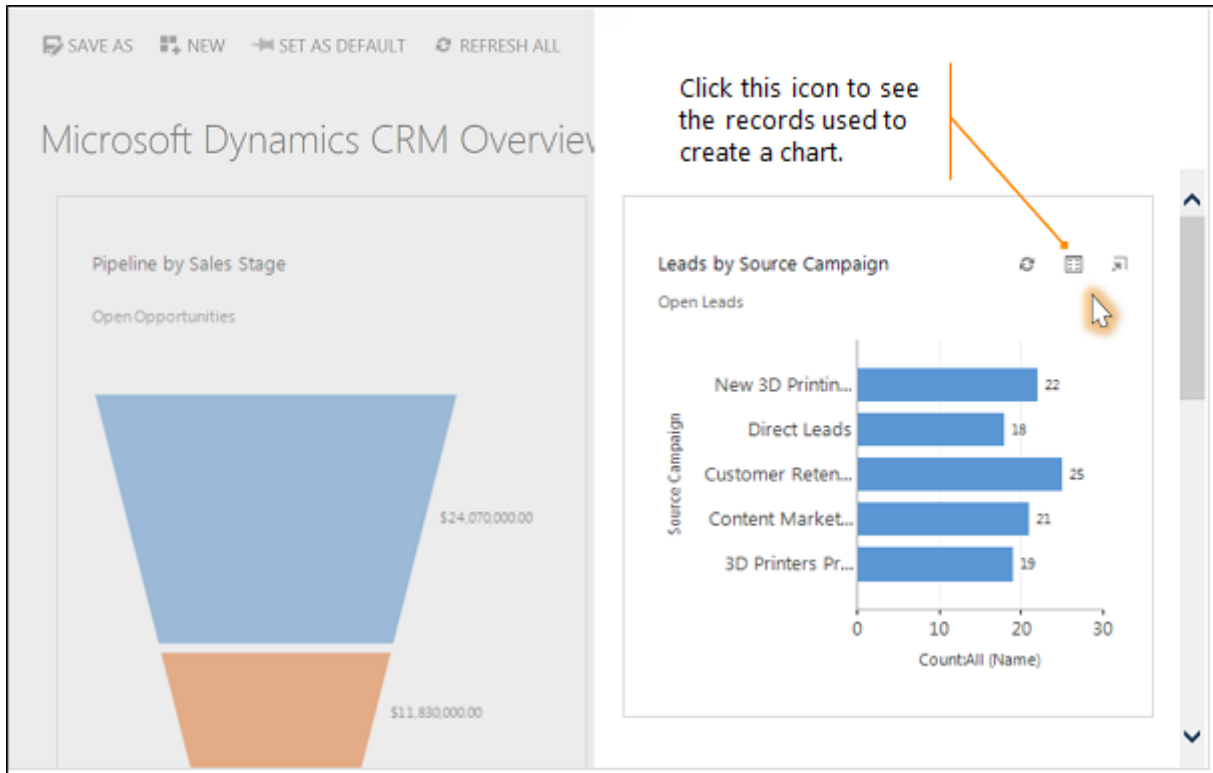
- Display the dashboard you want, and then select **Set as Default** at the top of the screen.



Drill in to chart data

You can view the list of the records used to calculate the metrics shown in a chart.

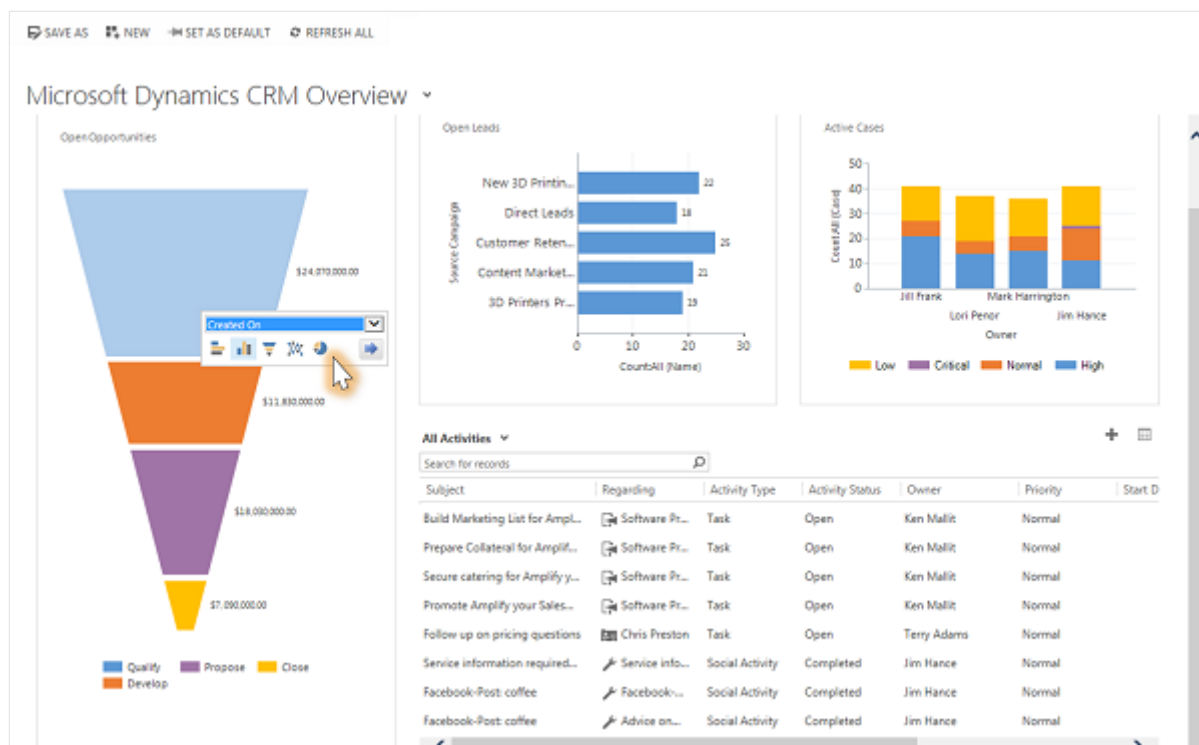
- Point to the chart, and then select the **Drill in** button . (You won't see the button until you point to the chart.)



Change a chart

You can try out different types of charts, and see how your data looks when you use different fields for the calculations, right from within the dashboard layout.

- On a dashboard, select the segment of the chart you want to view as a different type of chart. For example, select a segment of a pie chart or bar graph.
- From the drop-down, select a different field to use for the calculations.



Create a personal dashboard

1. From the **Sales, Service, or Marketing** area, select **Dashboards**.
2. Select **New**, and then select **Dynamics 365 Dashboard**.
3. Select the layout that you want, such as the **3-Column Regular Dashboard**, and then select **Create**.

Choose Layout

Choose a layout to create a dashboard.

3-Column Regular Dashbo...

3-Column Multi-Focused ...

4-Column Overview Dashb...

2-Column Regular Dashbo...

3-Column Overview Dashb...

3-Column Focused Dashb...

3-Column Regular Dashboard

This layout can accommodate components across three columns.

Create

4. To add a chart, select the tile where you want the chart and then on the toolbar select **Chart**.

5. Select a chart from the list, such as **New Accounts By Month**, and then select **Add**. To create your own chart, see [Create or edit a chart](#).

Add Component

×

Choose the component that you want to add to the dashboard.

Record Type

Account

View

Active Accounts

Chart

New Accounts By Month

New Accounts By Month

Month (Created On)	Count:All (Account)
Aug 2013	10
Apr 2016	1
Jan 2017	1
Jun 2017	2
Feb 2018	4

Add

Cancel

6. Repeat the steps to add additional charts on to your dashboard. You can also add the following components on a dashboard tile.

- List. Display a view on a tile of the dashboard.
- Web resource. Web resources are virtual files stored in the system. Each web resource has a unique name that can be used in a URL to retrieve the file. More information: [Create or edit web resources to extend an app](#)
- Iframe. Used to display the contents from another website. More information: [Use IFRAME and web resource controls on a form](#)

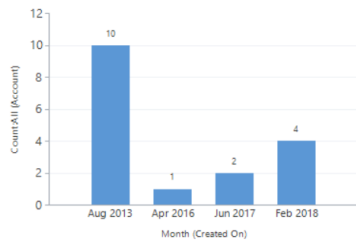
7. Enter a name for your dashboard, select **Save**, and then select **Close**.

Your dashboard is displayed in the **Dashboards** area where you can share or assign it to another user or team. You can also set it as your default dashboard.

New Accounts By Month



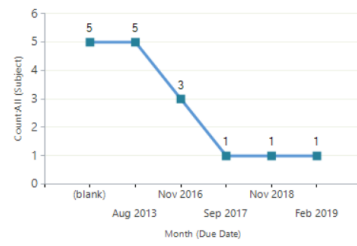
Active Accounts



Activities by Month Due



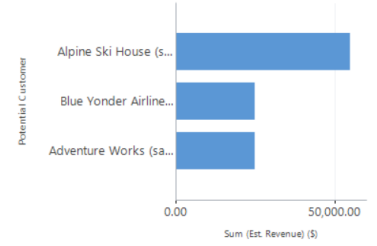
My Activities



Top Customers



My Open Opportunities



Visualizzare informazioni pertinenti e di tendenza in un dashboard con Office Delve

Articolo • 12/05/2025

L'integrazione di Office Graph per Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) verrà rimossa il 31 agosto 2017, nello stesso momento in cui [Office termina il supporto delle query GQL](#). I clienti possono continuare a usare l'integrazione di Office Graph fino al 31 agosto 2017. Dopo il 31 agosto di tale data, il componente dei documenti di tendenza di Office Graph smetterà di funzionare e verrà visualizzato il seguente messaggio di errore:

Non possiamo arrivare ai documenti di tendenza. Riprova più tardi.

Per disabilitare Office Graph:

1. Vai su **Impostazioni** > **Gestione** > documenti **Office Graph Integration**.
2. Rimuovi il componente del dashboard Documenti di tendenza dai dashboard esistenti.

Per altre informazioni, vedere il blog: [Rimozione dell'integrazione di Office Graph](#) [↗].

Creare o modificare un grafico

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Tenere traccia dello stato di avanzamento con dashboard e grafici](#)

Presentare grandi quantità di dati nell'organizzazione in modo più dettagliato e grafico creando grafici utili in Dynamics 365 Customer Engagement (locale).

Creare un grafico

1. Vai all'area di lavoro.
2. Aprire la finestra di progettazione del grafico:
3. Sul lato destro selezionare il riquadro **Grafici**.
4. Nell'area **Grafici** selezionare **Nuovo grafico+**.
5. Definire le proprietà del grafico.
6. Per specificare un nome diverso per il grafico, selezionare il nome del grafico per modificarlo.
7. Per salvare il grafico, nella finestra di progettazione del grafico selezionare **Salva**.

Il grafico ottiene i dati dalla visualizzazione selezionata per un tipo di record. Un grafico viene aggiornato automaticamente ogni volta che si modifica la visualizzazione nell'elenco dei record. Tuttavia, se il grafico è inattiva da qualche tempo, è consigliabile selezionare **Aggiorna grafico** nella scheda **Grafici**, in modo che il grafico e l'elenco dei record visualizzino i dati sincronizzati.

Specificare gli elementi da visualizzare nel grafico

1. Nella prima casella a discesa in **Voci legenda (Serie)** selezionare un campo da visualizzare sull'asse delle serie.
2. Nella casella di riepilogo a discesa **Aggregazione** selezionare l'opzione in base alla quale si desidera raggruppare il campo selezionato in **Voci legenda (serie)**.

Per i campi non numerici, è possibile selezionare solo **Conteggio: Tutti** o **Conteggio: Non vuoto**. Per i campi numerici, è possibile selezionare una delle opzioni di aggregazione seguenti: **Count: All**, **Count: Non-empty**, **Avg**, **Max**, **Min** o **Sum**.

I valori NULL non vengono considerati per il calcolo di dati minimi, massimi e medi. Tuttavia, gli zeri (0) vengono considerati. Ad esempio, se si dispone dei dati seguenti:

 **Espandi la tabella**

Archivio	Potenziale cliente	Valore stabilito
Opportunità 1	Account 1	Null
Opportunità 2	Account 1	250
Opportunità 3	Account 2	0
Opportunità 4	Account 2	250

La media dell'account 1 è 250 perché il valore NULL non è stato usato. La media dell'account 2 è 125 perché è stato usato lo zero.

- 3. Per creare un grafico con più serie, selezionare l'icona **Aggiungi una serie** selezionare un altro campo da visualizzare sull'asse delle serie e quindi selezionare un'opzione di aggregazione per tale serie.
- 4. Per modificare il tipo di grafico per una serie, selezionare la serie, selezionare l'icona **Tipo di grafico corrente** per tale serie e quindi selezionare un tipo di grafico.
- 5. Per impilare gli elementi in un grafico, selezionare il tipo di grafico e quindi selezionare **Impilato 100% In pila**. È possibile impilare gli elementi solo in una barra, in una colonna o in un grafico ad area.
- 6. Per visualizzare solo gli elementi principali del grafico, selezionare l'icona **Regole superiore/inferiore** **Regola superiore X** , > **Top 3** o **Top 5** o **Custom** per specificare un numero diverso. Ad esempio, per visualizzare solo le prime tre opportunità raggruppate dai potenziali clienti, selezionare l'icona **Regole superiore/inferiore** > **Regola X superiore**3.

-O-

Per visualizzare solo gli elementi inferiori del grafico, selezionare l'icona **Regole superiore/inferiore** **Regola**> inferiore X selezionare **Inferiore 3** o **Inferiore 5** o **Personalizzato** per specificare un numero diverso.

7. Nell'elenco in **Orizzontale (categoria)** selezionare il campo da visualizzare sull'asse delle categorie.

8. Per creare un grafico di confronto con più categorie, selezionare l'icona **Aggiungi una categoria**  e quindi selezionare un altro campo da visualizzare sull'asse delle categorie.

È possibile aggiungere solo due elementi di categoria e un elemento di serie a un grafico di confronto.

9. Per i campi di tipo datetime, selezionare l'opzione in base alla quale si desidera raggruppare il campo selezionato come categoria.

Il grafico viene denominato in base ai campi scelti per gli assi delle serie e delle categorie.

Modificare un grafico

1. Vai all'area di lavoro.

2. Aprire la finestra di progettazione del grafico:

3. Sul lato destro selezionare il riquadro **Grafici** .

4. Nell'area del grafico selezionare l'elenco dei grafici, selezionare il grafico da modificare e quindi selezionare il pulsante **Modifica grafico** .

5. Modificare le proprietà del grafico. Per informazioni dettagliate, vedere Passaggio 3 nella sezione **Creare un grafico** .

Eseguire il drill-down di un grafico

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Tenere traccia dei progressi con dashboard e grafici](#)

È possibile eseguire il drill-down in un segmento di un grafico per filtrare i dati del grafico per tale segmento. Ad esempio, è possibile eseguire il drill-down su un segmento di un grafico della pipeline di vendita. È inoltre possibile modificare il tipo di grafico durante il drill-down.

1. Aprire l'elenco dei record che si desidera inserire nel grafico e quindi selezionare la barra del grafico a destra o sopra l'elenco dei record.
2. Seleziona l'**area Grafici**.
3. Nell'area del grafico, selezionare la freccia accanto al nome del grafico, quindi selezionare il nome di un grafico.
4. Selezionare l'area della categoria del grafico in cui si desidera eseguire il drill-down.
5. Nel menu di scelta rapida selezionare **Seleziona campo**, quindi selezionare il campo in base al quale eseguire il raggruppamento.
6. Selezionare il pulsante per un tipo di grafico.
7. Seleziona **OK**.

ⓘ Nota

Per tornare al grafico precedente, selezionare **Indietro**.

Vedere anche

[Creare o modificare un grafico](#)

Eseguire un rapporto

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Uso dei report](#)

I report consentono di gestire i progressi verso i propri obiettivi consentendo di vedere come si sta facendo. Puoi anche tenere traccia delle tendenze, che possono darti un vantaggio rispetto ai tuoi concorrenti.

Ad esempio, è importante che un team di vendita sappia quale prodotto o servizio sta vendendo e che non funziona così bene. Per un team del servizio clienti, è importante tenere traccia del tempo medio necessario per risolvere un problema.

Per eseguire un report

1. Vai a **Report**.
2. Scegliere il report da eseguire > **Run Report**.

ⓘ Nota

Nella finestra di dialogo **Visualizzatore report** è possibile lasciare invariati i criteri di ricerca oppure modificarli in base alle esigenze.

+ NEW DELETE COPY A LINK EMAIL A LINK EXPORT TO EXCEL IMPORT DATA ADVANCED FIND				
Available Reports ▾				
✓	Name ↑	Report Type	Modified On	Description
▶	Account Distribution	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Identify patterns in top revenue-gen...
▶	Account Overview	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	View a one-page overview of an acco...
▶	Account Summary	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	View a chronological summary of an...
▶	Activities	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Display a list of activities.
▶	Campaign Activity Status	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Track campaign activities.
▶	Campaign Comparison	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Compare two campaigns.
▶	Campaign Performance	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Track the progress and status of cam...
▶	Case Summary Table	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	View the patterns in cases.
▶	Competitor Win Loss	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Compare how your sales team perfor...
▶	Invoice	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	View an invoice and its line items.
▶	Invoice Status	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	View your accounts receivable.
▶	Lead Source Effectiveness	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Compare your lead sources.
▶	Neglected Accounts	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Identify accounts that have not been...
▶	Neglected Cases	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Identify cases that have not been con...
▶	Neglected Leads	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	Identify leads that have not been con...
▶	Order	Reporting Servic...	9/17/2014 3:25...	View an order and its line items.

Informativa sulla privacy

Quando gli utenti di Dynamics 365 (online) stampano i dati di Dynamics 365, in realtà "esportano" i dati dai limiti di sicurezza definiti da Dynamics 365 (online) in un ambiente meno sicuro. In questo caso, in un foglio di carta.

Gli amministratori hanno il controllo completo (a livello di ruolo di sicurezza o di entità) sui dati che è possibile estrarre. Dopo che sono stati estratti, tuttavia, i dati non sono più protetti dai limiti di sicurezza definiti da Dynamics 365 (online) e sono invece controllati direttamente dal cliente.

Condividere un report con altri utenti o team

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Uso dei report](#)

Quando si crea un nuovo report, condividerlo con altri utenti del team o nell'organizzazione in modo che anch'essi possano beneficiarne. Esistono diversi modi per condividere il nuovo report con altri utenti.

Condividere il report con altri utenti o team

1. Vai a **Report**.
2. Nell'elenco dei report, seleziona un report e nella barra dei comandi seleziona **Modifica**.
3. Nel menu **Azioni** , seleziona **Condivisione**.
4. Nella finestra di dialogo **Condividi report** seleziona **Aggiungi utente/team**.
5. Nella finestra di dialogo **Ricerca record** seleziona gli utenti o il team con cui condividere il report e quindi **Seleziona>Aggiungi**.
6. Nella finestra di dialogo **Condividi report** seleziona il tipo di accesso di condivisione desiderato. Le autorizzazioni disponibili sono: Lettura, Scrittura, Eliminazione, Aggiunta, Assegnazione o Condivisione.
7. Quindi, seleziona **Condividi**.

Condividere il report con l'organizzazione

Se il report può essere utile a tutti gli utenti, è possibile renderlo disponibile per l'organizzazione.

1. Vai a **Report**.
2. Nell'elenco dei report, seleziona un report, nella barra dei comandi seleziona **Modifica**.
3. Nel menu **Azioni**  seleziona **Rendi report disponibile per l'organizzazione**.

ize/customize-organize-reports.md)

Determinare chi può utilizzare un report

24/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Uso dei report](#)

Per impostazione predefinita, un report è un report personale e può essere utilizzato solo dall'autore, a meno che non sia condiviso.

1. Assicurati di disporre del ruolo di sicurezza Amministratore di sistema o di autorizzazioni equivalenti in Microsoft Dynamics 365.

Controllare il ruolo di sicurezza

- Segui la procedura descritta in [Visualizzare il profilo utente](#).
- Se non si dispone delle autorizzazioni appropriate Contattare l'amministratore di sistema.

2. Vai a **Impostazioni > Personalizzazioni**.

3. Selezionare **Personalizza il sistema**.

4. Seleziona **Rapporti componenti**>, quindi seleziona il rapporto che desideri condividere.

5. Selezionare **Azioni**.

- Per modificare il proprietario, selezionare **Assegna** e quindi selezionare l'utente o il team.
- Per condividere il report, selezionare **Condivisione**, aggiungere l'utente o il team con cui si desidera condividere il report e quindi concedere autorizzazioni specifiche. Selezionare **Condividi**.

6. Selezionare **Salva** o **Salva e chiudi**.

Scaricare un report

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Uso dei report](#)

Per modificare un report predefinito, è possibile scaricare il report da Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) in un computer configurato con l'ambiente di sviluppo del report e quindi apportare le modifiche necessarie.

1. Vai a Report.
2. Nell'elenco dei report, seleziona il report che desideri scaricare.
3. Sulla barra dei comandi, seleziona **Seleziona Modifica**.
4. Nel menu **Azioni**, selezionare **Scarica report**.
Il file RDL contiene il file fetchXML su cui si basa il report.
5. Apri il rapporto una volta completato il download.

Creare o modificare un report utilizzando l'Assistente Report

Articolo • 22/05/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Creare un report utilizzando la creazione guidata di report](#)

Tutti i report creati usando la Creazione guidata report sono basati su Fetch. Tutti i report generati con la Creazione guidata report vengono stampati con orientamento orizzontale.

1. Passare a **Report**.
2. Per aggiungere un nuovo report, selezionare **Nuovo**.
3. Nella finestra di dialogo **Report: Nuovo report**, nell'elenco **Tipo di report**, seleziona **Report di Creazione guidata report**, quindi seleziona **Creazione guidata report**.

È possibile utilizzare la Creazione guidata report solo per modificare report creati con tale procedura guidata.

4. Seleziona il punto di partenza per il tuo report.
 - a. Per creare un nuovo report, selezionare **Avvia un nuovo report**.

OPPURE

Per iniziare da una copia o modificare un report esistente, selezionare **Inizia da un report esistente** e selezionare la casella di controllo **Sovrascrivi report esistente**.

- b. Seleziona **Avanti**.
5. Immettere il nome del report e specificare i tipi di record che verranno utilizzati dal report.

Questo passaggio identifica la provenienza dei dati nel report. È possibile includere dati da uno o due tipi di record oppure dati da record correlati.

- a. Inserisci i dati nei campi:

- **Nome del report.** Questo valore verrà visualizzato nell'area dei rapporti.
- **Tipo di record principale.** I dati di tutti i campi di questo tipo di record e dei tipi di record correlati saranno disponibili quando si definiscono i criteri per i record

da includere.

- **Tipo di record correlato.** Se è necessario visualizzare i dati di un tipo di record correlato, selezionare un tipo di record aggiuntivo qui.

⊗ **Attenzione**

Evitare di selezionare dati da un tipo di record correlato che non è obbligatorio, in quanto il caricamento del report richiede più tempo.

b. Seleziona **Avanti**.

6. Definire un filtro per determinare quali record sono inclusi nel report.

Organizzare i dati del report e impostarne il layout

Per informazioni dettagliate sul layout del report, vedere [Organizzare e disporre i dati del report](#).

1. Selezionare il formato di base del report.

- **Solo tabella.** In questo modo viene fornita una tabella raggruppata e ordinata come specificato.
- **Grafico e tabella.** Visualizza sia un grafico che una tabella.
 - **Mostra la tabella sotto il grafico nella stessa pagina.** Selezionando il grafico non succede nulla.
 - **Mostra grafico.** Per visualizzare i dati per un'area del grafico, selezionare l'area del grafico. Selezionando un'area del grafico, verrà visualizzata una tabella con i dettagli per quella sezione del grafico.

2. Seleziona **Avanti**.

Includi un grafico nel report

Se il report include un grafico, specificare il tipo di grafico e la modalità di visualizzazione dei dati nel grafico.

1. Selezionare il tipo di grafico e quindi selezionare **Avanti**.

L'area di **anteprima del grafico** mostra come verranno visualizzati i dati.

- Per i grafici a barre verticali e orizzontali e i grafici a linee, specificare i dati da visualizzare su ciascun asse:
 - Nella sezione **Formato asse colonna (X)** selezionare il campo da utilizzare per l'asse X e l'etichetta visualizzata nel grafico per il campo.
 - Nella sezione **Formato asse valore (Y)**, è possibile selezionare due campi. Per ogni campo, è possibile specificare l'etichetta che viene visualizzata nel grafico.
 - Nella sezione **Formato etichette e legende** specificare se visualizzare o meno le etichette dati e una legenda.
- Per i grafici a torta, specificare le sezioni e i valori per il grafico.
 - Per le sezioni è necessario selezionare uno dei gruppi nel report.
 - Per i valori, è necessario selezionare una colonna numerica con un tipo di riepilogo.

2. Seleziona **Avanti**.

Completare, testare e perfezionare il report

Al termine della definizione del report, tornare al modulo Report e, se necessario, aggiornare il nome e la descrizione del report e determinare la posizione in cui viene visualizzato.

1. Esaminare il riepilogo del report, selezionare **Avanti** e quindi selezionare **Fine**.
2. Prova il report. Nel gruppo **Azioni** della scheda **Report** selezionare **Esegui report**. Se il rapporto necessita di modifiche, procedi ad aggiornarlo.
3. Rendere il report disponibile ad altri utenti per l'uso. Ulteriori informazioni: [Determinare chi può utilizzare un report](#)

Modificare un report

Per modificare un report della Creazione guidata report esistente, selezionarlo. Quindi, nel gruppo **Record**, selezionare **Modifica**. Infine, seleziona **Creazione guidata report**.

Se è necessario modificare i dati nelle schede **Generale** o **Amministrazione** per un nuovo report, attendere che il report venga salvato prima di apportare le modifiche. Tutte le modifiche apportate a queste schede prima del salvataggio di un report verranno ignorate.

Organizzare i dati del report e impostarne il layout

Articolo • 22/05/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Creare un report utilizzando Creazione guidata report](#)

Quando si crea un report, è necessario decidere quali colonne includere, l'ordine in cui vengono visualizzate e se raggruppare i dati in sottocategorie. Raggruppando e riassumendo i dati, è più facile vedere i modelli.

Ad esempio, il report potrebbe utilizzare un livello di raggruppamento per raggruppare le opportunità in base al venditore, aggiungere un secondo livello di raggruppamento per mostrare le opportunità di ogni trimestre o aggiungere un terzo livello per mostrare la percentuale di acquisizioni e perdite in ogni trimestre.

Per utilizzare un grafico nel report, se il report non dispone di raggruppamenti, è necessario selezionare almeno una colonna numerica. Se il report utilizza il raggruppamento, è necessario selezionare almeno una colonna numerica con un tipo di riepilogo definito.

Definire la modalità di organizzazione del report

Per raggruppare gli elementi in modo che siano organizzati nel report in base alla data o ad altre proprietà comuni.

1. Per ogni livello di raggruppamento necessario, selezionare **Fai clic qui per aggiungere un raggruppamento**.
2. Definisci il raggruppamento:
 - **Tipo di record.** È possibile selezionare i record dal tipo di record principale selezionato e da qualsiasi tipo di record correlato. Se è stato selezionato un tipo di record secondario, è anche possibile selezionare i record dal tipo di record secondario e dai tipi di record correlati.
 - **Colonna.** Il nome del campo Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) che contiene i dati per definire il raggruppamento.
 - **Intervallo di tempo.** Per i campi datetime, raggruppare i dati per mese, giorno, settimana o anno.

- **Ordine di ordinamento.** Ordinamento per la visualizzazione dei gruppi.
 - **Larghezza della colonna.** Larghezza dell'intestazione di colonna in pixel.
 - **Tipo di riepilogo.** È possibile raggruppare i record in base al numero di record corrispondenti.
3. Per riordinare i livelli di raggruppamento, utilizzare le frecce su e giù nella sezione **Attività comuni**.
 4. Seleziona **OK**.

Per definire l'ordinamento all'interno di ciascun gruppo

1. Seleziona **Configura ordinamento**
2. Selezionare una colonna e l'ordine di ordinamento
3. Seleziona **OK**.

Per limitare i report ai gruppi con i valori più alti o più bassi

1. Seleziona **Imposta numero superiore o inferiore**:
2. Seleziona **Superiore o Inferiore**.
3. Selezionare il numero di gruppi da visualizzare.
4. Seleziona **OK**.

Definire le colonne da visualizzare nel report

È possibile visualizzare colonne che mostrano i dati di un record o colonne che mostrano informazioni di riepilogo.

1. Per ogni colonna che si desidera includere, selezionare **Fare clic qui per aggiungere una colonna**:
 - **Tipo di record.** È possibile selezionare i record dal tipo di record principale selezionato e da qualsiasi tipo di record correlato. Se è stato selezionato un tipo di record secondario, è anche possibile selezionare i record dal tipo di record secondario e dai tipi di record correlati.
 - **Colonna.** Il nome del campo Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) che contiene i dati da visualizzare o riepilogare.

- **Tipo di dati.** Uno dei tipi di dati della colonna: primarykey, nvarchar, picklist, bit, decimal, int, float, money, ntext, datetime, owner, lookup.
- **Nome.** Nome utilizzato nel database.
- **Larghezza della colonna.** La larghezza in pixel della colonna.
- **Tipo di riepilogo.** Il tipo specifico di riepiloghi disponibili dipende dal tipo di dati della colonna.
- **Nessuno:** lookup, datetime, owner, picklist, bit, ntext
- **Media, Massimo, Minimo, Percentuale del totale, Somma:** tutti i tipi di record numerici (decimale, int, float, money)
- **Includi colonna di valori non formattati.** In genere, in un report, i dati sottostanti vengono formattati come testo normale. Quando si esporta il report in Excel, non è possibile modificare il formato della cella che contiene i dati esportati (testo normale) in un formato diverso. Ciò causa problemi con i calcoli. Per evitare questo problema, è possibile selezionare la casella di controllo **Includi colonna valore non formattato** per i campi di tipo Solo data, Data e ora, Numero intero, Decimale, Valuta o Numero a virgola mobile. In questo modo viene aggiunta al report una colonna contenente il valore non formattato dei campi.

2. Utilizzare le frecce sinistra e destra per riorganizzare le colonne.

3. Seleziona **OK**.

4. Seleziona **Avanti**.

Modificare il filtro predefinito di un report

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Modificare il filtro predefinito di un report](#)

Quando un report è un report di SQL Server Reporting Services, è abilitato per il prefiltro e dispone di un filtro predefinito, è possibile modificare il filtro predefinito per visualizzare i dati previsti nel report. Questo filtro viene usato ogni volta che un utente esegue il report.

1. Passare a **Report**.
2. Selezionare un report e sulla barra dei comandi selezionare **Modifica filtro predefinito**.
3. Modificare i criteri di filtro.

I criteri sono raggruppati per tipi di record che è possibile usare nel filtro, ad esempio **Account** o **Contatti**.

Per modificare una riga esistente

- a. Selezionare l'operatore relazionale di query e selezionare un operatore oppure selezionare il valore sottolineato e immettere un nuovo valore.
- b. Selezionare l'operatore relazionale di query e selezionare un operatore.

Per aggiungere una riga di criteri:

- a. Scegliere **Seleziona** e specificare il campo da filtrare.
- b. Selezionare l'operatore relazionale di query e selezionare un operatore.
- c. Selezionare **Enter Value (Immetti valore)** e immettere un valore per filtrare. Per alcuni valori, è possibile selezionare il pulsante **Select or change the values for this field button Ellipsis (Seleziona o modificare i valori per questo...)** per aprire la finestra di dialogo **Seleziona valori** e selezionare il valore desiderato.

Per raggruppare i criteri

È necessario selezionare due o più righe per lo stesso tipo di record. Ad esempio, **Sales Stage** e **Est. I ricavi** sono entrambi valori di campo nel tipo di record **Opportunity** e due

righe che specificano i criteri di filtro per questi campi possono essere raggruppati. Tuttavia, le righe con valori di campo di tipi di record diversi, ad esempio i tipi di record **Account** e **Opportunity**, non possono essere raggruppate.

- a. Per ogni riga che si desidera raggruppare, in modalità dettagliata, selezionare il pulsante **di menu Opzioni▼** per tale riga e quindi **selezionare Seleziona riga**.
- b. Sulla barra degli strumenti Filtro selezionare **Gruppo AND** o **Gruppo OR**.
- c. Per rimuovere una riga da un gruppo, selezionare il pulsante **di menu Opzioni▼** per tale riga e quindi selezionare **Elimina**.
- d. Per selezionare un gruppo, selezionare il pulsante **di menu Opzioni▼** per il gruppo e quindi **selezionare Seleziona gruppo**.
- e. Per aggiungere una clausola criteri a un gruppo, selezionare il pulsante di **menu Opzioni▼** per tale gruppo selezionare **Aggiungi clausola** e quindi selezionare il campo, l'operatore relazionale di query e il valore.
- f. Per deselezionare un gruppo selezionato in precedenza, fare clic sul pulsante **di menu Opzioni▼** per il gruppo e quindi **selezionare Deseleziona gruppo**.
- g. Per separare un gruppo, selezionare il pulsante **di menu Opzioni▼** per il gruppo e quindi selezionare **Separa**.
- h. Per modificare un gruppo **AND** di gruppo in un gruppo OR di gruppo o gruppo **OR** di gruppo in un gruppo **AND** di gruppo, fare clic sul pulsante **di menu Opzioni▼** per tale gruppo, quindi selezionare **Cambia in OR** o **Cambia in AND**.

Suggerimento

- Per cancellare tutti i criteri e ricominciare, sulla barra degli strumenti Filtro selezionare **Cancella** e quindi selezionare **Conferma**.
 - Per eliminare una riga, selezionare il pulsante **di menu Opzioni▼** per tale riga e quindi selezionare **Elimina**.

4. Per salvare il filtro, fare clic su **Salva filtro predefinito**.

Aggiungere un report dall'esterno di Dynamics 365 Customer Engagement (locale)

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Aggiungere un report dall'esterno di Power Apps](#)

Se è stato creato un report personalizzato all'esterno di Dynamics 365 Customer Engagement (locale), è possibile aggiungerlo facilmente a Customer Engagement (locale).

1. Vai a **Report**.
2. Scegliere **Nuovo**.

Aggiungere un file creato in un'altra applicazione

- a. Nella casella **Tipo di report** selezionare **File esistente**.
- b. Selezionare **Scegli file** e quindi cercare il file per individuarlo.

-O

Aggiungere un collegamento a una pagina Web

- a. Nella casella **Tipo di report** selezionare **Collega alla pagina Web**.
- b. Nella casella **URL pagina Web** immettere l'URL della pagina Web.

3. Specificare le proprietà per il report nella scheda **Generale** .
 - a. Nella sezione **Dettagli** specificare un nome e una descrizione significativi per il report.
 - b. Nella casella di testo **Report padre** viene visualizzato l'eventuale report padre del report corrente.
 - c. **Categorie**. Scegli il pulsante **Seleziona o modifica i valori per questo campo** , quindi specificare le categorie da includere in questo report.
 - d. **Tipi di record correlati**. Per fare in modo che il report venga visualizzato nell'elenco Report di una pagina per tipi di record specifici, scegliere il pulsante **Seleziona o modifica i valori per questo campo**  e quindi selezionare tipi di record.

e. **Visualizza in.** Per specificare dove devono essere visibili i report, scegliere il pulsante **Seleziona o modifica i valori per questo campo**  e quindi selezionare una o più opzioni.

Se non sono selezionati valori, il report non sarà visibile agli utenti finali.

4. Modificare le informazioni sulla proprietà del report nella scheda Amministrazione:

- **Owner**

Questa opzione è disponibile solo se si dispone dell'autorizzazione Assegnazione per il report.

- **Visualizzabile da**

Selezionare **Organizzazione** per rendere il report di proprietà dell'organizzazione e renderlo visualizzabile da chiunque nell'organizzazione. Selezionare **Individuale** per rendere il report visualizzabile solo dal proprietario e da chiunque con cui il proprietario condivide il report.

5. Scegliere **Salva** o **Salva e Chiudi**.

Per condividere il nuovo report, vedere le istruzioni in [Condividere un report con altri utenti o team](#).

Risolvere i problemi relativi alla mancata visualizzazione dei dati in un report

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Risolvere i problemi relativi alla mancata visualizzazione dei dati in un report](#)

Esistono diversi motivi per cui i dati previsti in un report non vengono visualizzati:

- **Autorizzazioni di sicurezza insufficienti.** Se non si dispone dell'autorizzazione in Dynamics 365 Customer Engagement (locale) per visualizzare un record, non verrà visualizzato nel report.
- **I dati non sono immessi.** La persona che immette i dati potrebbe avere campi vuoti.
- **I dati non corrispondono ai criteri per il report.** Molti report includono un filtro predefinito che visualizza solo i record attivi oppure è possibile che siano stati selezionati criteri che non dispongono di record corrispondenti. Provare a modificare il filtro del report. Altre informazioni: [Modificare il filtro predefinito di un report](#)
- **È possibile che venga visualizzata una copia memorizzata nella cache del report.** Per impostazione predefinita, i dati nei report di Dynamics 365 Customer Engagement (locale) vengono estratti dal database ogni volta che si esegue un report. Tuttavia, l'amministratore di sistema potrebbe aver modificato un report da eseguire dalla cache. Se i dati immessi di recente non sono inclusi nel report, potrebbe essere presente una versione precedente del report dalla cache. Per aggiornare il report, fare clic su o toccare il pulsante **Aggiorna** .
- **È possibile che non si disponga dell'autorizzazione per leggere i record in un sottoreport.** Se non si dispone dell'autorizzazione per leggere i tipi di record inclusi in un sotto-report, verrà visualizzato un messaggio di errore che informa che non è stato possibile visualizzare il report secondario.
- **Le impostazioni di privacy di Microsoft Internet Explorer potrebbero bloccare i cookie necessari.** Per i report del grafico, se invece di visualizzare il grafico, viene visualizzata una lettera rossa X, le impostazioni di privacy potrebbero bloccare un cookie necessario per il controllo grafico. Per risolvere il problema, nel browser abilitare i cookie per il server che esegue Reporting Services.

Report per un'analisi approfondita di account

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Uso dei report](#)

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include molti report di sistema che è possibile usare per ottenere informazioni dettagliate sul funzionamento dell'azienda.

Report Distribuzione account

Vedere quale account genera la maggior parte dei ricavi per l'azienda. Quindi utilizzare tali informazioni per identificare i modelli – in modo che sia possibile utilizzare le informazioni e applicarle agli account che non generano molti ricavi.

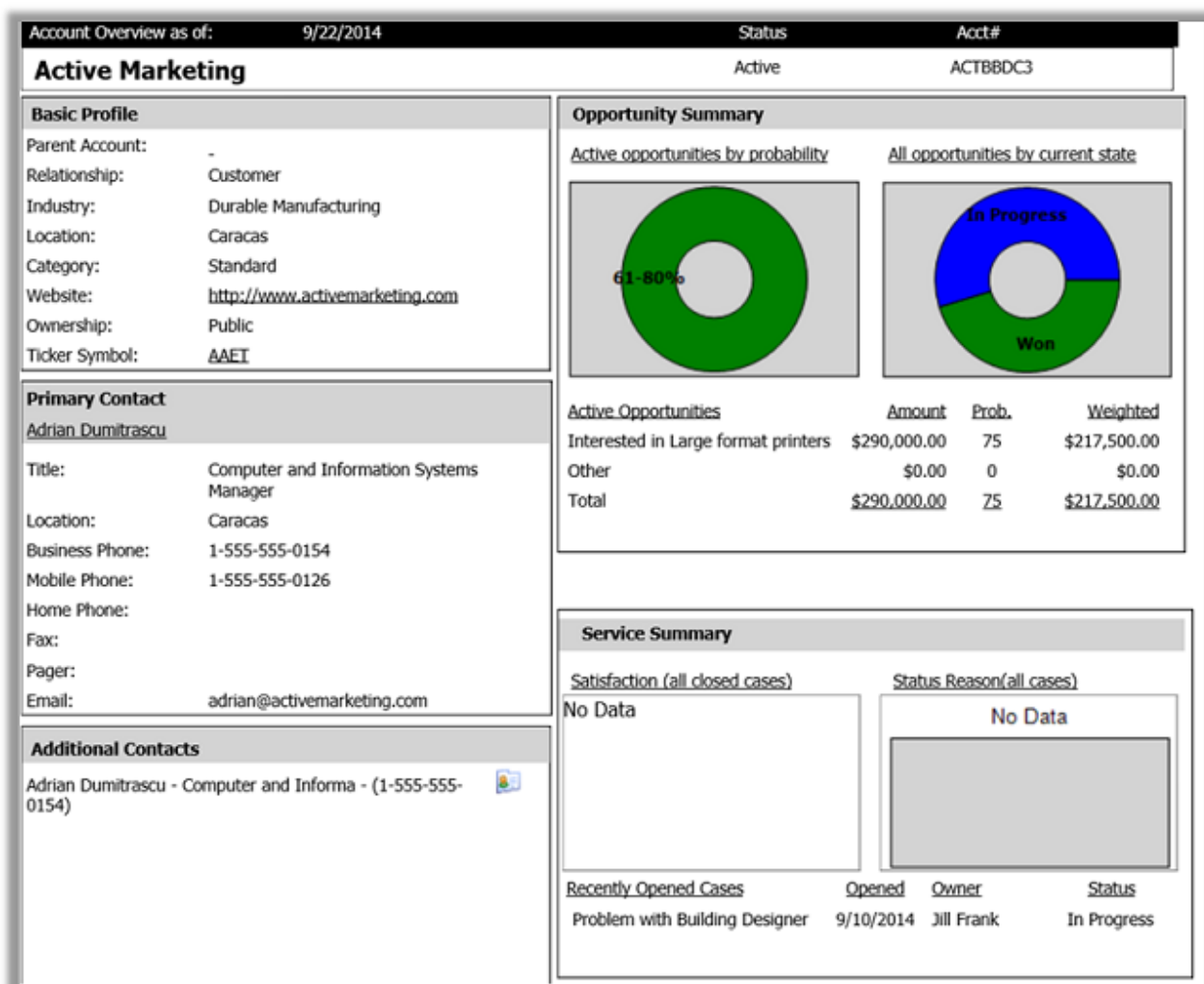
Questo report è generato dai ricavi basati sulle opportunità chiuse come acquisite.

Account Distribution Detail							Owner:	4
							Accounts:	10
Filter Summary								
Owner : Lori Penor					Earned Revenue	\$4,003,983.92	Accounts	4
					Average Opportunity Size	\$500,497.99		
Account Name	Owner	City	State	Territory	Category	Industry	Earned Revenue	Σ Average Deal Size
Financial Sales	Lori Penor	Bangkok	Bangkok	Asia Pacific		Financial	\$1,253,668.53	\$417,889.51
Wheel Gallery	Lori Penor	Auckland	Auckland	Asia Pacific		SIG Affiliations	\$1,066,432.59	\$533,216.30
A Sales Store	Lori Penor	Gurgaon	Gurgaon	Asia Pacific	Standard	Distributors, Dispatchers and Processors	\$910,236.62	\$455,118.31
Retail Vendors Ltd.	Lori Penor	Sydney	New South Wales	Asia Pacific		Durable Manufacturing	\$773,646.18	\$773,646.18
Owner : Jill Frank					Earned Revenue	\$2,602,873.25	Accounts	2
					Average Opportunity Size	\$650,718.31		
Account Name	Owner	City	State	Territory	Category	Industry	Earned Revenue	Σ Average Deal Size
Brown Service Company	Jill Frank	Buenos Aires	Buenos Aires	Latin America		Social Services	\$1,450,231.65	\$616,743.88
Grand Marketing Store	Jill Frank	Bogota	Bogota	Latin America	Standard	Broadcasting Printing and Publishing	\$752,641.60	\$752,641.60
Owner : Mark Harrington					Earned Revenue	\$1,824,882.52	Accounts	2
					Average Opportunity Size	\$456,220.63		
Account Name	Owner	City	State	Territory	Category	Industry	Earned Revenue	Σ Average Deal Size
Year-round Sports	Mark Harrington	Wallisellen	Zurich	EMEA	Standard	Accounting	\$1,037,199.66	\$518,599.83
Economy Sales Company	Mark Harrington	Issy Les Moulineaux		EMEA		Entertainment Retail	\$787,682.86	\$393,841.43
Owner : Terry Adams					Earned Revenue	\$1,366,500.41	Accounts	2
					Average Opportunity Size	\$683,250.21		
Account Name	Owner	City	State	Territory	Category	Industry	Earned Revenue	Σ Average Deal Size
Orange Service Company	Terry Adams	San Diego	California	North America	Standard	Design, Direction and Creative Management	\$718,061.76	\$718,061.76
Solid Sales Parts	Terry Adams	Southfield	Michigan	North America	Standard	Consumer Services	\$648,438.65	\$648,438.65

Report Informazioni generali account

Ottenere le informazioni generali su una pagina contenente tutte le attività relative a un account. Nel report vengono visualizzati un profilo dell'account, le informazioni di contatto nonché un riepilogo delle opportunità e degli impegni relativi ai casi.

- Per le opportunità, nel report vengono visualizzati grafici con le opportunità aperte raggruppate in base alla probabilità che le opportunità si tramutino in vendite e allo stato in cui si trovano attualmente le opportunità.
- Per i casi di assistenza, nel report viene visualizzato un grafico con i casi chiusi raggruppati in base al livello di soddisfazione del cliente e allo stato del caso.



Report Account trascurati

Utilizzare questo report per trovare gli account non contattati di recente in modo da poter effettuare il completamento per tali account.

Quando si esegue il report, selezionare il numero dei giorni per cui l'account è stato trascurato. Il report visualizza gli account che non hanno attività recenti, incluse le note.

Vedere anche

[Esegui un report](#)

[Risolvi i problemi relativi alla mancata visualizzazione dei dati in un report](#)

Report per informazioni dettagliate sul marketing

23/08/2025

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include molti report di sistema che è possibile usare per ottenere informazioni dettagliate sul funzionamento dell'azienda. È possibile usare questi report così come sono o personalizzarli per le proprie esigenze. Il marketing insights report fornisce informazioni dettagliate sulle attività di marketing.

Report Stato attività campagna

Tieni traccia dei dettagli della campagna. Ottenere un riepilogo di ogni attività della campagna, inclusi i limiti di tempo pianificati e effettivi, i dettagli della campagna padre e lo stato della definizione.

Quando si esegue il report, vengono visualizzate solo le campagne con attività o note create entro le date specificate nel report.

Report confronto campagna

Scopri quale delle tue campagne di marketing è stata più efficace.

Usare questo report per confrontare l'efficacia dei costi e il numero di risposte di due campagne diverse.

Quando si esegue il report, selezionare le due campagne da confrontare.

Campaign Details		
Campaign Name	Content Marketing Drip Campaign Drip Campaign	Customer Retention Nuture Campaign
Campaign Code	CMP-01013-D9V4H2	CMP-01017-Y2L9H7
Owner	Adam Barr	Adam Barr
Status	Active	Active
Type	Advertisement	Advertisement
Target Marketing Lists	N/A	N/A
Target Products	N/A	N/A
Campaign Delivery		
Actual Start Date	10/3/2013	9/1/2013
Delay in Campaign Completion	N/A	N/A
Total Active Time (days)	N/A	N/A
Total Actual Cost	\$161,100.85	\$221,826.54
Cost Increase	-83.88 %	-77.81 %
Return On Investment (ROI)		
Total No. Of Responses	174	185
Response Rate	N/A	N/A
Cost Per Response	\$925.87	\$1,199.06
Estimated Opportunity Revenue	\$8,340,000.00	\$10,770,000.00
Actual Opportunity Revenue	\$3,458,194.98	\$6,723,043.38
Value of Placed Orders	\$0.00	\$0.00
Revenue ROI Per \$100	N/A	N/A

Report prestazioni campagna

Scopri cosa funziona e cosa devi cambiare nelle tue campagne. Usa il report sulle prestazioni della campagna per tenere traccia dello stato e dello stato delle tue campagne. Il report offre una visualizzazione dettagliata di tutte le date, le destinazioni, le definizioni, le risposte e i rendimenti finanziari di ogni campagna modificata, in modo da poter visualizzare rapidamente lo stato di avanzamento delle campagne.

Vedere anche

[Eseguire un report](#)

Report per informazioni dettagliate sulle vendite

23/08/2025

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include molti report di sistema che è possibile usare per ottenere informazioni dettagliate sul funzionamento dell'azienda.

Rapporto di perdita vittoria concorrente

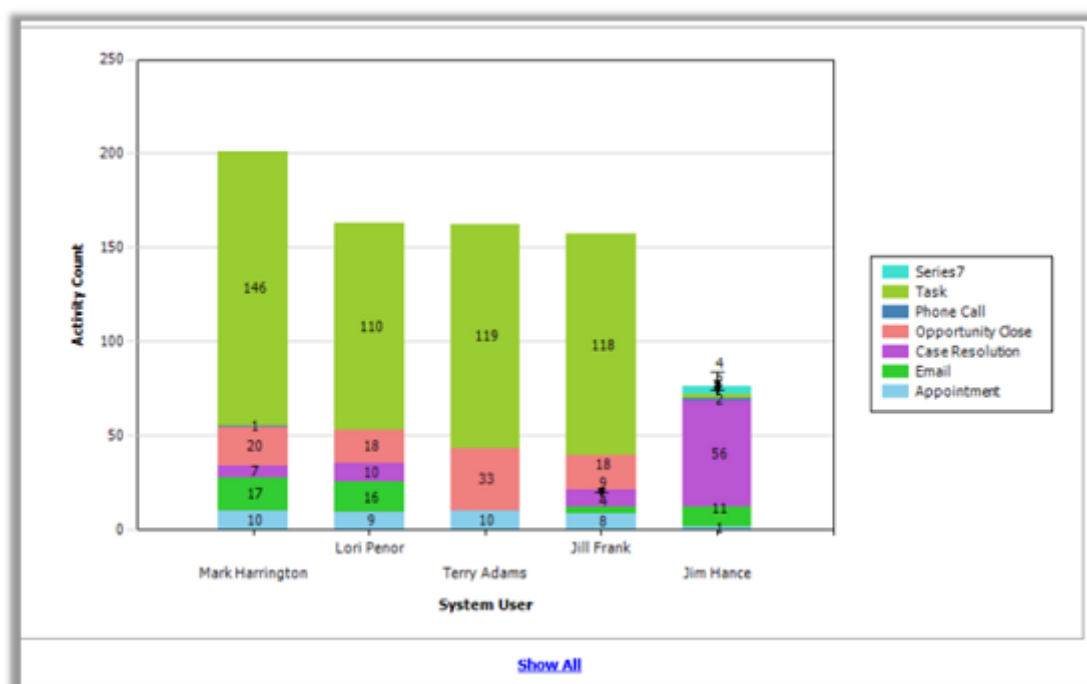
Usare questo report per confrontare le prestazioni del team di vendita rispetto ai concorrenti. Il report mostra opportunità associate ai concorrenti, con informazioni su opportunità aperte, chiuse, vinte e perse.

Nel report vengono visualizzate solo le opportunità associate ai concorrenti a cui si è autorizzati a visualizzare, nel paese o nell'area geografica e nel periodo di tempo specificato.

Report attività

Ottieni una rapida visualizzazione di tutte le attività associate a opportunità quali telefonate, attività, messaggi di posta elettronica, appuntamenti e opportunità chiuse. Usare le informazioni contenute in questo report per esaminare i dettagli di ogni attività e identificare i modelli per apportare miglioramenti al modo in cui si lavora per trasformare le opportunità in lead e portare a trattative chiuse.

Quando si esegue il report, scegliere **Mostra tutto** per ottenere una visualizzazione dettagliata di tutte le attività. Le attività possono essere raggruppate in base al proprietario o al tipo di attività oppure al record a cui è associata l'attività.



Report Sullo stato di avanzamento rispetto agli obiettivi

Le informazioni contenute in questo report consentono di visualizzare le prestazioni del team di vendita rispetto agli obiettivi di vendita. Questo report visualizza un grafico degli obiettivi di destinazione e degli obiettivi effettivi.

ⓘ Nota

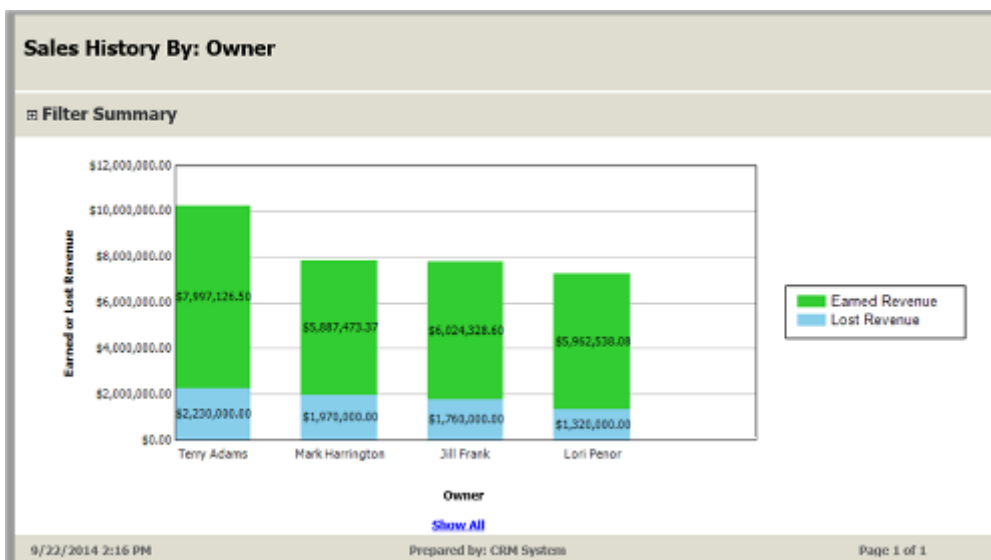
Il report viene generato dai dati di cui viene eseguito il rollup agli obiettivi in un determinato momento. Se i dati non sono up-to-date, attendere fino alla successiva esecuzione del rollup dei dati. Per altre informazioni, contattare l'amministratore di Dynamics 365 Customer Engagement (locale).

Goal Metric: Revenue								
1 of 1 75% Find Next								
Progress Against Goals								
Title	Goal Owner	Fiscal Year	Fiscal Period	From	To	Target	Actual	In-progress
Q1	Jill Frank	FY2014	Quarter 1	1/1/2014	3/31/2014	\$5,000,000.00	\$3,256,816.15	\$0.00
Q2	Jill Frank	FY2014	Quarter 2	4/1/2014	6/30/2014	\$5,000,000.00	\$6,024,328.60	\$0.00
Q3	Jill Frank	FY2014	Quarter 3	7/1/2014	9/30/2014	\$5,000,000.00	\$6,024,328.60	\$0.00
Q4	Jill Frank	FY2014	Quarter 4	10/1/2014	12/31/2014	\$5,000,000.00	\$0.00	\$0.00
Q1	Lori Penor	FY2014	Quarter 1	1/1/2014	3/31/2014	\$5,000,000.00	\$2,835,908.04	\$0.00
Q2	Lori Penor	FY2014	Quarter 2	4/1/2014	6/30/2014	\$5,000,000.00	\$5,962,538.08	\$0.00
Q3	Lori Penor	FY2014	Quarter 3	7/1/2014	9/30/2014	\$5,000,000.00	\$5,962,538.08	\$0.00
Q4	Lori Penor	FY2014	Quarter 4	10/1/2014	12/31/2014	\$5,000,000.00	\$0.00	\$0.00
Q1	Mark Harrington	FY2014	Quarter 1	1/1/2014	3/31/2014	\$5,000,000.00	\$2,824,465.74	\$0.00
Q2	Mark Harrington	FY2014	Quarter 2	4/1/2014	6/30/2014	\$5,000,000.00	\$5,887,473.37	\$0.00
Q3	Mark Harrington	FY2014	Quarter 3	7/1/2014	9/30/2014	\$5,000,000.00	\$5,887,473.37	\$0.00
Q4	Mark Harrington	FY2014	Quarter 4	10/1/2014	12/31/2014	\$5,000,000.00	\$0.00	\$0.00
Corporate Revenue	Chris Ashton			11/19/2013	11/19/2014	\$180,000,000.00	\$1,742,933.10	\$25,120,000.00
Q1	Terry Adams	FY2014	Quarter 1	1/1/2014	3/31/2014	\$5,000,000.00	\$4,877,400.05	\$0.00
Q2	Terry Adams	FY2014	Quarter 2	4/1/2014	6/30/2014	\$10,000,000.00	\$7,997,126.50	\$0.00
Q3	Terry Adams	FY2014	Quarter 3	7/1/2014	9/30/2014	\$10,000,000.00	\$7,997,126.50	\$0.00
Q4	Terry Adams	FY2014	Quarter 4	10/1/2014	12/31/2014	\$10,000,000.00	\$0.00	\$0.00

Report Cronologia vendite

Usare questo report per vedere come i rappresentanti delle vendite hanno eseguito e quanti ricavi hanno generato per l'azienda. Scopri quali rappresentanti di vendita hanno chiuso la maggior parte delle vendite, in modo da poterli assegnare per il loro grande lavoro. E vedere anche quali opportunità sono state perse in modo da aiutare il team di vendita a fare meglio la prossima volta.

Il report usa i dati delle opportunità chiuse che sono state vinte o perse e quindi calcola i ricavi ottenuti e persi.



Report della pipeline di vendita

Usare le informazioni contenute in questo report per prevedere i ricavi futuri e definire gli obiettivi per il team di vendita.

Il report consente di visualizzare le potenziali opportunità di vendita previste. Il report visualizza un grafico

di potenziali vendite raggruppate per utente, territorio di vendita, territorio del cliente, data, prodotti, valutazione o fase di vendita.

Quando si esegue il report, nel grafico fare clic su **Mostra tutto** per ottenere una visualizzazione dei dettagli del report.

Sales Pipeline:				Total Opportunities:		156
				Total Estimated Revenue:		\$61,020,000.00
Estimated Revenue grouped by: Sales Stage				Total Weighted Revenue:		\$31,836,000.00
☐ Filter Summary						
Opportunities: Status: Equals Open Opportunity Products: Modified On: Last X Days 30						
				Total Opportunities:		156
				Total Estimated Revenue:		\$61,020,000.00
				Total Weighted Revenue:		\$31,836,000.00
Opportunity	Est. Revenue	Base Est. Revenue	Weighted Revenue	Base Weighted Revenue	Owner	Est. Close Date
Interested in 3D Computer-aided Design (CAD) Software	\$470,000.00	\$470,000.00	\$117,500.00	\$117,500.00	Lori Penor	11/11/2013
Interested in Product Designer	\$460,000.00	\$460,000.00	\$115,000.00	\$115,000.00	Lori Penor	10/22/2013
Interested in Large format printers	\$340,000.00	\$340,000.00	\$85,000.00	\$85,000.00	Lori Penor	11/9/2013
Interested in 3D Computer-aided Design (CAD) Software	\$450,000.00	\$450,000.00	\$112,500.00	\$112,500.00	Lori Penor	10/26/2013
Interested in Factory Designer	\$240,000.00	\$240,000.00	\$60,000.00	\$60,000.00	Lori Penor	11/1/2013
Interested in Factory Designer	\$410,000.00	\$410,000.00	\$102,500.00	\$102,500.00	Mark Harrington	9/13/2013
Interested in Plotters	\$260,000.00	\$260,000.00	\$65,000.00	\$65,000.00	Mark Harrington	7/21/2013
Interested in Building Designer	\$230,000.00	\$230,000.00	\$57,500.00	\$57,500.00	Mark Harrington	10/23/2013
Interested in Large format printers	\$210,000.00	\$210,000.00	\$52,500.00	\$52,500.00	Mark Harrington	9/3/2013

Report sull'efficacia dell'origine lead

Scopri quale tipo di lead è più utile per aiutarti a crescere la tua attività. Questo report consente di confrontare l'efficacia delle origini lead per generare opportunità di qualità.

Il report elenca la percentuale di lead qualificati e lead che generano ricavi per ogni categoria di lead.

Lead Source Effectiveness						
Filter Summary						
Opportunities: Created On: Last X Years 1						
Lead Source	N	% Total Leads	% Qualified Leads	% Became Revenue	Revenue from Won Opportunity	Average Revenue Per Lead
Web		24.81 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00
Trade Show		10.53 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00
Seminar		5.26 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00
Public Relations		3.01 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00
Partner		9.77 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00
Not Specified		18.05 %	100.00 %	45.83 %	\$7,423,251.47	\$309,302.14
External Referral		3.76 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00
Employee Referral		9.02 %	33.33 %	8.33 %	\$513,156.75	\$42,763.06
Advertisement		15.79 %	0.00 %	0.00 %	\$0.00	\$0.00

Report lead trascurati

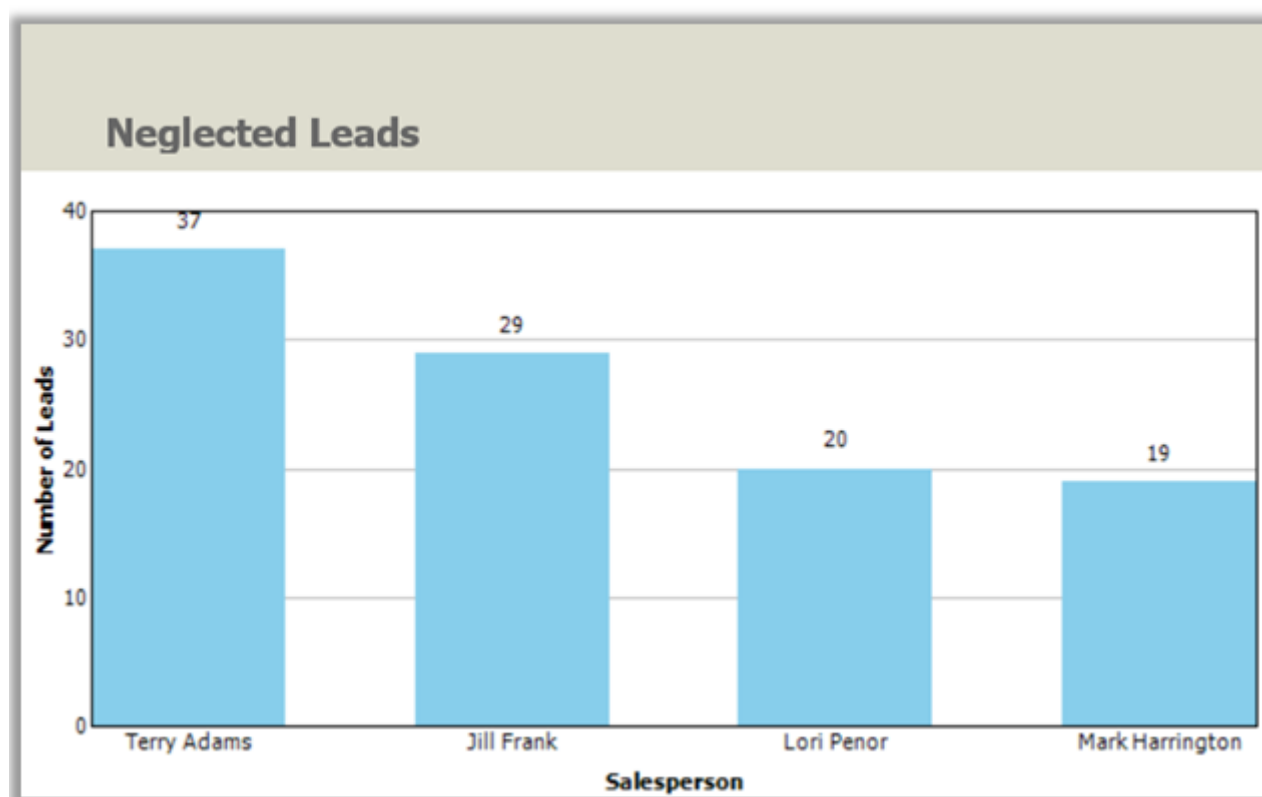
Mantenere i team di vendita all'avviso per le possibili opportunità aziendali.

Usare questo report per fare in modo che il team di vendita esegua il follow-up sui lead che non hanno contattato in un periodo di tempo.

Quando si esegue il report, specificare il numero di giorni in cui i lead sono stati trascurati.

Nel report viene visualizzato un grafico di lead attivi che non hanno avuto attività o note.

Fare clic su **Mostra tutto** per eseguire il drill-down nel report.



Vedere anche

[Esegui un report](#)

Product reports

13/12/2024

Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) includes many system reports that you can use to gain insights into how your business is doing. The product reports provides information on your product catalog.

Products by Account report

Use this report to see which products are used by an account. For each account, the report lists the products associated with the account.

By default, this report displays only line items for orders that don't have a status of **Canceled**, and line items for opportunities that have a status of **Won**.

Products by Contact report

Use this report to see which products are used by a contact. For each contact, the report lists the associated products.

The report shows orders that have not been cancelled and opportunities that you have won.

See also

[Run a report](#)

Rapporti fattura, offerta e ordine

29/09/2025

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include molti report di sistema che è possibile usare per ottenere informazioni dettagliate sul funzionamento dell'azienda. Il report delle fatture include una rapida panoramica di una fattura e delle relative voci per vedere cosa è stato ordinato. È anche possibile usare questo report per stampare le fatture.

Quando si esegue il report della fattura, viene restituito un report di tutte le fatture. È anche possibile selezionare un record specifico per ottenere un report della fattura per il record selezionato.

Report sullo stato della fattura

Utilizzare questo report per visualizzare la situazione dei conti clienti per gli account attivi. Il grafico visualizza il numero di fatture raggruppate per stato con l'importo totale delle fatture in ogni stato.

Report Offerte

Utilizzare questo report per visualizzare le offerte e le relative voci. È anche possibile utilizzare questo report per stampare le virgolette.

Quando esegui questa procedura, i risultati mostreranno un report di tutte le citazioni nel sistema. È possibile selezionare un record specifico per ottenere un report per il record selezionato.

Report Ordini

Usare questo report per visualizzare un ordine e i relativi elementi riga. È anche possibile utilizzare questo report per stampare gli ordini.

Se si esegue questo report da un elenco senza selezionare alcun record, il report genera un ordine pronto per i clienti per ciascun record di ordini attivi nel sistema. Se si esegue questo report dall'interno di un record specifico, il report genera un ordine pronto per il cliente solo per il record usato.

Report per informazioni dettagliate sul servizio clienti

24/08/2025

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include molti report di sistema che è possibile usare per ottenere informazioni dettagliate sul funzionamento dell'azienda. È possibile usare questi report così come sono o personalizzarli per le proprie esigenze. I report di informazioni dettagliate sul servizio clienti aiutano a vedere come sta facendo il nostro team di assistenza.

Rapporto tabella riepilogativo dei casi

Ridurre le chiamate di supporto e migliorare il prodotto o il servizio. Questo report tiene traccia dei casi di servizio e indica perché i clienti stanno contattando il supporto tecnico.

Ad esempio, se la tua azienda vende telefoni cellulari e scopri che la maggior parte delle chiamate di supporto è dovuta a una batteria di telefono difettosa, puoi portare queste informazioni al team che rende la batteria del telefono in modo che possano risolvere il problema. Questo migliorerà il prodotto e porterà le chiamate di supporto.

Il report fornisce un elenco di casi che è possibile raggruppare in base al proprietario, al cliente, al motivo dello stato, al prodotto, alla priorità, all'oggetto, all'origine, al tipo di caso, alla soddisfazione, al livello di servizio o alla gravità.

Subject	Status Reason			Question		Problem		Request	Total
		Default Value	Total	Default Value	Total	Default Value	Total	Default Value	
	In Progress	3	3	2	2	1	1	0	6
		6.00 %	6.00 %	4.00 %	4.00 %	2.00 %	2.00 %	0.00 %	12.00 %
	Total	3	3	2	2	1	1	0	6
		6.00 %	6.00 %	4.00 %	4.00 %	2.00 %	2.00 %	0.00 %	12.00 %
3D Printers	In Progress	1	1	0	0	10	10	0	11
		2.00 %	2.00 %	0.00 %	0.00 %	20.00 %	20.00 %	0.00 %	22.00 %
	Total	1	1	0	0	10	10	0	11
		2.00 %	2.00 %	0.00 %	0.00 %	20.00 %	20.00 %	0.00 %	22.00 %
Service Contract	In Progress	0	0	1	1	0	0	2	3
		0.00 %	0.00 %	2.00 %	2.00 %	0.00 %	0.00 %	4.00 %	6.00 %
	Total	0	0	1	1	0	0	2	3
		0.00 %	0.00 %	2.00 %	2.00 %	0.00 %	0.00 %	4.00 %	6.00 %
Product	In Progress	0	0	3	3	2	2	5	10
		0.00 %	0.00 %	6.00 %	6.00 %	4.00 %	4.00 %	10.00 %	20.00 %
	Total	0	0	3	3	2	2	5	10
		0.00 %	0.00 %	6.00 %	6.00 %	4.00 %	4.00 %	10.00 %	20.00 %
Query	In Progress	0	0	7	7	3	3	0	10
		0.00 %	0.00 %	14.00 %	14.00 %	6.00 %	6.00 %	0.00 %	20.00 %
	Total	0	0	7	7	3	3	0	10
		0.00 %	0.00 %	14.00 %	14.00 %	6.00 %	6.00 %	0.00 %	20.00 %
Troubleshooting	In Progress	0	0	1	1	7	7	0	8
		0.00 %	0.00 %	2.00 %	2.00 %	14.00 %	14.00 %	0.00 %	16.00 %

Report casi trascurati

Migliorare gli indicatori KPI del team di servizio e chiudere i casi. Identificare e intervenire rapidamente sui casi che non sono stati aggiornati di recente. Il report mostra anche il nome dell'agente del servizio assegnato al caso: usare queste informazioni per il completamento con il team e per iniziare a risolvere questi casi.

Quando si esegue il report, scegliere il numero di giorni in cui i casi non sono stati aggiornati. Il report mostra un elenco di casi aperti che non presentano modifiche alle attività, incluse le attività pianificate e le note.

Neglected Cases Detail By: Days Neglected					
Days Neglected: 7 - 13					
Title	Created On	Customer	Owner	Status Reason	Days Neglected
Want to upgrade my Factory Designer	9/10/2014	Bob Gage	Mark Harrington	In Progress	7
Question about Plotters	9/10/2014	Stacie Mcanich	Jill Frank	In Progress	7
Customer needs assistance with Factory Designer	9/10/2014	Patricia Doyle	Lori Penor	In Progress	7
Need help with Building Designer	9/10/2014	Karel Bates	Jim Hance	In Progress	7
Want to upgrade my Large format printers	9/10/2014	Robert Brown	Lori Penor	In Progress	7
Problem with Factory Designer	9/10/2014	Izak Cohen	Jill Frank	In Progress	7
Request for help with 3D Computer-aided Design (CAD) Software	9/10/2014	Kimberly Harrington	Jill Frank	In Progress	7
Request for help with Plotters	9/10/2014	Tommy Hartono	Mark Harrington	In Progress	7
Want to upgrade my Factory Designer	9/10/2014	David Campbell	Jim Hance	In Progress	7
Problem with Building Designer	9/10/2014	Glenn Trach	Jim Hance	In Progress	7
Question about 3D Computer-aided Design (CAD) Software	9/10/2014	Louise Tourbo	Jill Frank	In Progress	7
Request for help with 3D Printers	9/10/2014	Patricia Doyle	Lori Penor	In Progress	7
Request for help with Product Designer	9/10/2014	Lawrence Hurkett	Jill Frank	In Progress	7
Customer needs assistance with Factory Designer	9/10/2014	Tommy Hartono	Lori Penor	In Progress	7
Want to upgrade my Product Designer	9/10/2014	Wei Yu	Jill Frank	In Progress	7

Report volume attività servizio

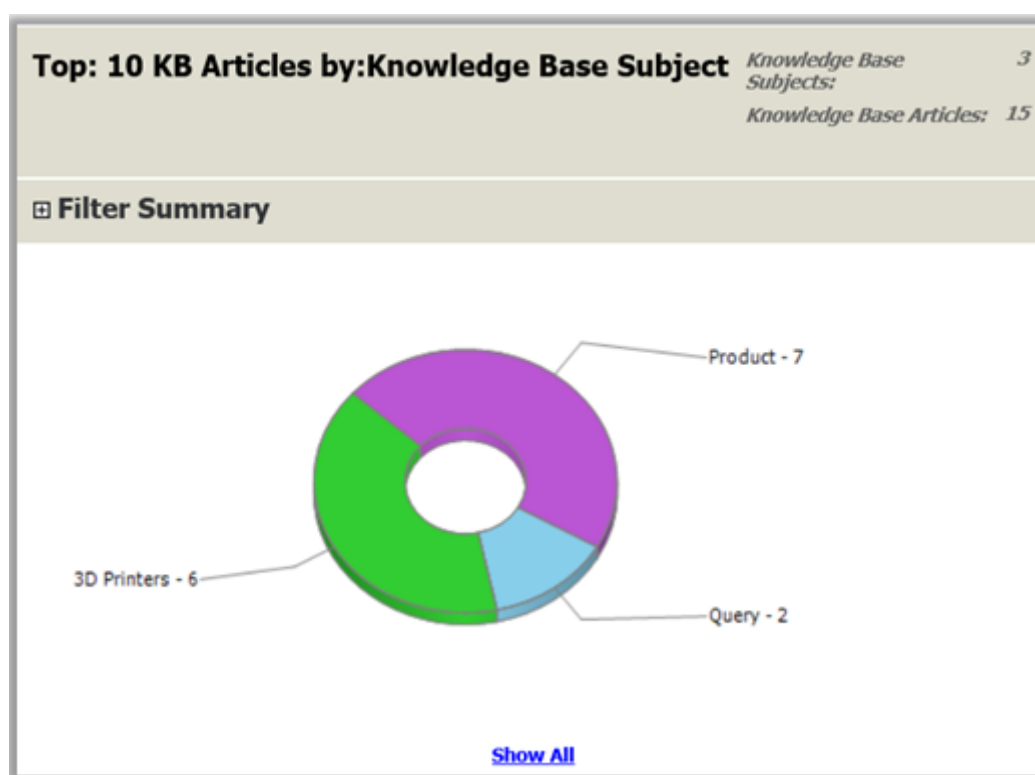
Usare questo report per esaminare i modelli nel volume di attività del servizio.

Il report visualizza la durata o il numero di attività del servizio raggruppate per servizi, risorse, periodi di tempo e criteri aggiuntivi.

Report principali degli articoli della Knowledge Base

Le informazioni contenute nel report consentono di identificare i problemi che i clienti chiedono in modo da poter risolvere tali problemi e migliorare il prodotto o il servizio. Quando un agente del servizio riceve una chiamata di supporto o un messaggio di posta elettronica, l'agente cerca nella Knowledge Base per verificare se è disponibile un articolo della Knowledge Base in grado di rispondere alla domanda del cliente. Questo report indica quali di questi articoli della Knowledge Base vengono usati di più.

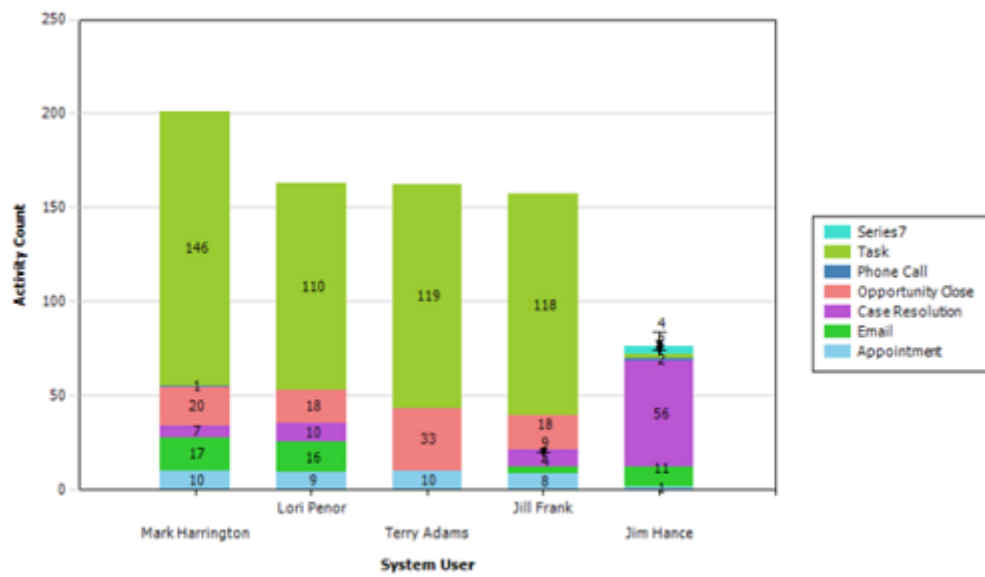
È possibile modificare il filtro **Raggruppa per** visualizzare gli articoli della Knowledge Base raggruppati in base all'oggetto dell'articolo o del caso o al prodotto associato al caso.



Report attività

Per offrire un servizio migliore ai clienti, è possibile visualizzare rapidamente tutte le attività associate ai casi di supporto, ad esempio chiamate telefoniche, attività, messaggi di posta elettronica, appuntamenti e risoluzione dei casi. Usare le informazioni contenute in questo report per esaminare i dettagli di ogni attività e identificare i modelli per apportare miglioramenti alla modalità di comunicazione con i clienti.

Quando si esegue il report, scegliere **Mostra tutto** per ottenere una visualizzazione dettagliata di tutte le attività. Le attività possono essere raggruppate in base al proprietario o al tipo di attività oppure al record a cui è associata l'attività.



[Show All](#)

Report per i riepiloghi utenti

29/09/2025

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include molti report di sistema che è possibile usare per ottenere informazioni dettagliate sul funzionamento dell'azienda. È possibile utilizzare questi report senza modificarli o personalizzarli in base alle proprie esigenze.

Mantenere le informazioni sugli utenti aggiornate eseguendo un report riepilogo utente. Ottenere un elenco di tutti gli utenti, incluse le informazioni di contatto e il ruolo di sicurezza in Dynamics 365 Customer Engagement (locale).

Business Unit: crmueteam										
User	Title	Email	Marketing Professional	Customer Service Representative	System Administrator	Marketing Manager	CEO-Business Manager	Salesperson	CSR Manager	Vice President of Sales
Adam Barr	Marketing Representative	adamb@crmueteam.onmicrosoft.com	*							
Chris Ashton	Repair Technician	chrisa@crmueteam.onmicrosoft.com		*						
CRM System		admin@crmueteam.onmicrosoft.com			*					
David Alexander	Marketing Manager	davida@crmueteam.onmicrosoft.com				*				
Jeff Phillips	CEO	jeffp@crmueteam.onmicrosoft.com					*			
Jill Frank	Sales Representative	jillf@crmueteam.onmicrosoft.com						*		
Jim Hance	Customer Care Representative	jimh@crmueteam.onmicrosoft.com		*						
Ken Mallit	Inside Sales Representative	kenm@crmueteam.onmicrosoft.com						*		
Lori Penor	Sales Representative	lorip@crmueteam.onmicrosoft.com						*		
Maria Cameron	Customer Care Manager	maria@crmueteam.onmicrosoft.com							*	
Mark Harrington	Sales	markh@crmueteam.onmicrosoft.com								

Vedere anche

[Esegui un report](#)

Work with activities

This article applies to Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) version 9.1 using the legacy web client. If you're using Unified Interface, your apps work the same as Unified Interface for model-driven Power Apps. For the Power Apps version of this article, see: [Add an appointment, email, phone call, note, or task activity to the timeline](#)

In Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), you use **activities** to keep track of all your customer communications. For example, you can take notes, send email, make phone calls, set up appointments, and assign yourself tasks as you work a sale or resolve a service case. These actions are all considered types of activities.

The system automatically timestamps every activity and shows who created it. You and other people on your team can scroll through the activities to see the history as you work with a customer.

To get the most out of Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), it's important for everyone in the organization to track all their customer interactions by adding an activity for every email, phone call, task, or appointment. That way, a customer's history is complete. Add activities to your reports to track your ongoing progress.

Keep track of notes, tasks, calls, or email with activities

In Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), you use **Activities** to keep track of all your customer communications. For example, you can take notes, send email, make phone calls, set up appointments, assign yourself tasks as you resolve a service case, and stay up-to-date with customer news. These actions are all considered types of activities.

The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Engagement interface for the account 'A. Datum Corporation'. At the top, there is a toolbar with icons for '+ NEW', 'DEACTIVATE', 'CONNECT', 'ADD TO MARKETING LIST', 'ASSIGN', 'EMAIL A LINK', and 'DELETE'. Below the toolbar, the account name 'A. Datum Corporation' is shown with a profile icon. The 'Summary' section is active, displaying 'ACCOUNT INFORMATION' with fields for Account Name, Phone, Fax, Website, Parent Account, and Ticker Symbol. On the right side, a navigation bar highlights the 'ACTIVITIES' tab, with other tabs being 'POSTS', 'NOTES', and 'ONENOTE'. Below the navigation bar, there is a text input field 'Enter post here' and a section for 'Both Auto posts User posts' showing a post from 'A. Datum Corporation' created by 'Nancy Anderson' on 'A. Datum Corporation's wall' today.

- To add phone call details, tasks, notes, and more see: [Add a phone call, task, email, or appointment activity to a case or record.](#)
- To stay up-to-date with your activity feeds, see: [Stay up-to-date with customer news with the activity feed.](#)

Importante

To send email, your email must be configured correctly. More information: [Why does the email message I sent have a "Pending Send" status?](#)

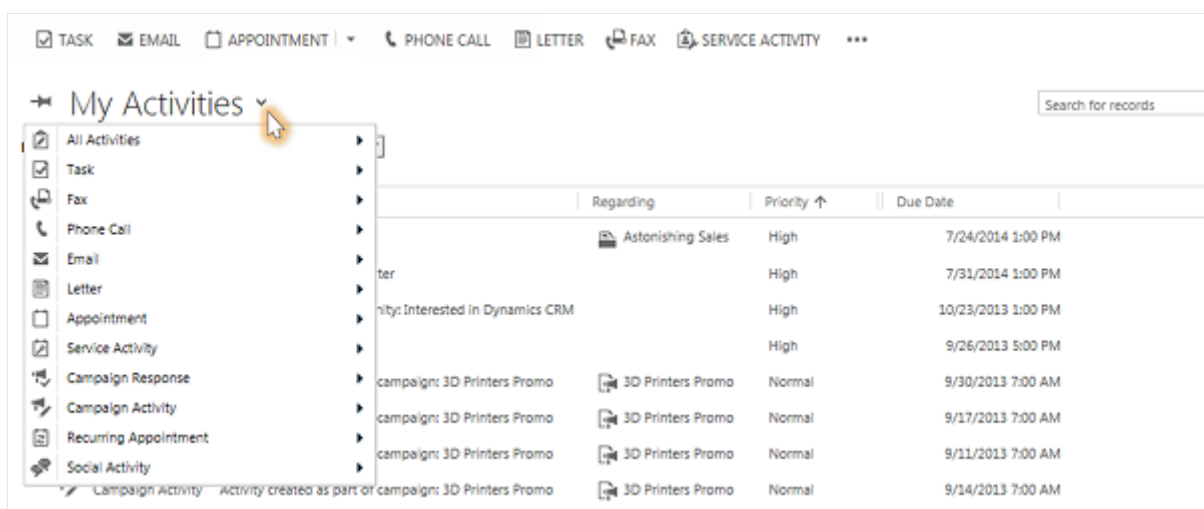
Find your activities

You can find your activities under **My Work**. Once there, select the **Activities** icon (Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)) or the **Activities** tile (Microsoft Dynamics CRM).

Change your activities view

You can view all of the activities assigned to you, or you can view only certain types of activities (for example only tasks, or only phone calls).

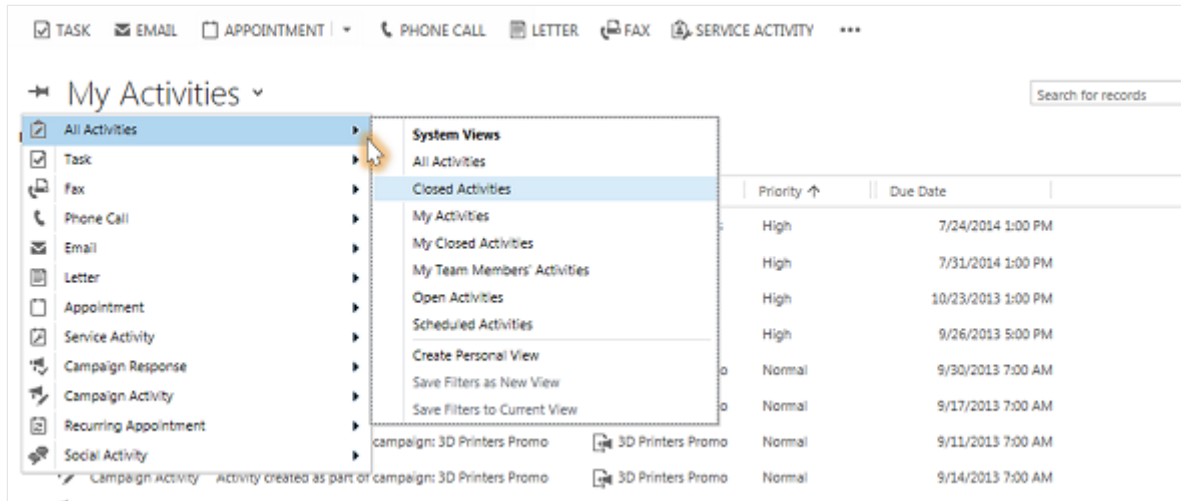
- Select the down arrow next to **My Activities**, and then select **All Activities**, or select the activity type you want (for example, **Email**).



Filter the list of activities

You can filter the list of activities to see only the ones you're interested in. For example, filter the list to see closed activities, or to see activities assigned to other people on your team.

1. Select the down arrow next to **My Activities** and then point to **All Activities** to include all the activity types, or point to the activity type you want (for example, **Email** or **Phone Call**).
2. Select the right arrow on the drop-down list, and then select the view you want. The views that are available depend on the type of activity.



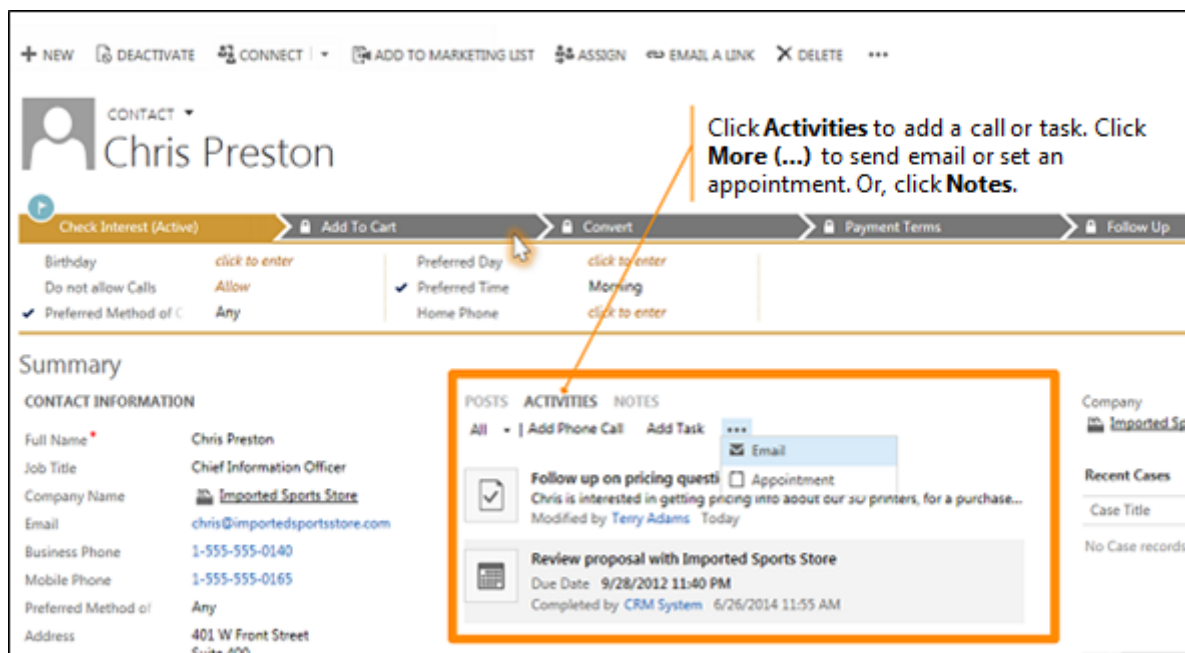
Add a new activity for a customer

Most often, you'll want to add an activity associated with a contact, opportunity, account, or other type of record to help you keep track of all the communication history you have with a customer. (You can also add an activity for yourself.)

As your organization's relationship with a customer builds over time, you and other people on your team can look through the activity feed as you work with the customer, and see the history of your interactions. Activities can also be included in reports to track your ongoing progress.

To add an activity for a customer:

1. Open the record. You can use Quick Search on the navigation bar to find a record quickly.
2. Select **Activities** to add a task or phone call to the record. Select **More (...)** to add an email or appointment. Or, Select **Notes**, and then start typing.



Add an activity for yourself

Add a task or note for yourself when you want a reminder to do something personal, like schedule a doctor's appointment or attend a sporting event.

Otherwise, to keep a history of your interactions with a customer, you should add new activities that are associated with a customer's record, so those activities become part of the history that other people on your team can view.

To add an activity for yourself:

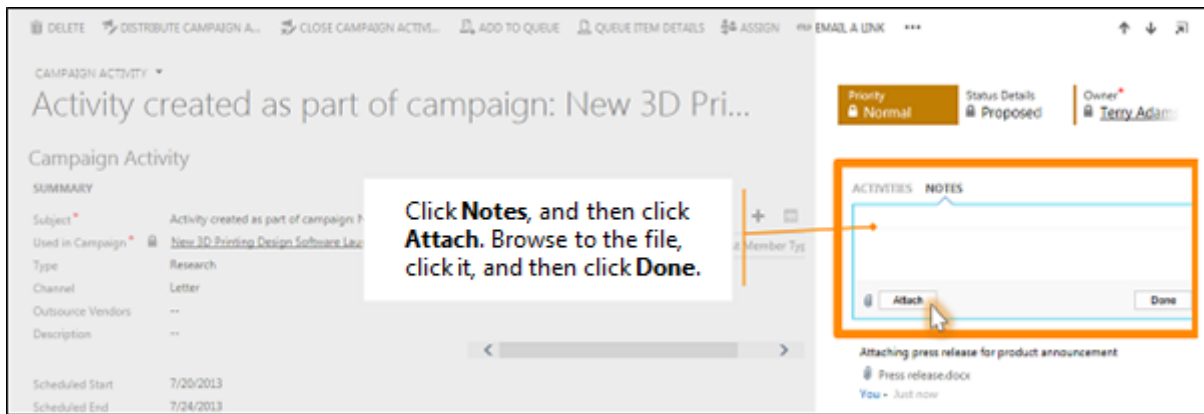
1. On the nav bar, select **Create**, and then select the icon or tile for the activity.
2. Fill in the fields, and then select **Save**.

Attach a document to a note or task

Documents, spreadsheets, pictures, and just about any type of file can be attached to notes or tasks.

To attach a document:

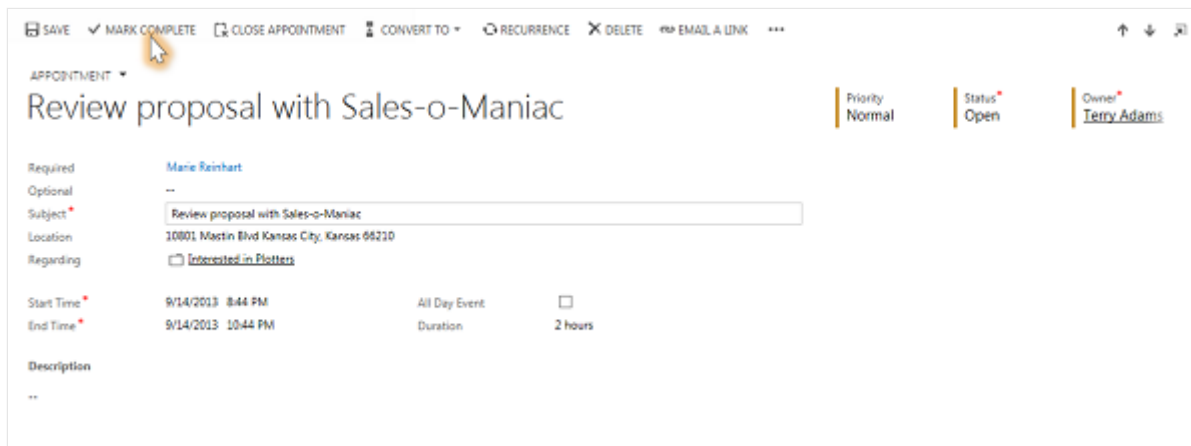
1. Open the note or task.
2. Select **Attach**. (For tasks, look in the **Notes** section. You might have to scroll down to see the **Attach** button.)
3. Browse to and then select the file that you want to attach, and then select **Done**.



Mark an activity complete

After you call someone, complete a task, send an email, or go to an appointment, you can mark the activity for that action as completed.

1. Open the activity.
2. On the command bar, select **Mark Complete**.



Mark several activities complete at the same time

1. On the list of activities, select to the left of each activity to select it.
2. On the command bar, select **More commands (...)**, and then select **Mark Complete**.

Best practices for activities

Here are some suggestions about how to use activities to your organization's best advantage:

- **Add an activity for every customer interaction.** Make sure a customer's history includes a record of every communication you have with them.

- **Use the right activity type for the action.** It may be tempting to enter a new note that says, "Sent an email to confirm pricing," or "Called the customer to discuss their service case."

However, you should add an email or phone call activity to track those types of actions, and use notes for more general text.

- **Add activities for yourself, too.** You can keep track of your own assignments, events, and notes without associating these activities with a customer.

Use the **Create** command on the nav bar. Find these activities in the list by sorting on the **Regarding** column, which is blank to let you know that the activity isn't associated with a customer record.

My Activities ▾ Search for records

Due: All ▾

✓	Activity Type	Subject	Regarding	Priority ↑	Due Date
☒	Task	Follow up in first quarter	Astonishing Sales	High	7/24/2014 1:00 PM
☒	Task	Assignments for next quarter		High	7/31/2014 1:00 PM
☐	Appointment	Discussion about opportunity: Interested in Dynamics CRM		High	10/23/2013 1:00 PM
☐	Appointment	Dentist Appointment		High	9/26/2013 5:00 PM
	Campaign Activity	Activity created as part of campaign: 3D Printers Promo	3D Printers Promo	Normal	9/30/2013 7:00 AM
	Campaign Activity	Activity created as part of campaign: 3D Printers Promo	3D Printers Promo	Normal	9/17/2013 7:00 AM

To find activities not associated with a customer, look for blanks in the **Regarding** column.

- **Keep in mind that activities "roll up" under their associated records.** Let's say you want to remind yourself to follow up with Chris Preston, a contact who's associated with the account, Imported Sports. You'll need to add the task activity to the contact record for Chris (not for the account, Imported Sports).

That way, your task will "roll up" under the account automatically, and you and other people on your team will see the task when they're looking at the contact, and when they're looking at the account for Imported Sports. (And they'll know you've got it handled.)

Delete closed and cancelled activities

Closed and cancelled activities can be deleted only by the following users:

1. Administrators

2. Administrators who are impersonating the system user. More information: [Impersonate another user](#).

Update cancelled or closed activities

Only the following users can update closed or cancelled activities:

1. Administrators
2. Administrators impersonating the system user.
3. Non-administrators impersonating administrators. More information: [Impersonate another user](#).

Last updated on 14/04/2025

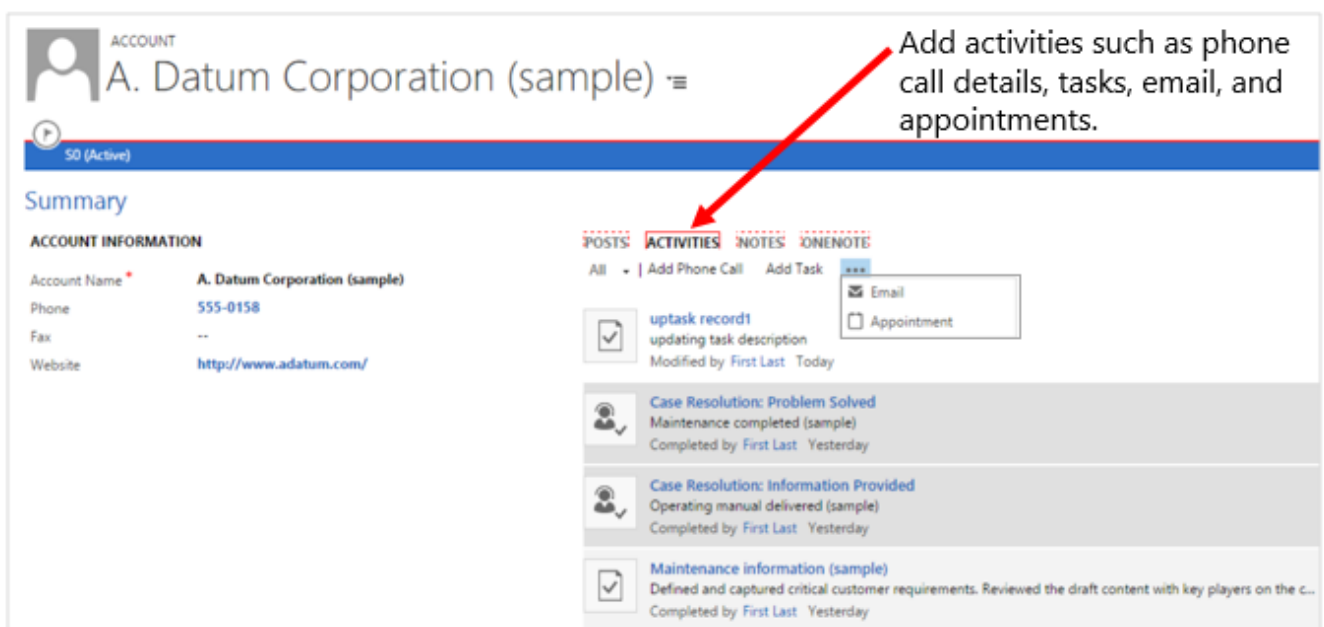
Aggiungere una telefonata, un'attività, un messaggio di posta elettronica o un'attività di appuntamento a un record

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Aggiungere un appuntamento, un messaggio di posta elettronica, una telefonata, una nota o un'attività alla sequenza temporale](#)

L'area attività e note consente di tenere traccia di tutte le interazioni con i clienti. Registrare tutte le conversazioni importanti con il cliente o la comunicazione con i membri del team relativi a un record in Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Aggiungere una telefonata, un'attività, note, un messaggio di posta elettronica o appuntamenti direttamente all'interno del caso, dell'account, del contatto, del lead o dei record di opportunità senza passare a un'area diversa e aprire un altro modulo.

Tutte le attività aggiunte dall'interno di un record vengono visualizzate nell'area **Attività** . Se viene impostato il campo **Informazioni relative** a un'attività, l'attività viene visualizzata nella parete attività del record relativo. È possibile filtrare l'elenco per visualizzare solo le attività in corso o quelle scadute. Selezionare il collegamento **Inline Complete (Completa)** per chiudere l'attività come **Completata**.



The screenshot displays the Dynamics 365 Customer Engagement interface for a record titled "A. Datum Corporation (sample)". The interface includes a "Summary" section with "ACCOUNT INFORMATION" and a list of activities. A red arrow points to the "ACTIVITIES" tab, which is highlighted. The "ACTIVITIES" tab shows a list of activities, including "uptask record1" and "Case Resolution: Problem Solved". A red box highlights the "Add Phone Call", "Add Task", "Email", and "Appointment" buttons. A text box next to the arrow states: "Add activities such as phone call details, tasks, email, and appointments."

ACCOUNT
A. Datum Corporation (sample)

50 (Active)

Summary

ACCOUNT INFORMATION

Account Name * A. Datum Corporation (sample)
Phone 555-0158
Fax --
Website <http://www.adatum.com/>

POSTS ACTIVITIES NOTES ONENOTE

All | Add Phone Call Add Task

uptask record1
updating task description
Modified by First Last Today

Case Resolution: Problem Solved
Maintenance completed (sample)
Completed by First Last Yesterday

Case Resolution: Information Provided
Operating manual delivered (sample)
Completed by First Last Yesterday

Maintenance information (sample)
Defined and captured critical customer requirements. Reviewed the draft content with key players on the c...
Completed by First Last Yesterday

Add activities such as phone call details, tasks, email, and appointments.

Aggiungere una telefonata

1. Aprire il record a cui si vuole aggiungere l'attività.
2. Se non viene visualizzata l'area **Aggiungi chiamata telefonica** aperta al centro della pagina, selezionare **Attività>Aggiungi chiamata telefonica**.
3. Nell'area Descrizione fornire un riepilogo della conversazione con il cliente. È necessario compilare questa area prima di poter salvare la telefonata.

Il campo **Chiama con** viene popolato automaticamente con il nome del cliente selezionato nel campo account o contatto. Se necessario, è possibile selezionare un altro contatto, un account, un lead o un record utente diverso.
4. Per impostazione predefinita, la direzione è impostata su **In uscita**. È possibile impostarlo su **In ingresso** selezionando il pulsante **Supporto telefonico** nell'elenco dei record dei casi. Per selezionare più record, selezionare **Cerca altri record** e quindi nella finestra di dialogo **Cerca record** selezionare i record.
5. Selezionare la casella di controllo **Posta vocale sinistra** se si effettua una chiamata in uscita a un cliente e si lascia una segreteria telefonica. È anche possibile selezionare questa casella di controllo se un cliente lascia un messaggio vocale quando chiama l'utente.
6. Selezionare **OK** per salvare l'attività.

ⓘ Nota

Per impostazione predefinita, ogni attività di chiamata telefonica aggiunta nel contesto di un record è contrassegnata come Completata quando il record viene salvato almeno una volta. Se non si vuole che ogni attività di chiamata telefonica sia contrassegnata come Completata per impostazione predefinita, è possibile usare OrgDBOrgSetting MakeSocialPanePhoneCallCompleted e impostarla su **false**. [Altre informazioni su OrgDBOrgSettings](#) [↗].

Tuttavia, se si aggiunge un'attività di chiamata telefonica a un record non salvato o se si crea una nuova attività e quindi si imposta il campo **Informazioni relative** dell'attività su un altro record di entità, l'attività viene impostata su uno stato Aperto. È possibile selezionare il collegamento **Completa** per chiudere l'attività come **Completata**. Il collegamento **Completa** è disponibile solo dopo aver salvato il record del case almeno una volta.

Aggiungere un'attività

1. Aprire il record a cui si vuole aggiungere l'attività.
2. Al centro della pagina selezionare **Attività**>**Aggiungi attività**.
3. Inserire le informazioni. Usa i tooltip utili come guida.
4. Il campo **Proprietario** è impostato sull'utente corrente per impostazione predefinita. Se si vuole riassegnare l'attività, selezionare l'icona di ricerca e quindi selezionare un altro utente o un altro team.
5. Selezionare **OK** per salvare l'attività.

Aggiungere un messaggio di posta elettronica

Per aggiungere un'attività di posta elettronica a un record, è prima necessario salvare il record a cui si aggiunge l'attività.

1. Aprire il record a cui si vuole aggiungere l'attività.
2. Nella parte centrale della pagina selezionare **Attività**>**Altri**  > appuntamento**Posta elettronica**.
3. Inserire le informazioni. Usa i tooltip utili come guida.
4. Per salvare il record, selezionare **Salva**.
5. Per aggiungere un allegato al messaggio di posta elettronica, in **Allegati**, a destra selezionare +.
6. Per usare un modello per il corpo del messaggio di posta elettronica, nell'editor di posta elettronica selezionare **Inserisci modello** e quindi selezionare il modello.
7. Per allegare un articolo al messaggio di posta elettronica, nell'editor di posta elettronica selezionare **Inserisci articolo** e quindi aggiungere l'articolo.
8. Seleziona **Salva**.

Aggiungere un appuntamento

Per aggiungere un'attività di appuntamento a un record, è prima necessario salvare il record a cui si aggiunge l'attività.

 **Nota**

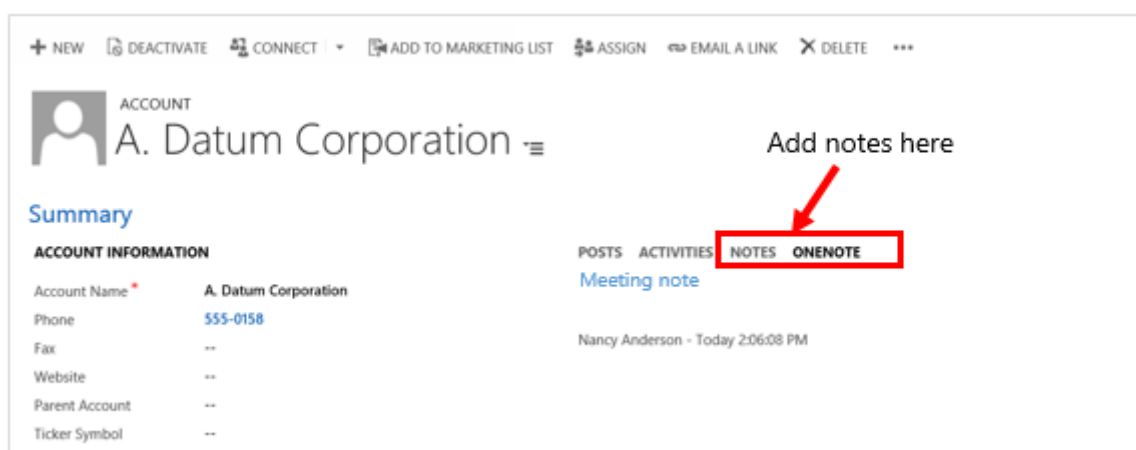
Gli appuntamenti ricorrenti non sono supportati nell'app Dynamics 365 App per Outlook, Dynamics 365 per telefoni e quando si esegue il client Web nel Web browser per telefoni.

1. Aprire il record a cui si vuole aggiungere l'attività.
2. Nella parte centrale della pagina selezionare **Attività**>**Altri**  > appuntamento**Appuntamento**.
3. Inserire le informazioni. Usa i tooltip utili come guida.
4. Per salvare il record, selezionare **Salva**.

Aggiungere note

È anche possibile aggiungere facilmente note nell'area attività. Inoltre, se si usa la versione più recente di Dynamics 365 for Customer Engagement, è possibile usare OneNote per prendere o esaminare le note dei clienti dall'interno dei record dell'app Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Per altre informazioni su OneNote, vedere [Configurare l'integrazione di OneNote in Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#).

Questa funzionalità non sostituisce la funzionalità Note corrente, ma offre un altro modo per accedere alle note archiviate in OneNote.



1. Aprire il record a cui si vuole aggiungere l'attività.
 2. Al centro della pagina selezionare **Note** o **OneNote**. Eseguire quindi una delle operazioni seguenti:
- Nell'area **Note** iniziare a digitare le note.
 - Nell'area **OneNote** selezionare un blocco appunti per creare voci.

+ NEW DEACTIVATE CONNECT ADD TO MARKETING LIST ASSIGN EMAIL A LINK DELETE ...

ACCOUNT
 A. Datum Corporation

Summary

ACCOUNT INFORMATION

Account Name	A. Datum Corporation
Phone	555-0158
Fax	--
Website	--
Parent Account	--
Ticker Symbol	--

POSTS ACTIVITIES NOTES ONENOTE

Proposal
 Nancy Anderson - Today 10:58:11 AM
Meeting Notes
 Nancy Anderson - Today 11:05:49 AM

OneNote Online CRMsite

FILE HOME INSERT VIEW PRINT Tell me what you want to do OPEN IN ONENOTE

Notebooks Find on this Page (Ctrl+)

+ Section + Page

Meeting Notes Meeting Notes 1

Proposal

Meeting Notes 1
 14 January 2014 21:47

! Nota

Il blocco appunti viene archiviato nella cartella di SharePoint associata per il record. Se sono presenti più cartelle associate, il notebook viene creato nella prima cartella. Per altre informazioni, vedere [Configurare l'integrazione di OneNote nell'app Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#).

Creare un'attività e associarla a un cliente

È anche possibile creare un'attività dall'area Attività e collegarla a un cliente o a un caso di supporto tecnico.

1. Vai all'area di lavoro.
2. Vai a Impegni.
3. Sulla barra dei comandi selezionare e aggiungere un'attività. Inserire le informazioni. Usa i tooltip utili come guida.

4. Usare il campo **Informazioni** sul modulo attività per associarlo a un cliente o a un caso di supporto tecnico.

Rimani aggiornato con le notizie dei clienti con il feed delle attività

23/08/2025

Monitorare gli aggiornamenti in tempo reale nel feed attività per rimanere aggiornati con vendite, progetti di clienti e campagne di marketing in rapida evoluzione all'interno dell'organizzazione.

Il feed attività è disponibile nel dashboard sotto l'intestazione **Novità**.

Il feed delle attività include aggiornamenti automatici sul lavoro che i colleghi stanno svolgendo. È anche possibile scegliere di "seguire" gli aggiornamenti per un massimo di 1.000 contatti, colleghi e record dei clienti di cui si è più preoccupati.

Mettere mi piace o non mi piace a un post nel feed attività

1. In **Novità** fare riferimento al post.
2. Selezionare **Mi piace** o **Non mi piace**.

Sotto un post vedrai il numero di persone che lo hanno apprezzato e i nomi delle persone che hanno apprezzato il post più di recente. Selezionare il contatore per visualizzare altri nomi.

Commentare su un post nel feed dell'attività di un utente

1. In **Novità** fare riferimento al post.
2. Selezionare **Rispondi**.
3. Digita il tuo commento. È possibile usare fino a 250 caratteri.

Seguire o non seguire un contatto, un account, un lead o altre informazioni sul cliente

Oltre a visualizzare eventuali post automatici nel feed attività, puoi seguire i clienti e altri tipi di record per visualizzare gli aggiornamenti alle informazioni dei clienti di Dynamics 365

Customer Engagement (in locale) a cui tieni di più, in tempo reale.

1. Aprire il contatto, l'account, il lead o un altro tipo di record da seguire.
2. Sulla barra dei comandi, selezionare il pulsante **Altri comandi** (***).
3. Selezionare **Follow (Segui)** o **Unfollow (Non seguire)**.

Seguire o non seguire un collega

1. Nel dashboard selezionare **Ricerca avanzata**.
2. Nell'elenco a discesa **Cerca per**, selezionare **Utenti**.
3. Nel gruppo **Mostra** selezionare **Risultati**.
4. Selezionare il nome della persona.
5. Selezionare il pulsante *****Altri comandi**.
6. Selezionare **Follow (Segui)** o **Unfollow (Non seguire)**.

Controlla quali tipi di post visualizzare nel flusso di attività

Nella parte superiore del feed attività verranno visualizzati i comandi che consentono di controllare se vengono visualizzati post relativi a tutto ciò che si segue o a un sottoinsieme più piccolo.

- In **Novità** selezionare una delle opzioni seguenti:
 - **Tutti i record** e quindi selezionare il tipo di record
 - **Entrambi** per visualizzare post e post automatici per le cose aggiuntive che stai seguendo
 - **Post automatici** per visualizzare solo i post automatici
 - **Post utente** per visualizzare solo le cose che hai scelto di seguire

ⓘ Nota

Il feed delle attività in modalità classica include un menu a comparsa per creare nuovi record di attività personalizzata sotto l'ellissi. Questo riquadro a comparsa può contenere

solo fino a 10 attività personalizzate.

Modificare l'ordine in cui i tipi di record sono elencati nel flusso di attività

È possibile modificare l'ordine in cui i tipi di record vengono visualizzati nel feed attività, in modo che quelli più importanti siano elencati nella parte superiore.

1. In **Novità** selezionare **Tutti i record**.
2. Selezionare **Modifica questo elenco** ().
3. Nella finestra di dialogo **Filtri personali** selezionare i tipi di record da modificare.
4. Selezionare **Sposta su** o **Sposta giù** per modificare l'ordine in cui vengono visualizzati i tipi di record.
5. Chiudere la finestra di dialogo.

Utilizzare i tasti di scelta rapida nei flussi di attività

 Espandi la tabella

Per farlo	Premere questa opzione
Inviare un post	Alt + P
Pubblicare un aggiornamento dello stato	Alt + S
Seguire o non seguire	Alt + L

Creare o modificare un appuntamento

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Aggiungere un appuntamento](#)

È possibile fissare la data e l'ora per incontrare e parlare con i clienti utilizzando gli appuntamenti. È possibile modificare qualsiasi informazione in un appuntamento aperto. Se si modificano data e ora dell'appuntamento, verrà eseguita nuovamente la verifica di eventuali conflitti di pianificazione.

ⓘ Nota

Gli appuntamenti ricorrenti non sono supportati in Dynamics 365 App for Outlook, l'app Dynamics 365 per telefoni e quando esegui il client Web sul browser Web del telefono cellulare.

Nel calendario vengono visualizzati gli appuntamenti e gli impegni di tipo servizio annullati e completati.

Per rimuovere dal calendario un appuntamento o un impegno di tipo servizio, eliminare il record.

1. Per creare un appuntamento o un appuntamento ricorrente nel calendario dei servizi, nella barra di spostamento, vai a **Servizio**>**Calendario dei servizi**.

Per creare un appuntamento o un appuntamento ricorrente nell'area **Impegni**, sulla barra di spostamento, vai a **Vendite**>**Impegni**.

2. Nella barra dei comandi, seleziona **Appuntamento**.
3. Immettere o modificare le informazioni nelle caselle di testo. È possibile puntare un campo per visualizzare un suggerimento sui dati da immettere.
4. Se si tratta di un appuntamento ricorrente, seleziona **Ricorrenza** e seleziona l'orario, i criteri e l'intervallo di date desiderati.
5. Seleziona **Salva**. Se si verifica un conflitto nella pianificazione dei partecipanti, verrà visualizzato un avviso. È possibile selezionare **Ignora e salva** per salvare comunque l'appuntamento.

Per aggiungere un allegato, assicurarsi di salvare prima l'appuntamento. Quindi, nella sezione **Allegati** seleziona il pulsante **Aggiungi record allegato+** (è necessario scorrere verso destra per visualizzare il pulsante) e cerca il file. Il limite per le dimensioni degli allegati è uguale a quello delle dimensioni degli allegati di posta elettronica, che può essere modificato dall'amministratore di sistema. Per ulteriori informazioni, vedere [Finestra di dialogo Impostazioni di sistema - scheda E-mail](#)

Importante

Se si prevede di includere appuntamenti nelle soluzioni, è consigliabile non includere solo gli appuntamenti e solo gli appuntamenti ricorrenti in soluzioni separate. Se si installano e si disinstallano soluzioni separate con tipi di appuntamenti diversi, verrà visualizzato un errore di SQL Server e sarà necessario ricreare gli appuntamenti.

Creare appuntamenti bozza senza la sincronizzazione con Exchange

Creare un appuntamento nelle app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) e **salvarlo come Bozza** senza sincronizzazione con Exchange. Il modulo Appuntamento include l'opzione **Salva come Bozza** e l'opzione **Invia**, in modo da poter salvare, aggiungere dettagli e aggiornare un impegno di tipo appuntamento senza sincronizzazione con Exchange. Nota, sarà necessario disporre della versione 9.x (build 9.0.2.2081).

Per abilitare questa funzionalità, un amministratore dovrà abilitare *OrgDBOrgSetting* in Dynamics 365.

1. Segui le istruzioni [in questo articolo](#)  per i passaggi per l'estrazione dello strumento.
2. Dopo aver estratto lo strumento, abilita *OrgDBOrgSetting AllowSaveAsDraftAppointment*.

Puoi inoltre utilizzare [questo strumento](#)  per modificare *OrgDBOrgSetting AllowSaveAsDraftAppointment*.

Effettuare chiamate con Skype o Skype for Business

23/08/2025

Se l'organizzazione è configurata per l'uso di Skype o Skype for Business, è possibile selezionare un numero di telefono per chiamare i contatti dall'interno di Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Questa funzionalità è denominata "click to call".

ⓘ Nota

Lync è stato rinominato come Skype for Business. Attualmente, verranno ancora visualizzati riferimenti a "Lync" nelle app Dynamics 365 for Customer Engagement, ma le app Dynamics 365 for Customer Engagement funzioneranno con Skype for Business.

Per effettuare chiamate dall'interno di Dynamics 365 Customer Engagement (locale) nel computer, è necessario [installare Skype](#); oppure è necessario rivolgersi all'amministratore di sistema per la procedura per installare Skype for Business.

Per effettuare chiamate da Dynamics 365 per tablet, è necessario scaricare l'app Skype. Se l'app non è già disponibile quando si tocca un numero di telefono, sarà possibile scaricare l'app prima che venga effettuata la chiamata.

Sono supportate queste versioni di Lync e Skype:

- Microsoft Lync 2010 o Microsoft Lync 2013
- Skype 6.0

Vedere anche

[Configurare Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\) per effettuare chiamate con Skype o Skype for Business](#)

Utilizzare il calendario dell'area di lavoro

Articolo • 22/05/2025

Utilizzare il calendario per visualizzare gli appuntamenti e gli impegni di servizio a cui è necessario partecipare.

1. Vai a **Marketing**>**Calendario**.

2. Nel calendario, modificare la visualizzazione eseguendo una delle operazioni seguenti:

- Per modificare la visualizzazione del calendario, in **Visualizzazioni calendario** fare clic su una delle visualizzazioni:
 - **Mese**. Mostra un calendario mensile.
 - **Settimana**. Mostra un calendario settimanale.
 - **Giorno**. Mostra un calendario giornaliero.
- Per visualizzare un riepilogo di un appuntamento, nel calendario posizionare il cursore sull'appuntamento.
- Per visualizzare o modificare i dettagli di un appuntamento, nel calendario fare clic sul collegamento dell'appuntamento. Si apre il modulo di appuntamento.

3. Per modificare le date del calendario, nel controllo calendario fare clic sulle frecce per visualizzare mesi diversi oppure fare clic su una data specifica.

4. Per visualizzare gli appuntamenti e gli impegni di tipo service odierni, nel controllo calendario fare clic su **Oggi**. Il calendario visualizza l'elenco orario per la giornata odierna.

ⓘ Nota

Il calendario mostra gli appuntamenti e le attività di servizio annullati e completati. Per rimuovere un appuntamento o un impegno di servizio dal calendario, eliminare il record.

Creare una firma per il messaggio di posta elettronica o per una coda

Usare una firma di posta elettronica in Customer Engagement (locale) Customer Engagement per risparmiare tempo ed essere coerenti nelle risposte. Il proprietario di una firma di posta elettronica può essere un utente o un team.

Creare una firma di posta elettronica

Per modificare una firma se non si è un amministratore di sistema:

1. Selezionare il  nell'angolo superiore destro dello schermo.
2. Selezionare **Opzioni** e quindi selezionare la scheda **Firme di posta elettronica**.
3. Scegliere **Firme di posta elettronica**.

Per creare una nuova firma di posta elettronica:

4. Sulla barra degli strumenti Azioni seleziona **Nuovo**.
5. Nella pagina **Firma di posta elettronica: Nuova firma di posta elettronica** immettere i valori seguenti:
 - **Proprietario:** Utente o team proprietario della firma.
 - **Lingua:** Se sono installati più pacchetti linguistici, selezionare la lingua per la firma che si sta componendo.
 - **Titolo:** Titolo della firma di posta elettronica.
6. Selezionare **Salva e chiudi**. In alternativa, selezionare **>Salva>impostato come predefinito** per impostare questa firma di posta elettronica predefinita.

Per modificare una firma se si è un amministratore di sistema

1. Passare a **Impostazioni>Modelli>firme di posta elettronica**.
2. Selezionare la firma da aggiornare.

Uso delle firme di posta elettronica

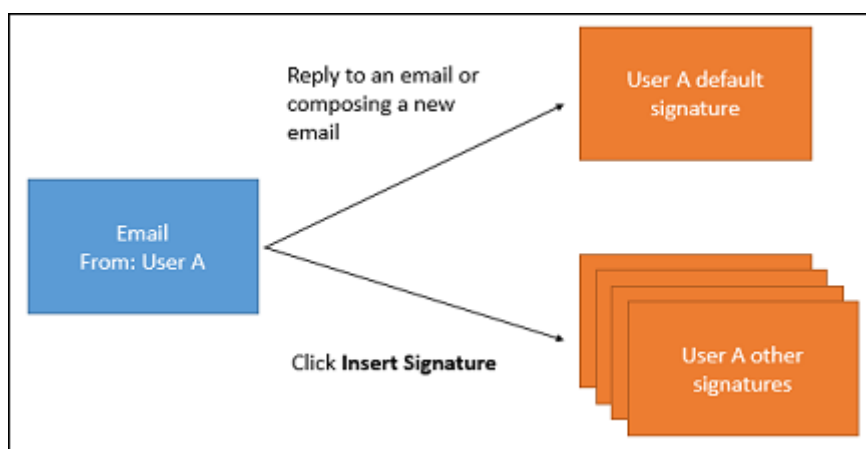
Se si dispone di una firma predefinita, quando si crea un nuovo messaggio di posta elettronica in Customer Engagement (locale) (ad esempio, **Sales>Activities>Email**), una firma di posta elettronica viene aggiunta automaticamente al messaggio di posta elettronica in base all'utente immesso nel campo **Da** . È necessario definire una firma di posta elettronica per l'utente.

Per modificare o aggiungere una firma, selezionare **Inserisci firma** sulla barra dei menu in un modulo di posta elettronica.

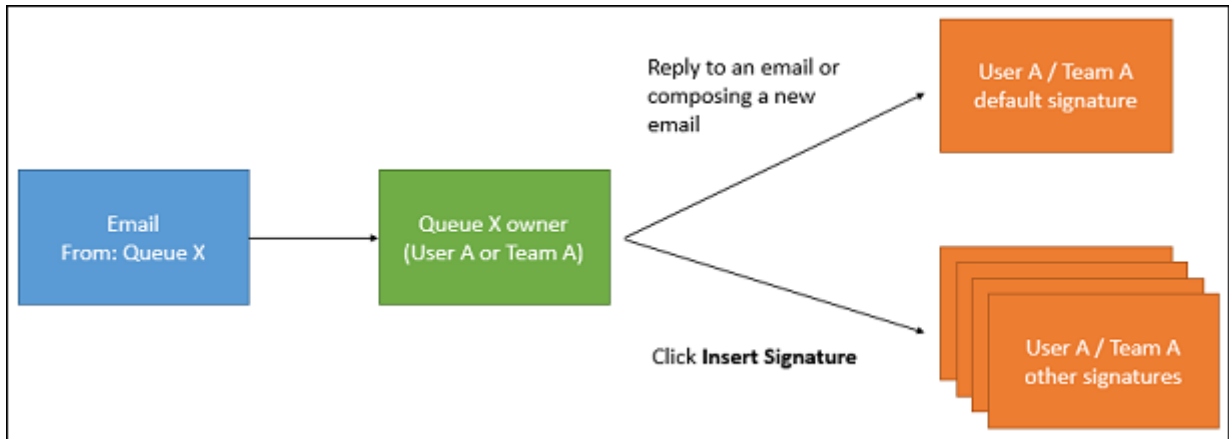
Quando si apre la pagina Firme di posta elettronica, vengono visualizzate le firme di posta elettronica di cui si è proprietari. Modificare la visualizzazione in **Tutte le firme di posta elettronica** per visualizzare le firme create da altri utenti.

Informazioni sulle firme di posta elettronica

- Il proprietario di una firma di posta elettronica può crearlo, aggiornarlo o eliminarlo.
- Ogni utente o team non può avere più di una firma di posta elettronica predefinita.
- Quando si modifica il proprietario di una firma di posta elettronica, la firma viene ripristinata come non predefinita. Ad esempio, una firma è un valore predefinito per l'utente A. L'utente A lo assegna alla coda X e alla coda X ha già una firma predefinita. La firma assegnata non sarà predefinita per la coda X. Se la coda X non ha una firma predefinita, la nuova firma diventerà la firma predefinita.
- Se il campo **Da** viene modificato in un utente, verrà visualizzata la firma di posta elettronica dell'utente. Quando si seleziona **Inserisci firma**, verranno visualizzate tutte le firme di proprietà dell'utente. Se il campo **Da** viene modificato in una coda, verrà visualizzata la firma di posta elettronica predefinita del proprietario della coda. Il proprietario di una coda può essere un utente o un team. Quando si seleziona **Inserisci firma**, verranno visualizzate tutte le firme di posta elettronica di proprietà del proprietario della coda (utente o team).



- Se il campo **Da** viene modificato in una coda, verrà visualizzata la firma di posta elettronica predefinita del proprietario della coda. Il proprietario di una coda può essere un utente o un team. Quando si seleziona **Inserisci firma**, verranno visualizzate tutte le firme di posta elettronica di proprietà del proprietario della coda (utente o team).



Vedere anche

[Usare i modelli](#)

Last updated on 23/08/2025

Inviare messaggi di posta elettronica in blocco ai clienti

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Visualizzare e creare un messaggio di posta elettronica tramite la griglia Attività](#)

È possibile inviare lo stesso messaggio a più destinatari usando modelli di posta elettronica. Questa operazione è nota come posta elettronica *diretta* o *bulk*. Per creare il messaggio, è inoltre possibile utilizzare la stampa unione con Word e i modelli di Word.

1. Passare a **Vendite, Servizio o Marketing**.
2. Selezionare il tipo di record desiderato. Ad esempio, fare clic su **Contatti**.
3. Nell'elenco dei record selezionare i contatti a cui inviare un messaggio di posta elettronica.
4. Nell'app Web seleziona il pulsante **Altri comandi** , quindi **Invia mailing diretto**.
5. Nella finestra di dialogo **Invia messaggio di posta elettronica diretto** selezionare il modello da usare.
6. Fare clic su **Invia**.

Collabora con il tuo team

Articolo • 22/05/2025

Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) offre una serie di strumenti per la collaborazione. Grazie all'integrazione con altri strumenti di collaborazione Microsoft, gli utenti di Customer Engagement (on-premises) possono lavorare a stretto contatto con i membri del team, anche se non sono anche utenti di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).

- **Gruppi di Office 365** : integrazione predefinita con Gruppi di Office 365 per la gestione di agenda, conversazioni, OneNote, documenti e membri. Vedere [Collaborare con i colleghi usando Gruppi di Microsoft 365](#).
- **OneDrive for Business** : consente di archiviare i documenti nell'area di lavoro di OneDrive for Business. Vedere [Usare OneDrive for Business per gestire i documenti privati](#).

ⓘ Nota

L'integrazione di OneNote non è supportata in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Per informazioni sull'integrazione di OneNote con le app di interazione con i clienti in Dynamics 365 (Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Field Service e Dynamics 365 Project Service Automation) e Power Apps basate su modello, vedi [Configurare l'integrazione di OneNote](#).

Collaborare con i colleghi utilizzando Gruppi di Microsoft 365

29/09/2025

⚠ Nota

A partire da febbraio 2022, il supporto per i gruppi di Microsoft 365 (precedentemente noti come gruppi di Office) e Yammer in Dynamics 365 sarà deprecato. Ciò avrà un impatto sui clienti che utilizzano Gruppi di Microsoft 365 e/o Yammer per la collaborazione in Dynamics 365. Consigliamo ai clienti di passare a Microsoft Teams per funzionalità di collaborazione più avanzate. Per informazioni sull'integrazione di Dynamics 365 con Teams, vedi [Integrare le app di coinvolgimento dei clienti in Dynamics 365 con Microsoft Teams](#).

Se hai domande sulla deprecazione, contatta il tuo rappresentante del servizio clienti Microsoft o un partner Microsoft.

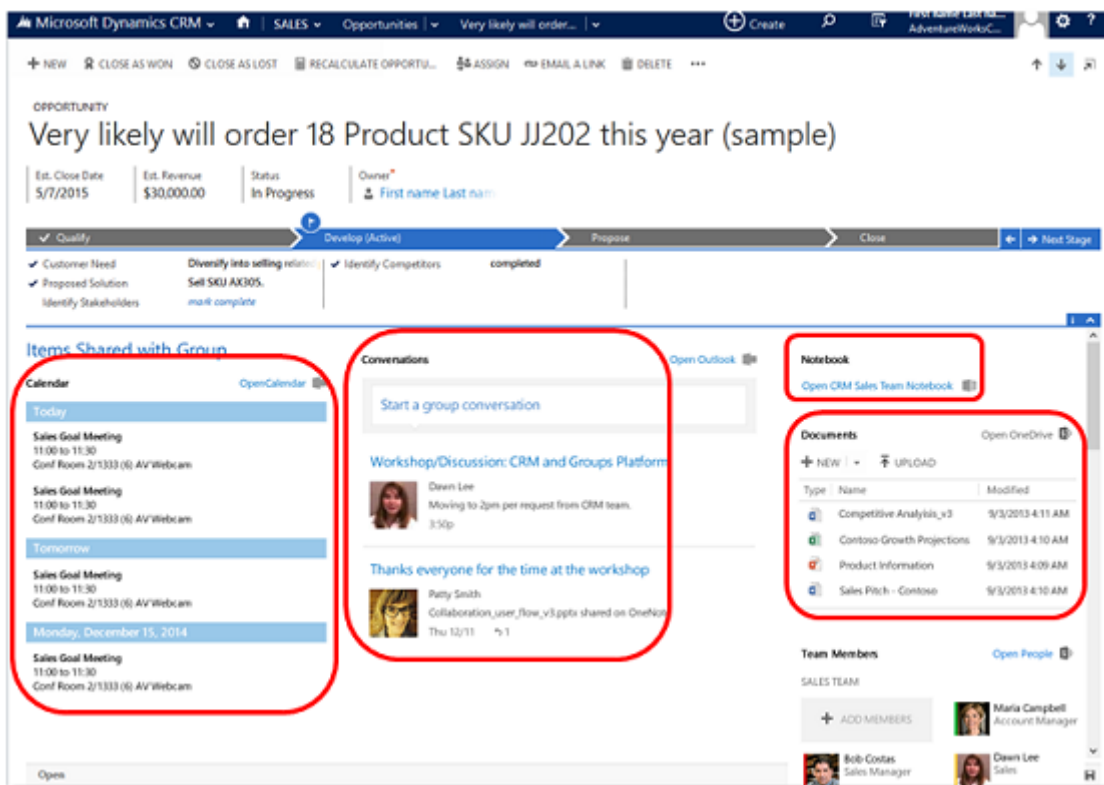
I Gruppi di Office 365 rappresentano un'area di lavoro condivisa per la posta elettronica, le conversazioni, i file e gli eventi in cui i membri del gruppo possono eseguire operazioni collettivamente.

Puoi utilizzare i gruppi per collaborare con persone della società, anche se non hanno accesso a Customer Engagement (on-premises). Ad esempio, puoi creare un gruppo per il team di vendita e invitare altri utenti di Office 365 a unirsi al gruppo e quindi condividere documenti, conversazioni, note sulle riunioni e informazioni su OneNote correlate ad account o opportunità specifici.

La soluzione dei gruppi funziona con qualsiasi entità, anche quelle personalizzate.

📘 Importante

Questa funzionalità richiede la presenza di una sottoscrizione Office 365 o una sottoscrizione a un servizio online come SharePoint Online o Exchange Online. Per altre informazioni, vedi [Cos'è Office 365 e in che modo è correlato a Dynamics 365 \(online\)?](#)



Collabora mediante riunioni, conversazioni, note o documenti.

ⓘ Nota

Verificare quanto segue per un'introduzione rapida a Gruppi di Office 365:

-  Video: [Introduzione ai Gruppi in Microsoft 365](#).
- [Ulteriori informazioni sui gruppi](#).

Prerequisiti

- È necessario avere un abbonamento a Office 365 che include Exchange Online e SharePoint Online.
- Prima di iniziare a utilizzare Gruppi di Office 365, la soluzione dei gruppi deve essere distribuita ed abilitata per le entità Customer Engagement. Per ulteriori informazioni, vedere [Distribuire Gruppi di Microsoft 365](#).

Creare o unirsi a un gruppo

1. Passa al record per cui desideri creare un gruppo. Ad esempio, vai a **Vendite > Account**.
2. Scegli un account.

3. Sulla barra di spostamento scegli il menu a discesa accanto al nome account, quindi seleziona **Gruppi di Microsoft 365**.
4. Nella sezione **Benvenuto in Gruppi di Microsoft 365 per Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)**! seleziona **Crea gruppo di Microsoft 365** o cerca un gruppo esistente da aggiungere.

❗ Nota

- A partire da novembre 2019, i gruppi di Office con etichette di riservatezza MIP (Microsoft Purview Information Protection) non possono essere creati da Dynamics 365 (on-premises). È necessario creare il gruppo al di fuori di Dynamics 365 (on-premises). Per ulteriori informazioni, consulta [Ulteriori informazioni sulla creazione di un nuovo gruppo con etichetta di riservatezza](#). Una volta completata questa operazione, aggiungi il collegamento da Dynamics 365 (on-premises) unendoti al gruppo.
- Puoi connetterti esclusivamente ai gruppi restituiti nella ricerca di cui si è membri. Passa il mouse sui risultati di ricerca per visualizzarne lo stato.
 - Quando aggiungi i membri del team a un progetto, questi verranno aggiunti automaticamente al gruppo associato.
 - Puoi associare i gruppi esistenti ai record Customer Engagement. Non devi creare un nuovo gruppo per creare un'associazione.
 - Quando elimini un gruppo, riceverai una notifica nella pagina Introduzione a Gruppi di Microsoft 365 per le app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) in modo da poter intraprendere l'azione appropriata.

Partecipare a una riunione

Le riunioni di gruppo consentono a tutti i membri di coordinare le proprie pianificazioni. Tutti gli utenti del gruppo vedono automaticamente gli inviti alla riunione e altri eventi.

- Selezionare il titolo della riunione per visualizzare i dettagli della riunione.

Avvia una conversazione

Creare una conversazione di gruppo è un modo per comunicare con i membri del gruppo. Nella sezione delle conversazioni viene visualizzato ogni messaggio, in cui puoi leggere, rispondere e creare nuove conversazioni.

- Per avviare una nuova conversione, nella casella **Avvia una conversione di gruppo**, digita il messaggio.
- Nella sezione **Conversazioni** scegli una conversione da leggere e rispondi.

Aggiungi note

Condividi le note con tutti gli utenti del gruppo utilizzando il blocco appunti condiviso di OneNote. OneNote consente a più utenti di scrivere nello stesso blocco appunti, sulla stessa pagina, contemporaneamente, e tutte le modifiche vengono unite automaticamente.

- Nella sezione **Blocco per appunti** scegli il blocco per appunti di gruppo. All'apertura di OneNote, aggiungi le note.

Condividi documenti

Quando crei o carichi un file nella pagina OneDrive for Business del gruppo, viene condiviso a tutti i membri del gruppo. In caso di aggiunta di membri al gruppo, essi ottengono automaticamente accesso condiviso ai file. Per impostazione predefinita, solo i membri del gruppo hanno accesso ai file per la visualizzazione e la modifica. Quando crei un gruppo in Dynamics 365 for Customer Engagement viene impostato su privato, pertanto solo i membri del gruppo possono visualizzare le informazioni sul gruppo inclusi i file, le conversazioni, oppure il gruppo stesso.

- Per visualizzare l'ultimo elenco di documenti, aggiorna l'elenco selezionando l'icona di aggiornamento.
- Per caricare o gestire tutti i documenti in OneDrive for Business, seleziona **Apri OneDrive**.

Utilizzare i connettori di Microsoft 365 per Gruppi

Utilizza i connettori di Office 365 per i gruppi per collegare i gruppi di Office 365 nuovi o esistenti con Customer Engagement (on-premises) in modo che al gruppo vengano comunicati i nuovi impegni quando questi vengono pubblicati.

Per configurarlo, vedi [Distribuire gruppi di Microsoft 365](#).

Domande frequenti sui Gruppi di Microsoft 365 in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

Articolo • 22/05/2025

Di seguito sono riportate le domande frequenti e i problemi noti relativi a Gruppi di Office 365.

Dove vengono archiviati i dati di Gruppi di Microsoft 365?

I dati di Gruppi di Office 365 vengono archiviati in Office 365, non in Dynamics 365 for Customer Engagement.

Perché non è possibile creare gruppi di Microsoft 365 usando l'importazione in blocco?

I gruppi di Office 365 verranno creati automaticamente solo se l'amministratore di sistema ha attivato la creazione automatica per il tipo di record che si sta tentando di importare in massa. Inoltre, per garantire prestazioni e stabilità agli altri utenti, Dynamics 365 for Customer Engagement non creerà gruppi se si tenta di importare un numero elevato di record contemporaneamente. Si consiglia un massimo di 20 record alla volta se è necessario creare automaticamente i gruppi. Se importi più di questo, non possiamo garantire che venga creato un gruppo. Se un gruppo non è stato creato a causa di un'importazione in blocco di grandi dimensioni, è possibile creare manualmente un gruppo accedendo alla pagina dei gruppi del record.

Perché non vedo tutte le riunioni del mio gruppo in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)?

Al momento non siamo in grado di mostrare le riunioni che qualcuno dall'esterno della tua azienda ha organizzato e ha invitato il tuo gruppo a partecipare. Stiamo lavorando a una soluzione a questo problema, ma nel frattempo puoi utilizzare il link **Apri calendario** per controllare il calendario del tuo gruppo in Microsoft Outlook sul Web (Outlook Online).

Perché ricevo un errore RetrieveOfficeSettings: 1 quando accedo alla pagina Gruppi di Microsoft 365?

Si tratta di un problema noto. Aggiorna la pagina e il messaggio di errore scomparirà.

Perché viene visualizzato un errore interno del server (500) quando si accede alla pagina Gruppi di Microsoft 365?

Si tratta di un errore generico che potrebbe avere molteplici cause. Un caso comune è che l'utente che sta tentando di visualizzare il gruppo non dispone di una licenza di Office 365 valida.

Usare OneDrive for Business per gestire i documenti privati

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Usare OneDrive for Business](#)

Con Customer Engagement puoi utilizzare l'opzione di archiviazione adatta alla situazione. Ad esempio, puoi archiviare i documenti privati utilizzando la nuova opzione OneDrive for Business. Per l'archiviazione di collaborazione, puoi utilizzare Gruppi di Office 365 e SharePoint per i documenti pubblici.

Puoi utilizzare OneDrive for Business per avviare e utilizzare privatamente un documento, ad esempio la bozza di un discorso promozionale. Quando la bozza è a buon punto, spostala in un gruppo di Office 365 per la collaborazione del team. Lo spazio di archiviazione è ampio (1 TB o più) in OneDrive for Business e i documenti archiviati vengono automaticamente sincronizzati al computer desktop e ai dispositivi mobili. Ad esempio, se inserisci una presentazione in Customer Engagement (on-premises) archiviata in OneDrive e collegata a un'opportunità, tale presentazione viene sincronizzata a tutti i dispositivi che eseguono OneDrive.

Per poter utilizzare OneDrive for Business, deve essere abilitato dall'amministratore di sistema. Ulteriori informazioni:

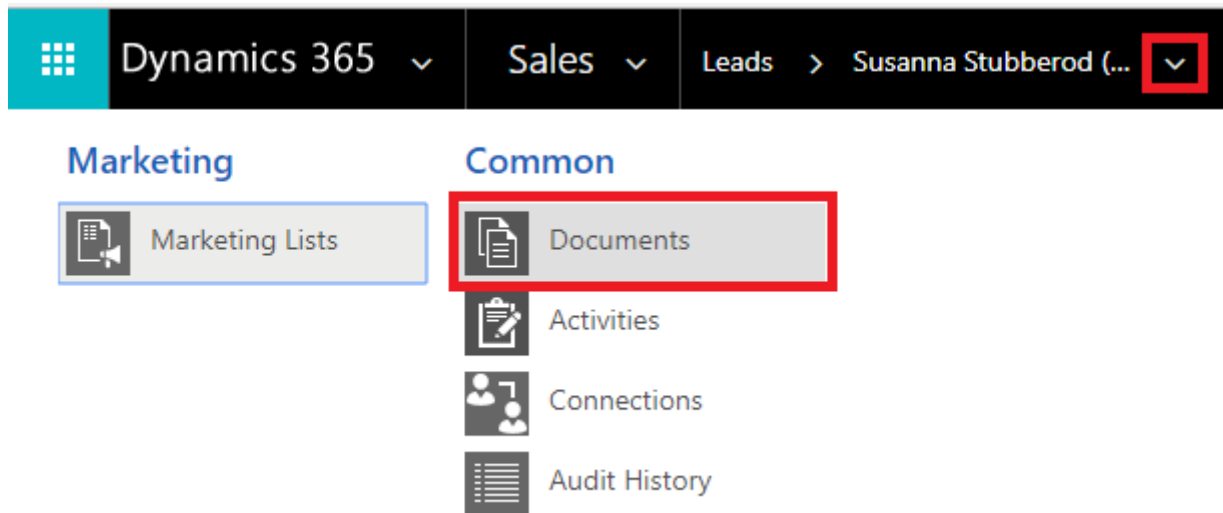
- [Contatta l'amministratore o il personale di supporto di Dynamics 365 Customer Engagement](#)
- [Abilitare OneDrive for Business](#)

Importante

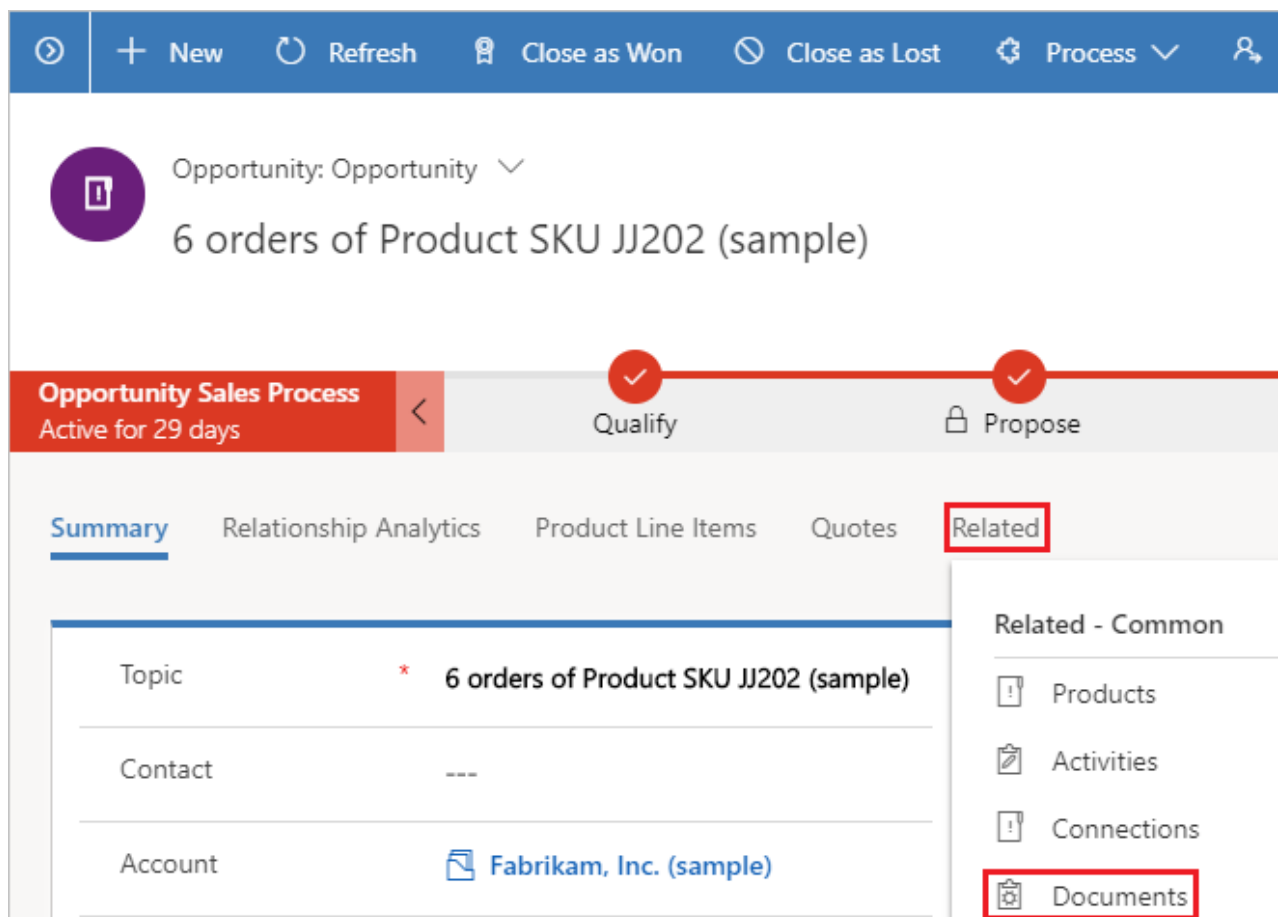
Questa funzionalità richiede la presenza di una sottoscrizione Office 365 o una sottoscrizione a un servizio online come SharePoint Online o Exchange Online. Per altre informazioni, vedi [Cos'è Office 365 e in che modo è correlato a Dynamics 365 \(online\)?](#)

Prima visualizzazione dei documenti

1. Vai al record per il quale desideri visualizzare i documenti associati. Ad esempio, seleziona **Vendite>Lead**.
2. Se utilizzi l'applicazione Web, sulla barra dei comandi, seleziona la freccia giù accanto al nome del record e quindi seleziona **Documenti**.

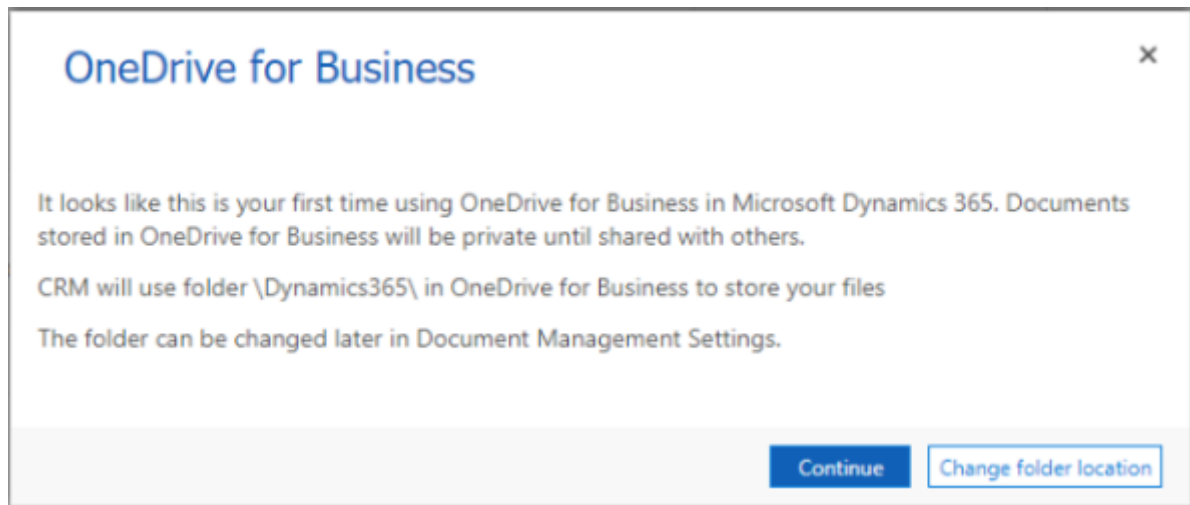


Se utilizzi un'app ottimizzata per dispositivi mobili, seleziona la scheda **Elementi correlati** e quindi **Documenti**.



Dopo che OneDrive for Business è stato abilitato, vedrai la finestra di dialogo seguente quando vai alla griglia associata al documento per visualizzare i documenti in Customer

Engagement (on-premises) e caricare un file in OneDrive o quando tenti di creare un nuovo documento o cartella.



Seleziona **Modifica percorso cartella** per scegliere un nuovo percorso per archiviare i documenti OneDrive, o seleziona **Continua** per accettare il percorso della cartella predefinita: \Dynamics365.

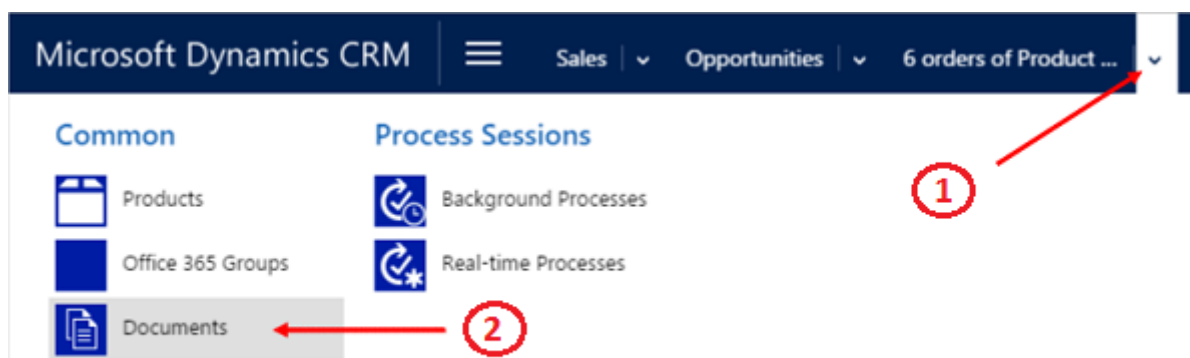
ⓘ **Nota**

Il percorso della cartella predefinita è impostato su \CRM per gli utenti che non hanno eseguito l'aggiornamento alle app Dynamics 365 for Customer Engagement versione 9.0.

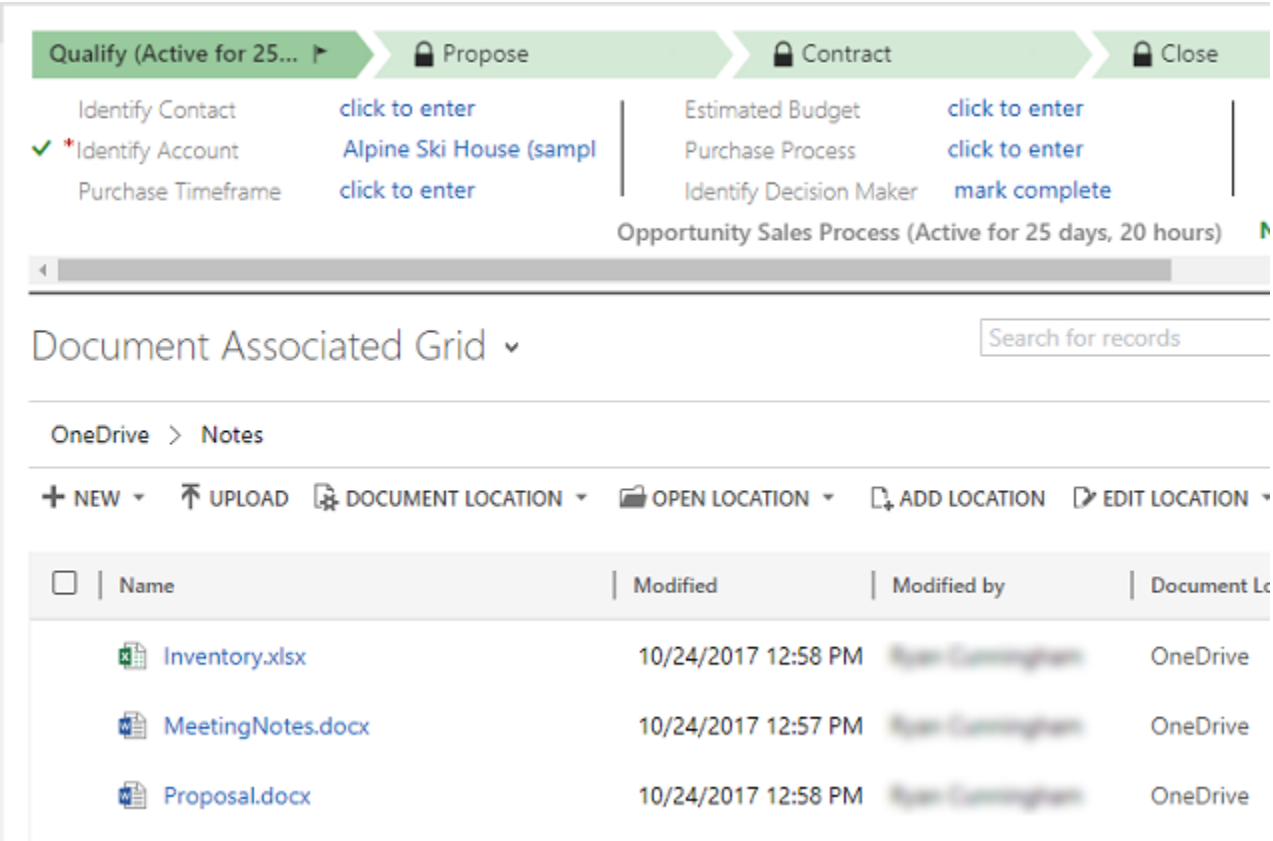
Visualizzare documenti esistenti di OneDrive

Apri la griglia associata al documento L'esempio seguente è relativo a Opportunità, ma funziona allo stesso modo per tutti i tipi di record.

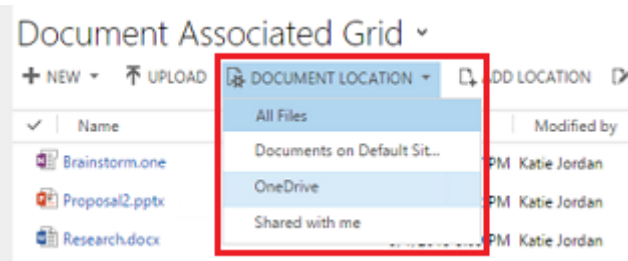
1. Seleziona **Vendite>Opportunità**
2. Scegli un'opportunità dal menu a discesa e quindi seleziona **Documenti**.



Customer Engagement (on-premises) organizza ora i documenti in una visualizzazione consolidata.



3. Seleziona **Posizione documento** per filtrare l'elenco di documenti.



4. Seleziona un percorso come descritto nella tabella seguente:

 Espandi la tabella

Posizione documento	Description
Tutti i file	Tutte le posizioni dei documenti associati a questo record di Customer Engagement (on-premises) (disponibile solo nell'app Web)
Sito di SharePoint	Documenti archiviati nel sito di SharePoint predefinito
OneDrive	Documenti archiviati in OneDrive for Business
Condivisi con l'utente corrente	Documenti che altri hanno condiviso con te e associati a questo record di Customer Engagement (on-premises)

Crea un nuovo documento

Per creare un nuovo documento di SharePoint o OneDrive in Customer Engagement (on-premises):

1. Vai alla griglia associata al documento.
2. Seleziona **Posizione documento** e seleziona **OneDrive** come posizione.
3. Seleziona **Nuovo** e quindi scegli un tipo di documento, ad esempio PowerPoint o Word.
4. Immetti un nome per il documento e seleziona **Salva**.

Il documento viene creato e aperto nell'applicazione di Office 365 Online.

ⓘ Nota

Se non utilizzi l'app ottimizzata per dispositivi mobili in tablet e telefoni, il documento viene aperto nelle app di Office come PowerPoint o Word.

Modificare le impostazioni della cartella OneDrive (solo app Web)

Puoi modificare il percorso dei documenti di OneDrive e rinominare la cartella utilizzata per OneDrive.

1. Seleziona **Impostazioni**>**Gestione documenti**>**Impostazioni cartella OneDrive for Business**.
2. Immetti un nuovo percorso per Customer Engagement (on-premises) per archiviare i file di OneDrive, quindi seleziona **OK**.

ⓘ Nota

La cartella OneDrive viene rinominata e tutti i file esistenti ora verranno associati alla nuova cartella.

Alcune cose da considerare

Tieni presente quanto segue relativamente a OneDrive for Business in Customer Engagement (on-premises):

- Le cartelle di archiviazione di OneDrive vengono create nella lingua corrente di Customer Engagement (on-premises) dell'utente. Se si modifica la lingua, vengono create nuove cartelle nella nuova lingua. Le cartelle precedenti rimangono nella lingua precedente.
- Può verificarsi un ritardo tra il momento della condivisione dei documenti in OneDrive e il momento in cui diventano disponibili ad altri utenti.

Gestire documenti e percorsi dei documenti di SharePoint da Dynamics 365 Customer Engagement (locale).

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Collaborare con SharePoint](#)

Con Dynamics 365 Customer Engagement (locale), è possibile archiviare i documenti in SharePoint e gestirli dall'interno dell'app.

I documenti creati in Customer Engagement vengono archiviati in SharePoint e vengono sincronizzati automaticamente con i dispositivi desktop e mobili.

ⓘ Nota

Prima di poter usare SharePoint per archiviare i documenti, è necessario abilitarlo dall'amministratore di sistema.

ⓘ Importante

Questa funzionalità richiede un abbonamento a Office 365 o una sottoscrizione a un servizio online, ad esempio SharePoint.

Quali tipi di record supportano la gestione dei documenti?

Per impostazione predefinita, SharePoint è abilitato per le entità seguenti:

- Conto
- Article
- Categoria
- Articolo della Knowledge Base

- Piombo
- Opportunità
- Offerta
- Prodotto
- Letteratura di vendita

Da dove si accede ai documenti?

Per i tipi di record che supportano la gestione dei documenti, aprire il record, selezionare la scheda **Correlato** e quindi selezionare **Documenti**.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics 365 interface for an Opportunity record. The top navigation bar includes buttons for 'New', 'Refresh', 'Close as Won', 'Close as Lost', 'Process', and a user profile icon. The main header displays the opportunity name '6 orders of Product SKU JJ202 (sample)' and a status 'Opportunity Sales Process Active for 29 days'. Below the header is a process bar with 'Qualify' and 'Propose' stages, both marked with checkmarks. The 'Related' tab is selected in the navigation pane, and a dropdown menu is open, showing options: 'Products', 'Activities', 'Connections', and 'Documents'. The 'Documents' option is highlighted with a red box. The main content area shows a table with columns 'Topic' and 'Contact', and a row for 'Account' with the value 'Fabrikam, Inc. (sample)'.

Topic	Contact
* 6 orders of Product SKU JJ202 (sample)	---
Account	Fabrikam, Inc. (sample)

Cosa accade quando si passa alla scheda Documenti per la prima volta?

Quando SharePoint è abilitato, per i tipi di record che supportano la gestione dei documenti, viene creato automaticamente un percorso documento predefinito (cartella) in SharePoint la

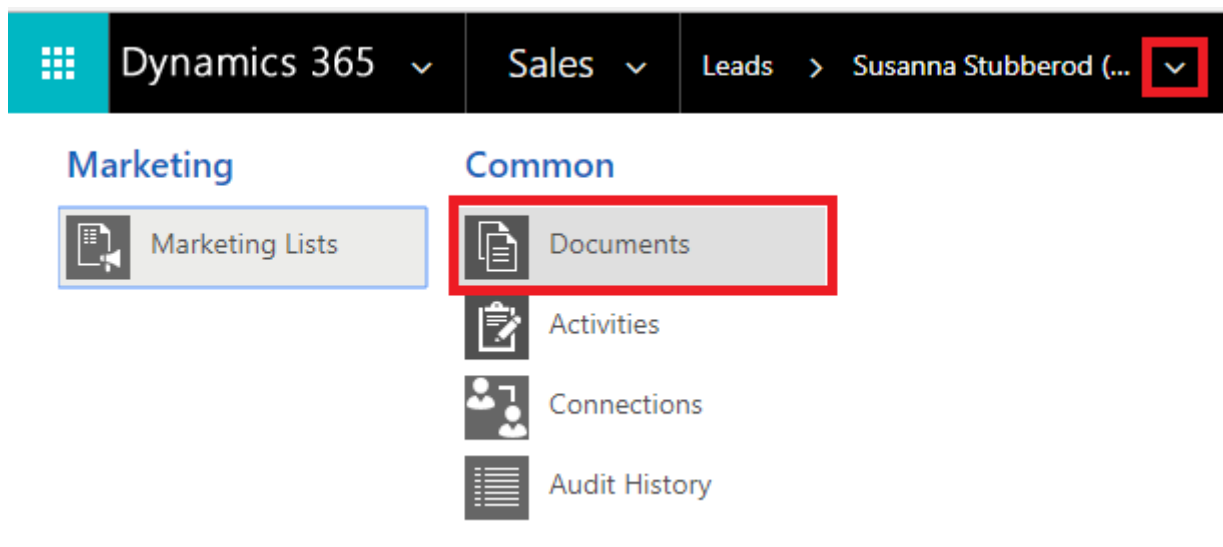
prima volta che si passa alla scheda **Documenti** . Il nome del percorso del documento è nel formato seguente: <record_name>_<record_id>.

Per impostazione predefinita, il percorso è impostato su Documenti nel sito predefinito 1.

Visualizzare documenti di SharePoint esistenti

Aprire la griglia Documento associato in un'app Web

1. Passare al record per il quale si desidera visualizzare i documenti associati. Ad esempio, selezionare **Lead di vendita**>.
2. Nella barra dei comandi dell'app Web selezionare la freccia oltre al nome del record e selezionare **Documenti**.



Aprire la griglia Documento associato in un'app ottimizzata per dispositivi mobili

1. Selezionare  mappa del sito. e quindi selezionare **Opportunità**
2. Selezionare la scheda **Correlato** e quindi **documenti**.

Customer Engagement organizza i documenti in una visualizzazione consolidata.

3. Selezionare **Percorso documento** per filtrare l'elenco dei documenti. Selezionare le posizioni dei documenti disponibili.

Creare un nuovo documento

Per creare un nuovo documento di SharePoint in Customer Engagement:

1. Passare al record per il quale si vuole creare il documento e selezionare la scheda **Documenti**.
2. Passare al percorso e alla cartella del documento in cui si vuole creare il nuovo documento.
3. Selezionare **Nuovo** e quindi scegliere un tipo di documento, ad esempio Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint o OneNote.

È anche possibile creare una cartella da qui.

4. Nella **finestra di dialogo Crea nuovo documento** immettere un nome di documento o cartella.

5. Seleziona **Salva**.

Il documento viene creato nella cartella del percorso del documento corrente in cui ci si trova.

Se si crea una cartella, sarà possibile visualizzare una gerarchia di cartelle nella parte superiore dell'elenco Documenti.

✓	Name	Modified
	Presentation.pptx	6/14/2017 10:48 AM
	Regulatory Information Documents	6/14/2017 10:48 AM

Selezionare il nome della cartella per spostarsi tra le cartelle.

Caricare un documento

Per caricare un documento esistente in SharePoint da Microsoft Dynamics 365 for Sales:

1. Passare al record per il quale si vuole creare il documento e selezionare la scheda **Documenti**.
2. Selezionare **Carica**.

3. Scegliere il file da caricare. È possibile scegliere un solo file alla volta.

Il documento viene creato nella cartella del percorso del documento corrente in cui ci si trova.

⚠ Nota

È possibile caricare un file di un massimo di 50 MB. Se la connessione Internet è lenta, potrebbe verificarsi un errore durante il caricamento di file di grandi dimensioni.

4. Se i file con lo stesso nome esistono in SharePoint, selezionare se si desidera sovrascrivere i file.

5. Seleziona OK.

Gestire i percorsi di SharePoint

È possibile creare posizioni nuove o modificare posizioni di SharePoint esistenti da Microsoft Dynamics 365 for Sales.

Nell'elenco **Documenti**

1. Per aprire il percorso, sulla barra dei comandi selezionare **Apri posizione** e quindi selezionare il percorso.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 for Sales interface. At the top, a lead card for 'Susanna Stubberod (sample)' is visible, with a 'LEAD' status and 'Trade Show' as the lead source. Below this is a navigation bar with tabs: 'Lead to Opportunity Sale...', 'Qualify (3 Hrs)', 'Develop', and 'Propose'. The 'Qualify (3 Hrs)' tab is selected. Underneath the navigation bar is a sub-navigation bar with tabs: 'Summary', 'Details', 'Documents' (selected), and 'Related'. Below the sub-navigation bar is a command bar with several buttons: '+ New', 'Upload', 'Document Location', 'Open Location' (highlighted with a red box), 'Add Location', and 'Edit Location'. Below the command bar is a section titled 'Document Associated Grid'. This section contains a table with the following columns: 'Name', 'Modified', 'Modified by', 'Document Location', and 'Patl'. The table has one row with the following data: 'For Litware Inc..docx', '10/5/2017 6:51 AM', 'Ryan Cunningham', 'SharePoint', and 'Sus'.

✓	Name	Modified	Modified by	Document Location	Patl
	For Litware Inc..docx	10/5/2017 6:51 AM	Ryan Cunningham	SharePoint	Sus

2. Per modificare il percorso, sulla barra dei comandi selezionare **Modifica nome>percorso>**
<percorso.

SS

LEAD

Susanna Stubberod (sample)

Lead Source

Trade Show

Lead to Opportunity Sale...
Active for 3 hours

<

Qualify (3 Hrs)

Develop

Propose

Summary

Details

Documents

Related

+ New

↑ Upload

Document Location

Open Location

Add Location

Edit Location

Document Associated Grid

Documents on Default ... > For Litware

✓	Name	Modified	Modified by	Document Location	Pat
	For Litware Inc..docx	10/5/2017 6:51 AM	Ryan Cunningham	SharePoint	Sus

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Modifica percorso** .

Edit Location

×

Create a new SharePoint folder or add an existing SharePoint folder as a document location in Microsoft Dynamics 365

Display Name

*

Documents on Default Site 1

Specify the name of the existing SharePoint folder here to associate the folder with this Microsoft Dynamics 365 record

Parent Site

*

Default Site

Folder Name

*

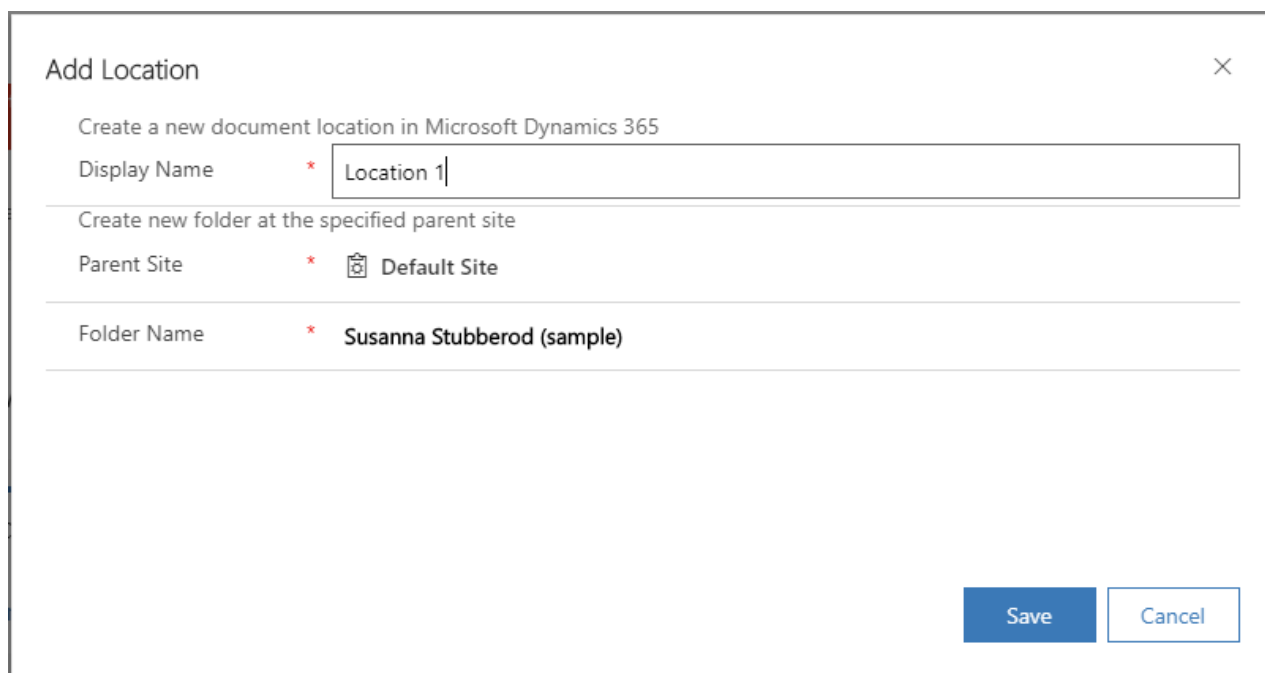
Susanna Stubberod (sample)_76D542CFB2A9E711A95B000D3A12DC8E

Save

Cancel

3. Il nome visualizzato, il sito padre e il nome della cartella vengono popolati automaticamente. Immettere i dettagli sulla nuova posizione e quindi selezionare **Salva**.
4. Per aggiungere una posizione, nella barra dei comandi selezionare **Aggiungi posizione**.

Verrà visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi percorso** .



Add Location [Close]

Create a new document location in Microsoft Dynamics 365

Display Name * Location 1

Create new folder at the specified parent site

Parent Site * [Folder Icon] Default Site

Folder Name * Susanna Stubberod (sample)

[Save] [Cancel]

5. Il nome visualizzato, il sito padre e il nome della cartella vengono popolati automaticamente. Modificare i dettagli, se necessario, e quindi selezionare **Salva**.

Azioni sui documenti

Quando si seleziona uno o più documenti nell'elenco Documenti, è possibile eseguire le altre azioni di SharePoint comuni seguenti nei documenti:

- Edit
- Delete
- Archivia
- Controlla
- Elimina estrazione
- Modificare le proprietà

Importare ed esportare dati

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Come importare i dati](#)

Per tenere traccia di tutti i dati dei clienti in un'unica posizione, è possibile importare contatti, lead o altri tipi di record in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) da altre origini, ad esempio da un programma di posta elettronica, un foglio di calcolo o il telefono.

ⓘ Nota

A seconda della quantità di dati che si desidera importare e di altri fattori, l'importazione dei dati potrebbe richiedere una certa pianificazione. Potresti voler verificare con il tuo amministratore di sistema per assistenza.

I contatti provengono in genere da un programma di posta elettronica o da un foglio di calcolo. Leggi come fare: [Importa contatti](#).

Account, lead e altri dati possono avere origini diverse. Leggi come fare: [Importa account, lead o altri dati](#).

Dopo l'importazione, potrebbe essere necessario verificare la presenza di duplicati. Leggi come fare questa operazione: [Unire record duplicati per account, contatti o lead](#)

Esportazione

Se si desidera eseguire calcoli aggiuntivi o eseguire report personalizzati, è possibile esportare i dati in Excel. Crea un foglio di calcolo Excel statico se desideri acquisire tutti i dati in un unico momento. In alternativa, è possibile creare una tabella pivot dinamica o un foglio di lavoro e quindi selezionare le colonne o i campi che si desidera includere. Questi articoli ti guideranno attraverso il processo:

- [Esportare dati in Excel](#)
- [Esportare in una tabella pivot di Excel](#)
- [Esporta in un foglio di lavoro dinamico di Excel](#)
- [Esportare i dati in un foglio di lavoro statico di Excel](#)

Importare contatti

Articolo • 22/05/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano allo stesso modo di Unified Interface per Power Apps basato su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Importare dati](#)

Indipendentemente dal fatto che i contatti siano archiviati in un programma di posta elettronica, in un foglio di calcolo o nel telefono, ecco come importarli in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) in modo da avere tutte le informazioni di contatto aziendali in Customer Engagement (on-premises).

Passaggio 1: prepara il file di importazione

Innanzitutto, esporti i tuoi contatti in un file. Questi formati di file sono supportati:

- Valori separati da virgole (.csv)
- Testo (con estensione txt)
- Compresso (con estensione zip).
- Foglio di calcolo Excel 2003 (.xml)

La dimensione file massima consentita per i file con estensione zip è 32 MB. Per gli altri formati di file, la dimensione file massima consentita è 8 MB.

Suggerimento

Se memorizzi i contatti in più di un programma, aggiungi i file di importazione a un singolo file .zip. Quindi importa il file .zip per inserire tutti i file contemporaneamente.

Quindi, segui la procedura per il programma o la posizione in cui sono memorizzati i tuoi contatti.

Esportare i contatti da un programma di posta elettronica

1. Esporta i contatti in un file con valori separati da virgole (.csv).

Per trovare i passaggi specifici per esportare i contatti dal tuo programma di posta elettronica, apri la Guida del programma e cerca "esporta". Cerca argomenti che

includano "esportazione dei contatti" o "esportazione della rubrica" o "esportazione guidata" nel titolo.

2. Salva il file in una posizione in cui puoi trovarlo facilmente in seguito.

Esportare i contatti da un foglio di calcolo

1. Apri il foglio di calcolo.
2. Se necessario, modifica il nome di qualsiasi colonna nel foglio di calcolo in modo che corrisponda esattamente al nome corrispondente mostrato qui.

Avviso

Se il foglio di calcolo non include tutti i nomi delle colonne elencati, va bene. Tuttavia, se esiste un nome di colonna, deve corrispondere esattamente al nome corrispondente nell'elenco, altrimenti l'importazione non funzionerà. Spazi necessari. Si noti che la parola "E-mail" non contiene un trattino.

 Espandi la tabella

Nome della colonna nel foglio di calcolo (l'ortografia deve corrispondere esattamente)
Nome di battesimo
Secondo nome
Cognome
Telefono ufficio
Cellulare
Posizione
Via degli affari
Città degli affari
Stato commerciale
Codice postale aziendale
Paese/regione di attività
Indirizzo di posta elettronica

3. Salva il file.

Esporta i contatti dal tuo telefono

Usa un cavo USB o un'app per esportare i tuoi contatti dal telefono al computer.

Per trovare passaggi specifici per esportare i contatti per la tua marca di telefono, cerca "esporta contatti dal mio telefono" nel tuo motore di ricerca preferito (come Bing).

Per trovare un'app, cerca nel negozio online del tuo telefono.

Passaggio 2: importa il file

Utilizzerai la procedura guidata **Importa dati** per importare i tuoi contatti.

1. Vai a **Impostazioni>Gestione> datiImportazioni**.
2. Sulla barra dei comandi, selezionare **Importa dati>,Importa dati**.
3. . Individua la cartella in cui hai salvato il file che contiene l'esportazione dei tuoi contatti. Selezionare il file e quindi selezionare **Apri**. Selezionare **Avanti**.

Suggerimento

È possibile importare un solo file alla volta. Per importare altri file, eseguire nuovamente la procedura guidata in un secondo momento o aggiungere tutti i file dei contatti a un singolo file .zip.

4. Esaminare il nome del file e, se il file è in formato .csv o .txt, verificare che i delimitatori di campo e dati siano corretti. Seleziona **Avanti**.

Nota

Nella maggior parte dei casi, è possibile accettare i delimitatori predefiniti.

5. Selezionare **Predefinito (mappatura automatica)** per la mappa dati del sistema. Seleziona **Avanti**.
6. Nell'elenco a discesa **Tipi di Record** di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), seleziona **Contatti**. Seleziona **Avanti**.

7. Per qualsiasi tipo di record con un'icona di avviso, esegui il mapping della colonna dal file dei contatti al campo corrispondente in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Seleziona **OK** e quindi **Avanti**.
8. Esaminare il riepilogo e quindi selezionare **Avanti**.
9. Selezionare **Invia**.
10. Per verificare che la procedura guidata sia stata eseguita correttamente, selezionare **Importazioni**, quindi esaminare il report. In caso contrario, selezionare **Fine**.

Passaggio 3: verifica che i contatti siano stati importati correttamente

Al termine della procedura guidata, controlla l'elenco dei contatti per verificare che siano stati importati correttamente.

1. Seleziona il tuo ruolo (Vendite, Assistenza o Marketing). Vai su **Contatti**.
2. Scorri l'elenco dei contatti. Controlla che ogni persona sia elencata e verifica l'accuratezza del contenuto dei campi.
3. Se necessario, scopri come rimuovere i duplicati: [Unisci i record duplicati per account, contatti o lead](#).

Vedere anche

[Importare account, lead o altri dati](#)

Importare account, lead o altri dati

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Importare dati](#)

Indipendentemente dal fatto che i dati vengano archiviati in fogli di calcolo, database o altri sistemi, è probabile che si voglia importare i dati in Dynamics 365 Customer Engagement (locale) in modo da poter tenere traccia di tutte le informazioni dei clienti in un'unica posizione.

È possibile importare qualsiasi tipo di informazioni, ad esempio account, lead o opportunità, anche attività o casi. I diversi tipi di informazioni sono denominati "tipi di record". I contatti provengono in genere da un programma di posta elettronica. Per altre informazioni, vedere qui: [Importare i contatti](#)

Passaggio 1: prepara il file di importazione

In primo luogo, è necessario ottenere i dati in un file.

Assicurarsi che i dati siano il più completi e accurati possibile quando si crea il file di importazione. Compilare le informazioni mancanti e verificare che i nomi e altre informazioni siano digitati correttamente.

Questi formati di file sono supportati:

- Valori separati da virgole (.csv)
- Testo (con estensione txt)
- Compresso (con estensione zip).
- Foglio di calcolo Excel 2003 (.xml)
- Cartella di lavoro di Excel (.xlsx)

La dimensione file massima consentita per i file con estensione zip è 32 MB. Per gli altri formati di file, la dimensione file massima consentita è 8 MB.

Suggerimento

Se è necessario importare una quantità maggiore di dati, vedere la documentazione per sviluppatori [Importare i dati](#) per altri dettagli.

È possibile aggiungere più file di importazione a un singolo file .zip e quindi importare il file .zip per inserire tutti i file contemporaneamente. Ad esempio, se diversi venditori immettono lead da una fiera in fogli di calcolo diversi, è possibile raccogliarli in un unico file .zip per l'importazione.

L'importazione avrà esito negativo se si usa un modello esportato da Dynamics 365 Customer Engagement (locale) e quindi si aggiunge una nuova colonna e si importano di nuovo i dati in Customer Engagement (locale).

Passaggio 2: Eseguire la procedura guidata Importa dati

Si userà la procedura guidata **Importa dati** per importare il file.

1. Vai a **Impostazioni>Gestione> datiImportazioni**.
2. Sulla barra dei comandi, selezionare **Importa dati>,Importa dati**.
3. Passare alla cartella in cui è stato salvato il file contenente il file di importazione. Selezionare il file e quindi selezionare **Apri**. Quindi seleziona **Avanti**.

Suggerimento

È possibile importare un solo file alla volta. Per inserire altri file, eseguire di nuovo la procedura guidata in un secondo momento o aggiungere tutti i file di importazione a un singolo file .zip.

4. Esaminare il nome del file e se il file si trova in .xlsx, .xml, .csv, .txt o .zip formato, verificare che i delimitatori di campo e dati siano corretti. Nella maggior parte dei casi, è possibile accettare i delimitatori predefiniti, se si desidera controllarli:

- a. Fare clic su **Impostazioni delimitatore** e quindi selezionare i caratteri usati per separare il contenuto dei campi e delle parti di dati. Questi caratteri sono denominati "delimitatori".

Il delimitatore predefinito per i campi è una virgola (,). Gli altri delimitatori supportati per i campi sono due punti (:), punto e virgola (;) e tabulazioni (/t).

Esempio di delimitatore di campo:

Nome società, Indirizzo, Città, Stato

Il delimitatore predefinito per i dati è costituito da virgolette doppie ("). Gli altri delimitatori supportati per i dati sono virgolette singole ('), e **Nessuno**.

Esempi di delimitatore di dati:

Nome società, indirizzo

"Fabrikam, Inc.,"150 A Street"

❗ Nota

Poiché un file XML non utilizza delimitatori, se si carica un file in formato foglio di calcolo XML 2003 o un file .zip che contiene file di foglio di calcolo XML 2003, le informazioni sul delimitatore non saranno disponibili.

5. Seleziona **Avanti**.

6. Selezionare il modo in cui la procedura guidata determina i campi da usare per i dati. Altre informazioni: [selezionare una mappa dati](#).

- Selezionare **Default (Mapping automatico)** se si vuole che la procedura guidata determini automaticamente i campi corrispondenti in Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Se la procedura guidata non riesce a trovare un campo, sarà possibile "mapparla" manualmente.
--O--
- Selezionare **Per i dati di contatto generico e account** se il file di importazione contiene contatti e account (e i contatti sono il tipo principale di dati).
--O--
- Se disponibile per l'organizzazione, selezionare una mappa dati personalizzata. Se sono disponibili, verranno visualizzati nell'elenco.

7. Seleziona **Avanti**.

8. Se richiesto, nell'elenco a discesa **Tipi di record** di Dynamics 365 Customer Engagement (locale) selezionare il tipo di record che si sta importando, ad esempio **Account** o **Lead**. Quindi seleziona **Avanti**.

9. Verificare che la procedura guidata Importa dati abbia mappato tutte le informazioni (denominate "campi") nel file di importazione ai campi corretti in Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Potrebbe essere necessario scorrere verso il basso per visualizzare tutti i campi nel file di importazione. Per qualsiasi tipo di record con un'icona di avviso,

eseguire il mapping del campo dal file di importazione a un campo corrispondente in Dynamics 365 Customer Engagement (locale).

Ad esempio, un file di importazione contenente contatti può avere un campo per Nome, Cognome e Titolo processo. Assicurarsi che tali campi siano mappati correttamente ai campi corrispondenti in Dynamics 365 Customer Engagement (locale).

Per qualsiasi campo nel file di importazione **contrassegnato come Non mappato**, passare all'elenco a discesa **Dynamics 365 Customer Engagement (locale) Tipi di campo** e selezionare il nome del campo da usare in Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Potrebbe essere necessario scorrere verso il basso per visualizzare tutti i campi disponibili.

10. Dopo aver esaminato il mapping dei campi, selezionare **Avanti**.

11. Esaminare il riepilogo e quindi selezionare **Avanti**.

12. Selezionare impostazioni di importazione aggiuntive. Altre informazioni: [Esaminare le impostazioni e importare i dati](#).

- Se è accettabile per la procedura guidata Importa dati importare record duplicati, nella sezione **Consenti duplicati** selezionare **Sì**.

⊗ **Attenzione**

Nella maggior parte dei casi, per evitare di importare informazioni duplicate, è consigliabile mantenere questa opzione impostata su **No**.

- Per impostare gli utenti proprietari dei record importati, nella sezione **Seleziona proprietario per i record importati** selezionare il . Selezionare **Cerca altri record**, digitare il nome della persona e quindi selezionare **Aggiungi**.

ⓘ **Nota**

Come si decide chi deve "possedere" i dati importati? In genere, il proprietario è la persona responsabile dell'esecuzione di azioni sui dati. Ecco un esempio: se il file di importazione contiene i contatti raccolti in una fiera e si vuole assegnare un utente per seguire questi contatti, selezionare tale persona come responsabile. Per assegnare un utente diverso da se stesso come proprietario dei record importati, il ruolo di sicurezza deve includere le autorizzazioni per creare record per l'utente. Se non si dispone di autorizzazioni sufficienti, la procedura guidata assegna l'utente come proprietario dei record importati per impostazione predefinita.

- Per salvare queste impostazioni di importazione in modo da poterle usare di nuovo, immettere un nome per le impostazioni (denominato "mappa dati").

Alla successiva esecuzione della procedura guidata Importa dati verrà visualizzata la nuova mappa dati elencata in **Mappe personalizzate**.

13. Selezionare **Invia**.

14. Per verificare che la procedura guidata abbia avuto esito positivo, selezionare **Importazioni** e quindi esaminare il report. In caso contrario, selezionare **Fine**.

15. Se necessario, informazioni sulla rimozione di duplicati: [unire record duplicati per account, contatti o lead](#)

Last updated on 23/08/2025

Unire record duplicati per account, contatti o lead

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Unire record duplicati](#)

I record duplicati possono inserirsi nei dati quando si immettono dati manualmente o si importano dati in blocco. Dynamics 365 Customer Engagement (locale) consente di risolvere potenziali duplicati fornendo il rilevamento duplicati per record attivi, ad esempio account, contatti e lead. Quando si unisce un record, verranno uniti anche record correlati o figlio. L'amministratore può anche configurare regole di rilevamento duplicate per altre situazioni.

Si supponga, ad esempio, di immettere un record di contatto, Jim Glynn, insieme a un numero di telefono cellulare. La regola di rilevamento duplicati rileva che è già presente un record simile e visualizza questa finestra di dialogo.

Duplicate Records Detected

×

This record might be a duplicate of one of the records below. Would you like to save it anyway?

Viewing:

Contact (1)

✓

Full Name

Business Ph...

Email

Last Name

First Name

Modified On

Jim Glynn

408-875-4579

jimg@bluey...

Glynn

Jim

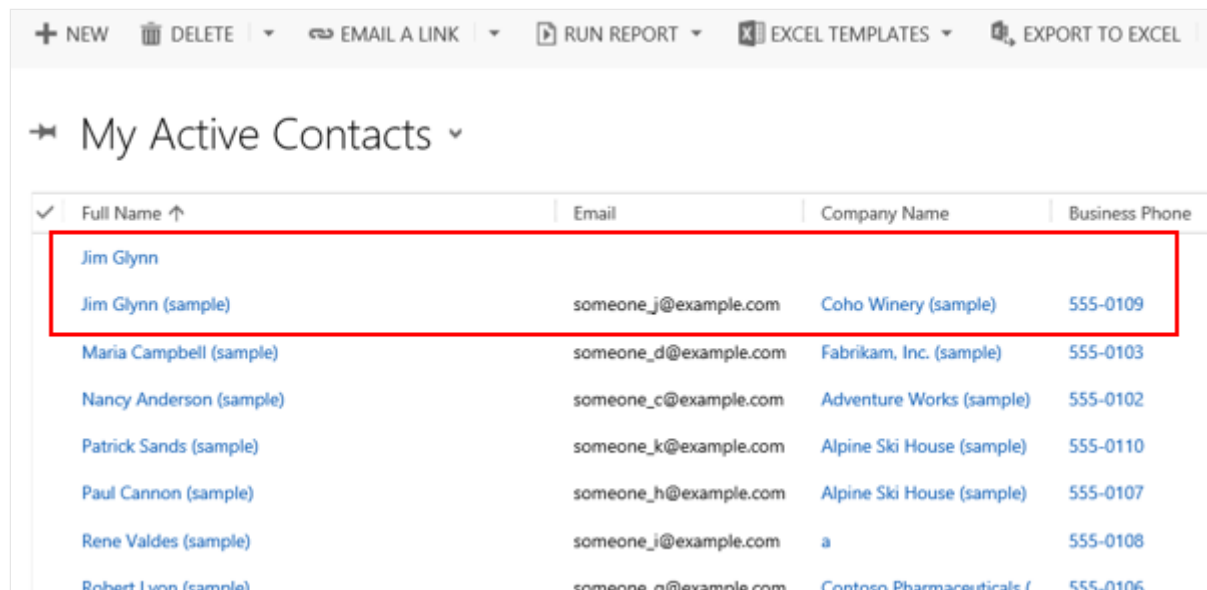
9/15/2019 1:...

Ignore And Save

Cancel

Non si è certi che si tratta di un nuovo record (uno che ha lo stesso nome di un contatto esistente) o un duplicato, quindi si fa clic su **Salva**.

Successivamente, si passa all'elenco **Contatti attivi** e si noterà che ora si dispone di due record con lo stesso nome. Dopo aver esaminato i record, si determina che sono duplicati che devono essere uniti.



✓	Full Name ↑	Email	Company Name	Business Phone
	Jim Glynn			
	Jim Glynn (sample)	someone_j@example.com	Coho Winery (sample)	555-0109
	Maria Campbell (sample)	someone_d@example.com	Fabrikam, Inc. (sample)	555-0103
	Nancy Anderson (sample)	someone_c@example.com	Adventure Works (sample)	555-0102
	Patrick Sands (sample)	someone_k@example.com	Alpine Ski House (sample)	555-0110
	Paul Cannon (sample)	someone_h@example.com	Alpine Ski House (sample)	555-0107
	Rene Valdes (sample)	someone_i@example.com	a	555-0108
	Robert Lyon (sample)	someone_a@example.com	Contoso Pharmaceuticals (...)	555-0106

Dynamics 365 Customer Engagement (locale) include regole di rilevamento duplicate per account, contatti e lead. Queste regole vengono attivate automaticamente, quindi non è necessario eseguire alcuna operazione per configurare il rilevamento dei duplicati per questi tipi di record.

ⓘ Nota

Se disponibile nel sistema, è anche possibile verificare la presenza di duplicati di altri tipi di record, oltre a contatti, account e lead. Rivolgersi all'amministratore di sistema. [Trovare l'amministratore o il supporto tecnico di Dynamics 365 Customer Engagement \(locale\)](#).

Unire record duplicati

1. Selezionare i record duplicati e quindi fare clic su **Unisci**.

NEW	EDIT	ACTIVATE	DEACTIVATE	DELETE	MERGE	DETECT DUPLICATES	SEND
-----	------	----------	------------	--------	-------	-------------------	------

My Active Contacts

Full Name ↑	Email	Company Name	Business Phone
Jim Glynn			
Jim Glynn (sample)	someone_j@example.com	Coho Winery (sample)	555-0109
Maria Campbell (sample)	someone_d@example.com	Fabrikam, Inc. (sample)	555-0103
Nancy Anderson (sample)	someone_c@example.com	Adventure Works (sample)	555-0102
Patrick Sands (sample)	someone_k@example.com	Alpine Ski House (sample)	555-0110
Paul Cannon (sample)	someone_h@example.com	Alpine Ski House (sample)	555-0107

2. Nella finestra di dialogo **Merge record** selezionare il record master (quello che si desidera mantenere) e quindi selezionare i campi nel nuovo record da unire nel record master. I dati in questi campi possono eseguire l'override dei dati esistenti nel record master. Fare clic su **OK**.

Merge Records

Select the master record, and then select the fields to merge into the master record.

Master Record and Field Selection

Master Record : ☐ Jim Glynn

CONTACT INFORMATION ☐ Select all fields in this section

First Name * ☐ Jim

Last Name * ☐ Glynn

Email ☐ jimg@blueyonderairlines.com

Business Phone ☐ 408-875-4579

Mobile Phone ☒ 555-9823

Preferred Method of Contact ☐ Any

Address 1: Street 1 ☐ 111100 Epping Road

Address 1: City ☐ Sydney

Address 1: ZIP/Postal Code ☐ 0200

Address 1: Country/Region ☐ Australia

PERSONAL ☐ Select all fields in this section

Master record

☒ Jim Glynn

☐ Select all fields in this section

☐ Jim

☒ Glynn

☒ jimg@blueyonderairlines.com

☒ 408-875-4579

☐ Any

☒ 111100 Epping Road

☒ Sydney

☒ 0200

☒ Australia

☒ Select all fields in this section

New Mobile Phone

OK Cancel

❗ Nota

Esistono tre situazioni in cui è possibile trovare duplicati:

- Quando un record viene creato o aggiornato.
 - Quando si usa Dynamics 365 per Outlook e si passa da offline a online.

- Quando si importano dati tramite la procedura guidata Importa dati.

I duplicati non vengono rilevati quando si uniscono record, si converte un lead, si salva un'attività come completata o si modifica lo stato di un record, ad esempio l'attivazione o la riattivazione di un record.

Vedere anche

[Importare account, lead o altri dati](#)

Esportare dati in Excel

23/08/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Esportare dati in Excel](#)

È necessario analizzare i dati da Dynamics 365 Customer Engagement (locale) e convertire tali dati in elementi interattivi che consentono di aumentare le vendite? È possibile scegliere di esportare fogli di lavoro statici o fogli di lavoro dinamici, che è possibile importare nuovamente in Customer Engagement (locale). Se sono necessarie funzioni più avanzate, è possibile esportare una tabella pivot dinamica, che semplifica l'organizzazione e il riepilogo dei dati. Inoltre, l'analisi di set di dati di grandi dimensioni non è un problema perché è possibile esportare fino a 100.000 righe di dati.

Esportare i dati in un file di Excel standard che è possibile usare in qualsiasi dispositivo, ad esempio il telefono, il tablet o il computer desktop. I dati vengono esportati nello stesso formato visualizzato in Customer Engagement (locale). Il testo rimarrà testo, i numeri rimarranno numeri e le date rimarranno date. Tuttavia, quando si esportano dati da Customer Engagement (locale) in Excel, il formato di cella potrebbe cambiare. La tabella seguente riepiloga come verranno visualizzati i dati in Customer Engagement (locale) e come cambia il formato della cella quando si esportano i dati in Excel.

Formato cella quando i dati vengono esportati da Customer Engagement (locale) in Excel

 Espandi la tabella

Formato dei dati in Customer Engagement (locale)	Formato celle in Excel
Testo, Simbolo del titolo, Telefono, Set di opzioni e Ricerca	Viene visualizzato come testo e il set di opzioni diventa un elenco a discesa
Posta elettronica, URL	Viene visualizzato come generale
Number	Viene visualizzato come un numero senza separatore di gruppo
Valuta	Mostra come numero e non include il simbolo "\$"
Solo data e Data e ora	Viene visualizzato come Solo data

Formato dei dati in Customer Engagement (locale)	Formato celle in Excel
Campi calcolati e rollup	Modificabile in Excel, ma non può essere importato di nuovo in Customer Engagement (locale)
Campi protetti	Modificabile in Excel, ma non può essere importato di nuovo in Customer Engagement (locale)

Vedere quale tipo di esportazione funziona meglio per voi

 Espandi la tabella

Task	Ulteriori informazioni
Ottenere uno snapshot dei dati nei dati e nell'ora correnti oppure condividerli con altri utenti.	Esportare i dati in un foglio di lavoro statico di Excel
Ottieni le informazioni più aggiornate e puoi aggiornarla in Excel e trovare le corrispondenze con quanto visualizzato in Customer Engagement (locale) in qualsiasi momento.	Esporta in un foglio di lavoro dinamico di Excel
Visualizzare i dati di Customer Engagement (locale) in una tabella pivot.	Esporta in una tabella pivot di Excel

Altre considerazioni

- Quando si esportano dati in Excel (formato.xlsx) e quindi si aggiungono o si modificano colonne, non è possibile importare nuovamente i dati in Customer Engagement (locale). Non è supportato per .xlsx formato di file.
- Se si usa Excel 2010, \ è possibile che venga visualizzato questo messaggio di errore quando si esportano dati dall'area Account:

Il file è danneggiato e non può essere aperto.

Il messaggio di errore si verifica a causa di un'impostazione in Excel. Per risolvere il problema, eseguire questa operazione:

1. Aprire Excel 2010
2. Passare a **Opzioni file** > .

3. Passare alle impostazioni del Centro protezione del Centro > protezione.
4. Fare clic su **Visualizzazione protetta**. Deselezionare quindi le caselle di controllo per le prime due opzioni.
5. Fare clic su **OK** e quindi chiudere la finestra di dialogo **Opzioni**.

Strumenti di community

L'**esportazione in Excel** è uno strumento fornito dalla community XrmToolbox sviluppata per Dynamics 365 Customer Engagement (locale). Vedere l'argomento [Strumenti di sviluppo](#) per gli strumenti sviluppati dalla community.

ⓘ Nota

Gli strumenti della community non sono un prodotto di Microsoft Dynamics e non estendono il supporto agli strumenti della community. In caso di domande relative allo strumento, contattare l'editore. Altre informazioni: [XrmToolBox](#) .

Informativa sulla privacy

Se utilizzi Microsoft Dynamics 365 (online), quando esegui l'esportazione dei dati in un foglio di lavoro *statico*, viene creata e archiviata nel tuo computer una copia locale dei dati esportati. I dati vengono trasferiti da Dynamics 365 (online) al computer mediante una connessione SSL protetta e non viene mantenuto un collegamento tra questa copia locale e Dynamics 365 (online).

Quando si esporta in una tabella pivot o un foglio di lavoro *dinamico*, viene mantenuto un collegamento tra il foglio di lavoro di Excel e Dynamics 365 (online). Ogni volta che si aggiorna una tabella pivot o un foglio di lavoro dinamico, verrai autenticato in Dynamics 365 (online) tramite le tue credenziali. Sarai in grado di visualizzare i dati per i quali disponi di autorizzazione.

L'amministratore stabilisce se gli utenti dell'organizzazione sono autorizzati o meno a esportare i dati in Excel utilizzando i ruoli di sicurezza.

Esportare in un foglio di lavoro dinamico di Excel

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Esporta in un foglio di lavoro dinamico di Excel](#)

Esporta i dati in un foglio di lavoro di Office Excel in modo che gli utenti possano avere le informazioni più recenti di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) ogni volta che visualizzano il foglio di lavoro. Immagina che il CEO della tua azienda ottenga le informazioni critiche di cui ha bisogno senza dover navigare in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), ma semplicemente aprendo il collegamento Excel sul desktop. È possibile esportare fino a 100.000 record alla volta.

Importante

Le impostazioni dell'area geografica del sistema operativo (in Windows, **Pannello>di controllo, Area**) e la lingua e le impostazioni locali dell'organizzazione Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) (>, >, >, > **Formati, Formato corrente**) devono essere uguali. In caso contrario, l'aggiornamento dei dati dinamici con **l'aggiornamento da CRM** potrebbe causare modifiche ai dati.

Esportare i dati in un foglio di lavoro dinamico di Excel

Non è possibile esportare i dati in un foglio di lavoro dinamico in Excel per tutti i tipi di record di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Se l'opzione non viene visualizzata, significa che non è disponibile per quel record.

1. Viene aperto un elenco di record.
2. Sulla barra dei comandi selezionare **Esporta in Excel>foglio di lavoro dinamico**.
3. In **Attività comuni** configurare le impostazioni della colonna e quindi selezionare **Esporta**.
4. Seleziona **Salva**, quindi salva il file .xlsx. Prendi nota della posizione in cui hai salvato il file.

⚠ Nota

Se si intende modificare il file di dati in un secondo momento, si consiglia di salvare il file prima di aprirlo. In caso contrario, è possibile che venga visualizzato questo messaggio di errore: Microsoft **Excel non è in grado di aprire o salvare altri documenti perché la memoria o lo spazio su disco disponibili non sono sufficienti.**

Per risolvere il problema, eseguire le operazioni seguenti:

- a. Apri Excel e vai su **File>Opzioni>Centro protezioneImpostazioni Centro protezione...>Vista protetta.**
2. In **Visualizzazione protetta**, deselezionare tutti e tre gli elementi.
3. Quindi selezionare **OK>OK.**

Si consiglia comunque di salvare e quindi aprire il file di dati, anziché disabilitare la visualizzazione protetta che potrebbe mettere a rischio il computer.

5. Apri Excel e quindi apri il file .xlsx che hai salvato nel passaggio precedente.
6. Se viene visualizzato l'avviso di sicurezza **Connessioni dati esterni disattivate**, seleziona **Abilita contenuto.**
7. Per aggiornare i dati nel file, nella scheda **Dati** selezionare **Aggiorna tutto>Aggiorna tutto.**

Se viene visualizzato un messaggio di avviso che specifica che la query Web non ha restituito dati, selezionare **OK.** Il file Excel appare vuoto. Per risolvere l'avviso, seguire la procedura descritta in [I dati scompaiono dopo l'aggiornamento del file Excel dinamico esportato.](#)

⚠ Nota

- Per visualizzare e aggiornare i dati dinamici, è necessario che sia installato Microsoft Dynamics 365 per Outlook. Se è già installato e configurato, seleziona **Aggiorna da CRM** per accedere a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Se non si desidera che venga richiesto di nuovo di accedere, selezionare **Salva indirizzo e-mail e password** nella pagina Sign-In.
- Se si dispone di un numero di telefono che inizia con + o -, ad esempio +1-123-456-7890, quando si aggiorna il foglio di lavoro dinamico il campo del numero di telefono non visualizzerà correttamente il numero.

- Per evitare il problema, usa uno spazio o le parentesi (), in questo modo: +1 123-456-7890 o +1 (123)-456-7890

Suggerimenti

- È possibile inviare tramite posta elettronica un file Excel dinamico o archiviarlo come file condiviso se i destinatari si trovano nello stesso dominio. Quando i destinatari aprono il file dinamico, vedranno i dati che sono autorizzati a visualizzare in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), quindi i dati che vedono potrebbero essere diversi da quelli che vedi tu.
- Alcune visualizzazioni di sistema, ad esempio Account: nessuna attività della campagna negli ultimi 3 mesi, possono essere esportate solo in un foglio di lavoro Excel statico.
- In Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), i valori monetari vengono esportati in Excel come numeri. Dopo aver completato l'esportazione, per formattare i dati come valuta, vedere l'argomento della Guida di Excel intitolato "Visualizzare i numeri come valuta".
- I valori di dati e ora visualizzati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) vengono visualizzati come Data solo quando esporti il file in Excel, ma la cella mostra effettivamente sia la data che l'ora.
- Se intendi apportare modifiche e importare nuovamente il file di dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), ricorda che i campi protetti, calcolati e compositi (ad es. Nome completo) sono di sola lettura e non possono essere importati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Potrai modificare questi campi in Excel, ma quando importi nuovamente i dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), questi campi non verranno aggiornati. Se desideri aggiornare questi campi, ad esempio il nome di un contatto, ti consigliamo di utilizzare tale visualizzazione per esportare i dati, aggiornarli in Excel e importarli nuovamente in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) per le modifiche.

Informativa sulla privacy

Se usi Microsoft Dynamics 365 (online), l'esportazione dei dati in un foglio di lavoro *statico* crea una copia locale dei dati esportati, che viene archiviata nel computer. I dati vengono trasferiti da Dynamics 365 (online) al computer usando una connessione protetta e non viene mantenuta alcuna connessione tra questa copia locale e Dynamics 365 (online).

Quando si esportano i dati in un foglio di lavoro *dinamico* o una tabella pivot, viene mantenuto un collegamento tra il foglio di lavoro di Excel e Dynamics 365 (online). Ogni volta che aggiorna un foglio di lavoro dinamico o una tabella pivot, l'utente verrà autenticato con Dynamics 365 (online) usando le proprie credenziali. Sarai in grado di visualizzare i dati per i quali disponi di autorizzazione.

L'amministratore stabilisce se gli utenti dell'organizzazione sono autorizzati o meno a esportare i dati in Excel utilizzando i ruoli di sicurezza.

Vedere anche

[Esportare dati in Excel](#)

Esportare in un foglio di lavoro statico di Excel

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) versione 9.1 utilizzando il client Web legacy. Se utilizzi Unified Interface, le tue app funzionano come Unified Interface per Power Apps basate su modello. Per la versione Power Apps di questo articolo, vedi: [Esportare i dati in un foglio di lavoro statico di Excel](#)

Quando desideri presentare le informazioni di Customer Engagement (on-premises) a un utente che non ha accesso a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) o disponi di dati che non cambiano spesso, prendi in considerazione l'esportazione dei dati di Customer Engagement (on-premises) in un foglio di lavoro statico di Office Excel.

È possibile esportare fino a 100.000 record alla volta. Per impostazione predefinita, Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) elenca fino a 50 record per pagina. selezionare le frecce **Pagina** nella parte inferiore dell'elenco per visualizzare eventuali pagine aggiuntive.

Esportare i dati in un foglio di lavoro statico di Excel

È possibile che tu abbia l'opzione di esportare i dati in un foglio di lavoro statico di Excel in tutti i tipi di record; tuttavia, in alcuni casi, il formato potrebbe essere legacy oppure i dati potrebbero non essere filtrati in base a ciò che viene visualizzato nella visualizzazione di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).

1. Viene aperto un elenco di record.
2. Sulla barra dei comandi selezionare **Esporta in Excel > Foglio di lavoro statico (solo Pagina)**.

Per impostazione predefinita, un foglio di lavoro esportato include i campi visualizzati nell'elenco, utilizzando lo stesso ordine, lo stesso ordinamento e la stessa larghezza dei campi. Per apportare modifiche alle colonne in una visualizzazione Ricerca avanzata, selezionare **Modifica colonne**. Ulteriori informazioni: [Creare, modificare o salvare una ricerca avanzata](#)

3. Selezionare **Salva**, quindi salvare il file .xlsm. Prendi nota della posizione in cui hai salvato il file.

ⓘ **Nota**

Se si intende modificare il file di dati in un secondo momento, si consiglia di salvare il file prima di aprirlo. In caso contrario, è possibile che venga visualizzato questo messaggio di errore: **Excel non può aprire o salvare altri documenti perché la memoria o lo spazio su disco disponibili non sono sufficienti.**

Per risolvere il problema, eseguire le operazioni seguenti:

- a. Apri Excel e vai su **File>Opzioni>Centro protezioneImpostazioni Centro protezione...>Vista protetta**.
2. In **Visualizzazione protetta**, deselezionare tutti e tre gli elementi.
3. Quindi selezionare **OK>OK**.

Si consiglia comunque di salvare e quindi aprire il file di dati, anziché disabilitare la visualizzazione protetta, che potrebbe mettere a rischio il computer.

4. Aprire Office Excel, quindi aprire il file . il file xlsx salvato nel passaggio precedente.

Per impostazione predefinita, un foglio di lavoro esportato include i campi visualizzati nell'elenco, utilizzando lo stesso ordine, lo stesso ordinamento e la stessa larghezza dei campi.

Suggerimenti

- È possibile inviare tramite posta elettronica un foglio di lavoro statico esportato a chiunque o archivarlo in un file condiviso. Chiunque apra il file vedrà tutti i dati in esso contenuti, indipendentemente dal fatto che sia un utente di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) o che disponga dei privilegi per visualizzare i dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).
- Non è possibile modificare le colonne per una visualizzazione di sistema, ad esempio **Tutti gli account attivi**. È necessario personalizzare la visualizzazione, che richiede il ruolo di sicurezza Amministratore di sistema o Addetto alla personalizzazione del sistema, oppure utilizzare la ricerca avanzata per creare una visualizzazione personalizzata in base alla visualizzazione corrente.
- In Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), i valori monetari vengono esportati in Excel come numeri. Dopo aver completato l'esportazione, per formattare i dati come valuta, vedere l'argomento della Guida di Office Excel intitolato "Visualizzare i numeri come valuta".
- I valori di dati e ora visualizzati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) vengono visualizzati come Data solo quando si esporta il file in Office Excel, ma la cella

mostra effettivamente sia la data che l'ora.

- Se intendi apportare modifiche e importare nuovamente il file di dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), ricorda che i campi protetti, calcolati e composti (ad es. Nome completo) sono di sola lettura e non possono essere importati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Potrai modificare questi campi in Excel, ma quando importi nuovamente i dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), questi campi non verranno aggiornati. Se desideri aggiornare questi campi, ad esempio il nome di un contatto, ti consigliamo di utilizzare tale visualizzazione per esportare i dati, aggiornarli in Excel e importarli nuovamente in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) per le modifiche.

Strumenti di community

L'**esportazione in Excel** è uno strumento fornito dalla community XrmToolbox sviluppato per Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) Customer Engagement. Vedere l'argomento [Strumenti per sviluppatori](#) per gli strumenti sviluppati dalla community.

ⓘ Nota

Gli strumenti della community non sono un prodotto di Microsoft Dynamics e non estendono il supporto agli strumenti della community. In caso di domande relative allo strumento, contattare l'editore. Ulteriori informazioni: [XrmToolBox](#) .

Informativa sulla privacy

Se usi Microsoft Dynamics 365 (online), l'esportazione dei dati in un foglio di lavoro *statico* crea una copia locale dei dati esportati, che viene archiviata nel computer. I dati vengono trasferiti da Dynamics 365 (online) al computer usando una connessione protetta e non viene mantenuta alcuna connessione tra questa copia locale e Dynamics 365 (online).

Quando si esportano i dati in un foglio di lavoro *dinamico* o una tabella pivot, viene mantenuto un collegamento tra il foglio di lavoro di Excel e Dynamics 365 (online). Ogni volta che aggiorna un foglio di lavoro dinamico o una tabella pivot, l'utente verrà autenticato con Dynamics 365 (online) usando le proprie credenziali. Sarai in grado di visualizzare i dati per i quali disponi di autorizzazione.

L'amministratore stabilisce se gli utenti dell'organizzazione sono autorizzati o meno a esportare i dati in Excel utilizzando i ruoli di sicurezza.

Vedere anche

[Modificare il filtro predefinito di un report](#)

[Creare, modificare o salvare una ricerca avanzata](#)

Esporta in una tabella pivot di Excel

29/09/2025

Questo articolo si applica a Dynamics 365 Customer Engagement (locale) versione 9.1 usando il client Web legacy. Se si usa un'interfaccia unificata, le app funzionano come un'interfaccia unificata per Power Apps basate su modello. Per la versione di Power Apps di questo articolo, vedere: [Esportare in una tabella pivot di Excel](#)

Puoi esportare i dati di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) in una tabella pivot di Office Excel per visualizzare modelli e tendenze nei dati. Una tabella pivot di Excel è un'ottima soluzione per riepilogare, analizzare, esplorare e presentare i dati di Customer Engagement (on-premises). È possibile esportare fino a 100.000 record alla volta.

Prerequisiti

- In un'installazione predefinita di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), prima di esportare i dati in una tabella pivot di Excel, assicurati che SQL Server consenta le connessioni remote.

Consentire connessioni remote a SQL Server

1. Avvia SQL Server Management Studio.
 2. Eseguire la connessione all'istanza di SQL Server.
 3. Fai clic con il pulsante destro del mouse sul nome dell'istanza di SQL Server, seleziona **Proprietà**, poi **Connessioni** e infine la casella di controllo **Consenti connessioni remote al server**.
- Windows Firewall consente connessioni remote a SQL Server. Altre informazioni: [Procedura: Configurare Windows Firewall per l'accesso al motore di database](#) [↗](#).

Esporta in una tabella pivot di Excel

L'opzione per esportare i dati in una tabella pivot di Excel non è disponibile in tutti i tipi di record Customer Engagement (on-premises). Se non vedi l'opzione, questa non è disponibile per tale record.

1. Viene aperto un elenco di record.
2. Sulla barra dei comandi, seleziona **Esporta in Excel > Tabella pivot dinamica**.

3. Nell'elenco **Seleziona colonne tabella pivot** seleziona o deseleziona le caselle di controllo per i campi in base alle specifiche esigenze e quindi seleziona **Esporta**.

Per impostazione predefinita, **Elenco campi tabella pivot** include solo i campi visualizzati nell'elenco **Seleziona colonne tabella pivot**.

4. Seleziona **Salva**, quindi salva il file con estensione .xlsx. Prendi nota della posizione in cui hai salvato il file.

ⓘ Nota

Se si intende modificare il file di dati in un secondo momento, si consiglia di salvare il file prima di aprirlo. In caso contrario, è possibile che venga visualizzato questo messaggio di errore: **Excel non può aprire o salvare altri documenti perché la memoria o lo spazio su disco disponibili non sono sufficienti**.

Per risolvere il problema, eseguire le operazioni seguenti:

- a. Apri Excel e vai a **File>Opzioni>Centro protezione**
 2. Seleziona **Impostazioni Centro protezione** e quindi **Visualizzazione protetta**.
 3. In **Visualizzazione protetta**, deseleziona le caselle di controllo per tutti e tre gli elementi.
 4. Seleziona **OK**, quindi **OK**.

Si consiglia comunque di salvare e quindi aprire il file di dati, anziché disabilitare la visualizzazione protetta, che potrebbe mettere a rischio il computer.

5. Apri Excel e quindi apri il file con estensione xlsx salvato nel passaggio precedente.
6. Se viene visualizzato l'avviso di sicurezza **Connessioni dati esterni disattivate**, seleziona **Abilita contenuto**.
7. Per aggiornare i dati nel file, nella scheda **Dati** seleziona **Aggiorna da CRM**.

ⓘ Nota

Per visualizzare e aggiornare i dati dinamici, devi installare Microsoft Dynamics 365 for Outlook. Se è già installato e configurato, seleziona **Aggiorna da CRM** per accedere a Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Se non si desidera che venga richiesto nuovamente di effettuare l'accesso, seleziona **Salva l'indirizzo e-mail e la password** nella pagina di accesso.

8. Per aggiungere una PivotTable, nella scheda **Inserisci**, seleziona **PivotTable**.

ⓘ **Nota**

Devi completare questo passaggio per inserire la PivotTable. Una PivotTable non viene creata automaticamente.

9. Trascinare i campi da Elenco campi tabella pivot alla tabella pivot. Per altre informazioni, vedi la Guida di Excel.

Suggerimenti

- Se esporti un elenco in un foglio di lavoro dinamico o in una tabella pivot che si ritiene possa essere utile per altri utenti di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), puoi aggiungere l'elenco come report e quindi condividerlo con gli altri utenti o renderlo disponibile per tutti gli utenti di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises).

Se i destinatari appartengono allo stesso dominio dell'utente corrente e sono utenti di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), puoi inviare per posta elettronica un file di Excel dinamico oppure archiviarlo come file condiviso. Quando i destinatari apriranno il file dinamico, visualizzeranno i dati per i quali dispongono delle autorizzazioni di accesso in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), pertanto è possibile che i dati visualizzati dai destinatari siano diversi da quelli visualizzati dall'utente corrente.

- In Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), i valori monetari vengono esportati in Excel come numeri. Per formattare i dati come valori di valuta, al termine dell'esportazione, vedi l'argomento della Guida di Excel "Visualizzare i numeri come valuta".
- Quando si esporta il file in Excel, i valori di data e ora visualizzati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) risultano solo in formato "Data", ma in realtà la cella mostra sia la data che l'ora.
- Se desideri apportare modifiche e importare il file di dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), ricorda che i campi protetti, calcolati e composti (ad esempio nome e cognome) sono di sola lettura e non possono essere importati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises). Puoi modificare questi campi in Excel ma quando importi i dati in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises), questi campi non verranno aggiornati. Se desideri aggiornare tali campi ad esempio il nome del contatto,

allora è consigliabile utilizzare la visualizzazione per esportare i dati, aggiornarli in Excel e importarli in Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) per le modifiche.

- Alcune visualizzazioni di sistema, ad esempio Account: nessuna attività campagna negli ultimi tre mesi, possono essere esportate solo in foglio di lavoro statico di Excel.
- Le impostazioni dell'area geografica del sistema operativo (in Windows, le impostazioni dell'area geografica **Pannello di controllo** > **Area geografica**) e Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) (**Impostazioni**  > **Opzioni** > **Lingue**) devono essere le stesse. In caso contrario, l'aggiornamento dei dati dinamici tramite **Aggiorna da CRM** può causare modifiche ai dati.

Informativa sulla privacy

Se usi Microsoft Dynamics 365 (online), l'esportazione dei dati in un foglio di lavoro *statico* crea una copia locale dei dati esportati, che viene archiviata nel computer. I dati vengono trasferiti da Dynamics 365 (online) al computer usando una connessione protetta e non viene mantenuta alcuna connessione tra questa copia locale e Dynamics 365 (online).

Quando si esportano i dati in un foglio di lavoro *dinamico* o una tabella pivot, viene mantenuto un collegamento tra il foglio di lavoro di Excel e Dynamics 365 (online). Ogni volta che aggiorna un foglio di lavoro dinamico o una tabella pivot, l'utente verrà autenticato con Dynamics 365 (online) usando le proprie credenziali. Sarai in grado di visualizzare i dati per i quali disponi di autorizzazione.

L'amministratore stabilisce se gli utenti dell'organizzazione sono autorizzati o meno a esportare i dati in Excel utilizzando i ruoli di sicurezza.

Vedere anche

[Esportare dati in Excel](#)

Usare Dynamics 365 per telefoni e tablet per eseguire app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises)

29/09/2025

Usa l'app Dynamics 365 per telefoni e l'app per dispositivi mobili Dynamics 365 per tablet per l'esecuzione di app Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) quando sei in viaggio. Con un solo download dall'App Store, avrai automaticamente accesso a tutte le app necessarie per il tuo ruolo.

ⓘ Nota

Esistono app per dispositivi mobili separate per:

- Power Apps per dispositivi mobili: [eseguire app basate su modello e app canvas in Power Apps per dispositivi mobili](#)
- Dynamics 365 Field Service: [App Field Service per dispositivi mobili](#)
- Applicazioni Finance and Operations: [app Finance and Operations](#)

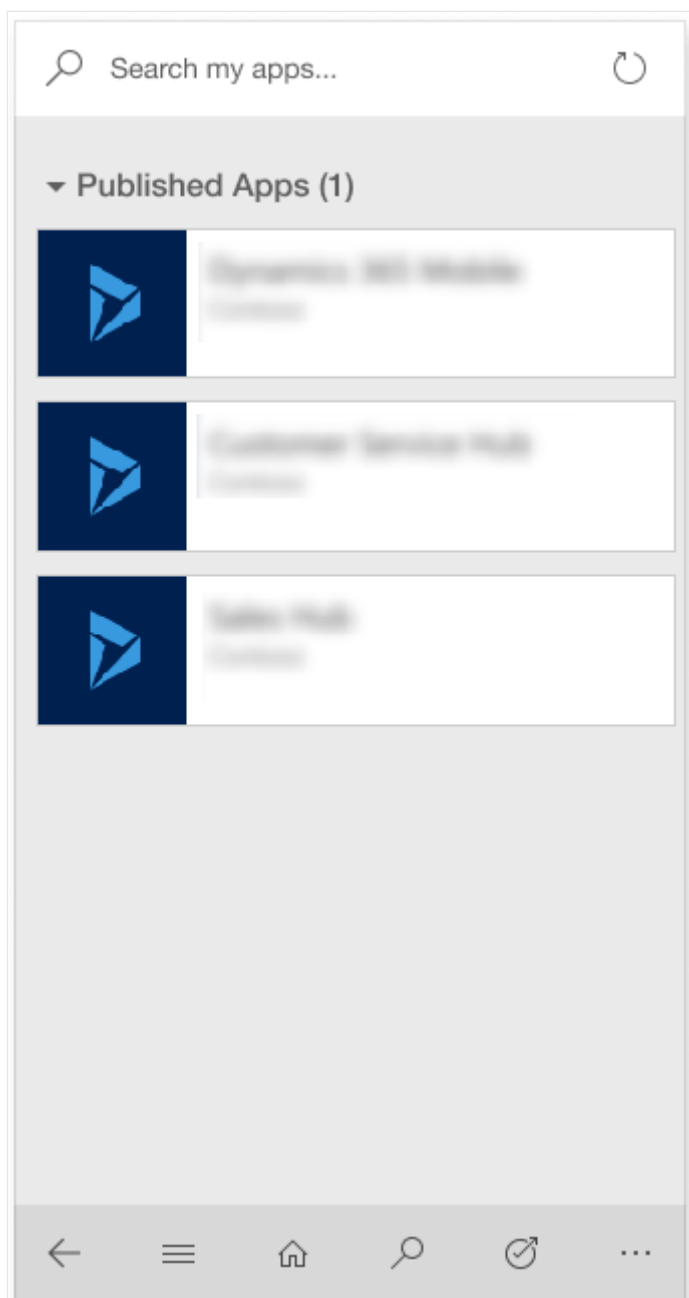
Installare l'applicazione dall'archivio applicazioni del dispositivo

Altre informazioni: [Installare Dynamics 365 per telefoni e tablet](#)

Eseguire l'accesso

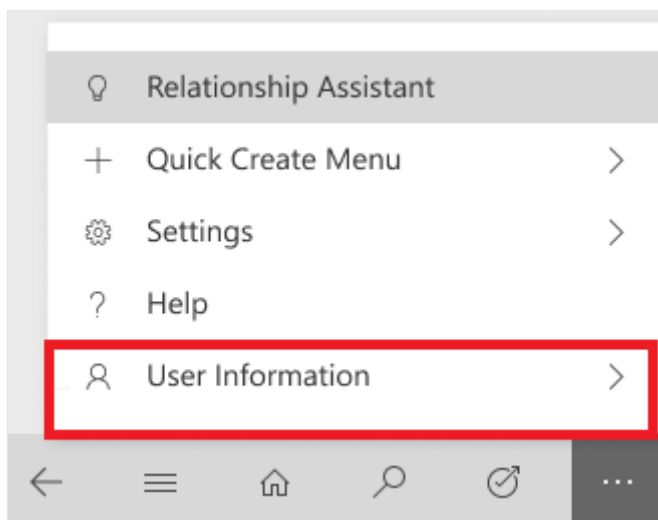
Accedi utilizzando l'indirizzo Web per l'app Dynamics 365, il nome utente e la password. Per informazioni sull'accesso, contatta l'amministratore di Dynamics 365.

1. Nella schermata di accesso, immetti l'URL per il tuo indirizzo Web per l'app Dynamics 365 che utilizzi, quindi seleziona ➡.
2. Immetti il nome utente e la password.
3. Nell'elenco di app a cui puoi accedere, seleziona l'app che intendi utilizzare.



Disconnettersi

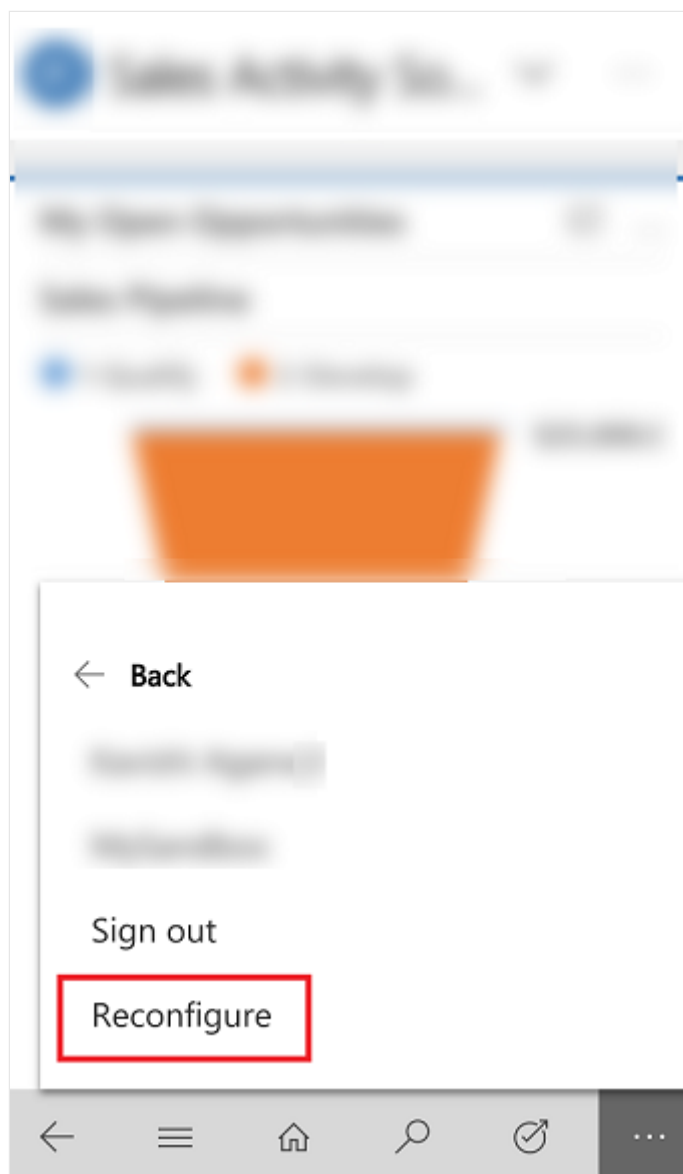
- Dalla barra di navigazione, seleziona  > **Informazione utente** > Esci.



Cancella cache da dispositivo

Se hai utilizzato momentaneamente l'app mobile su un telefono o un tablet e vuoi rimuovere tutti i dati nella cache prima di consegnare il dispositivo a un'altra persona, è necessario riconfigurare l'app.

- Nella barra di navigazione, seleziona **...** > **Informazioni utente** > **Riconfigura**.



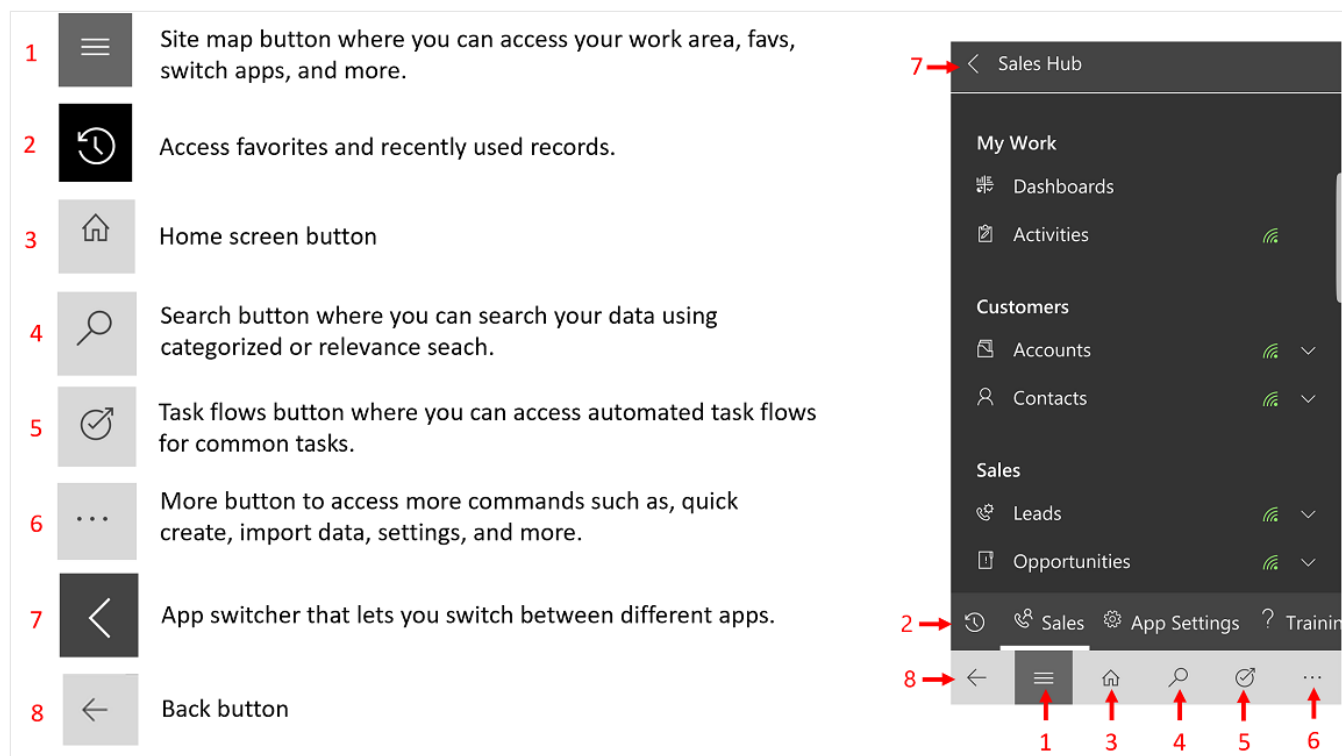
La riconfigurazione elimina tutti i dati e i metadati dell'organizzazione corrente dalla cache, tuttavia non considerarla come una misura di sicurezza.

Assicurati di utilizzare l'opzione **Riconfigura** prima di disconnetterti. Se accedi a un'altra organizzazione ma desideri eliminare dati per l'organizzazione precedente a cui eri connesso, devi accedere nuovamente all'organizzazione e utilizzare l'opzione **Riconfigura** per eliminare tutti i dati e i metadati di quell'organizzazione dalla cache.

Navigazione

Per i telefoni, la modalità verticale è impostata come orientamento predefinito dello schermo. Per i tablet, la modalità orizzontale è l'impostazione predefinita. L'orientamento dello schermo per le app per telefoni e tablet non è modificabile.

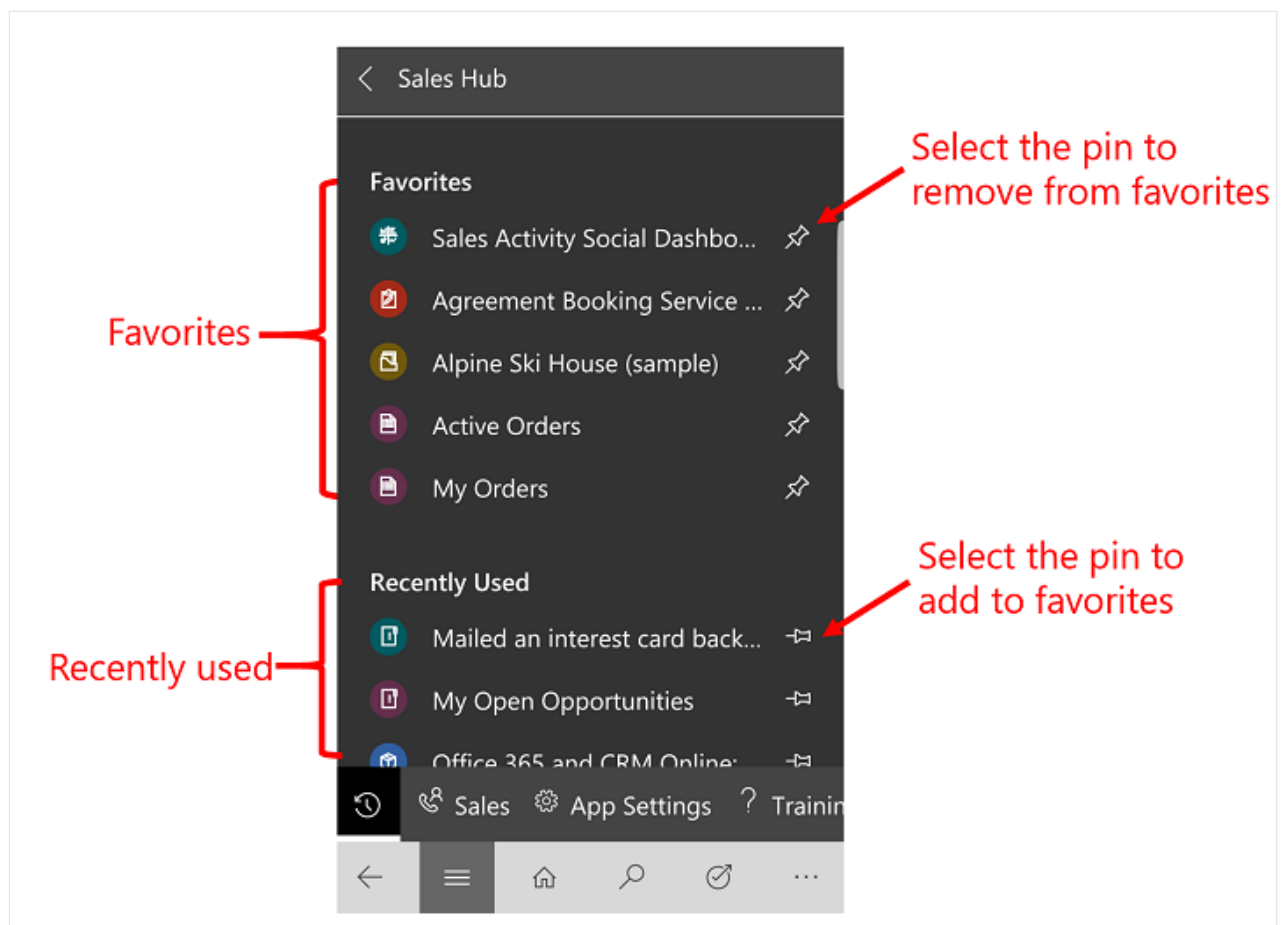
Utilizza la barra di spostamento per passare alla tua area di lavoro, creare un nuovo record, effettuare una ricerca, cambiare app e altro.



Preferiti e record utilizzati di recente

Le opzioni **Preferiti** e **Utilizzato di recente** consentono di accedere rapidamente a record, visualizzazioni o dashboard utilizzati di recente o aggiunti ai Preferiti.

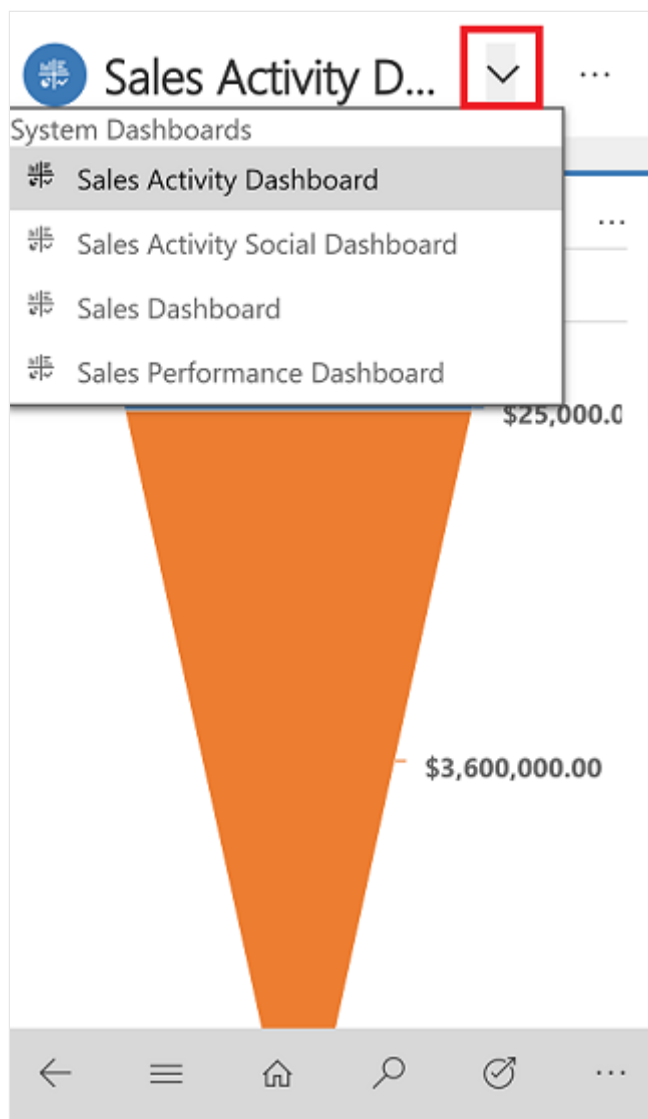
- Per arrivare a **Preferiti** e **Utilizzati di recente**, seleziona il pulsante della mappa del sito  > .
- Per aggiungere un record ai Preferiti, nell'elenco di record **Utilizzato di recente**, seleziona il pulsante di aggiunta accanto al record da aggiungere ai Preferiti. Il record verrà spostato da **Utilizzato di recente** a **Preferiti**.
- Per rimuovere un elemento dai Preferiti, nell'elenco **Preferiti** seleziona il pulsante di aggiunta accanto al record da rimuovere.



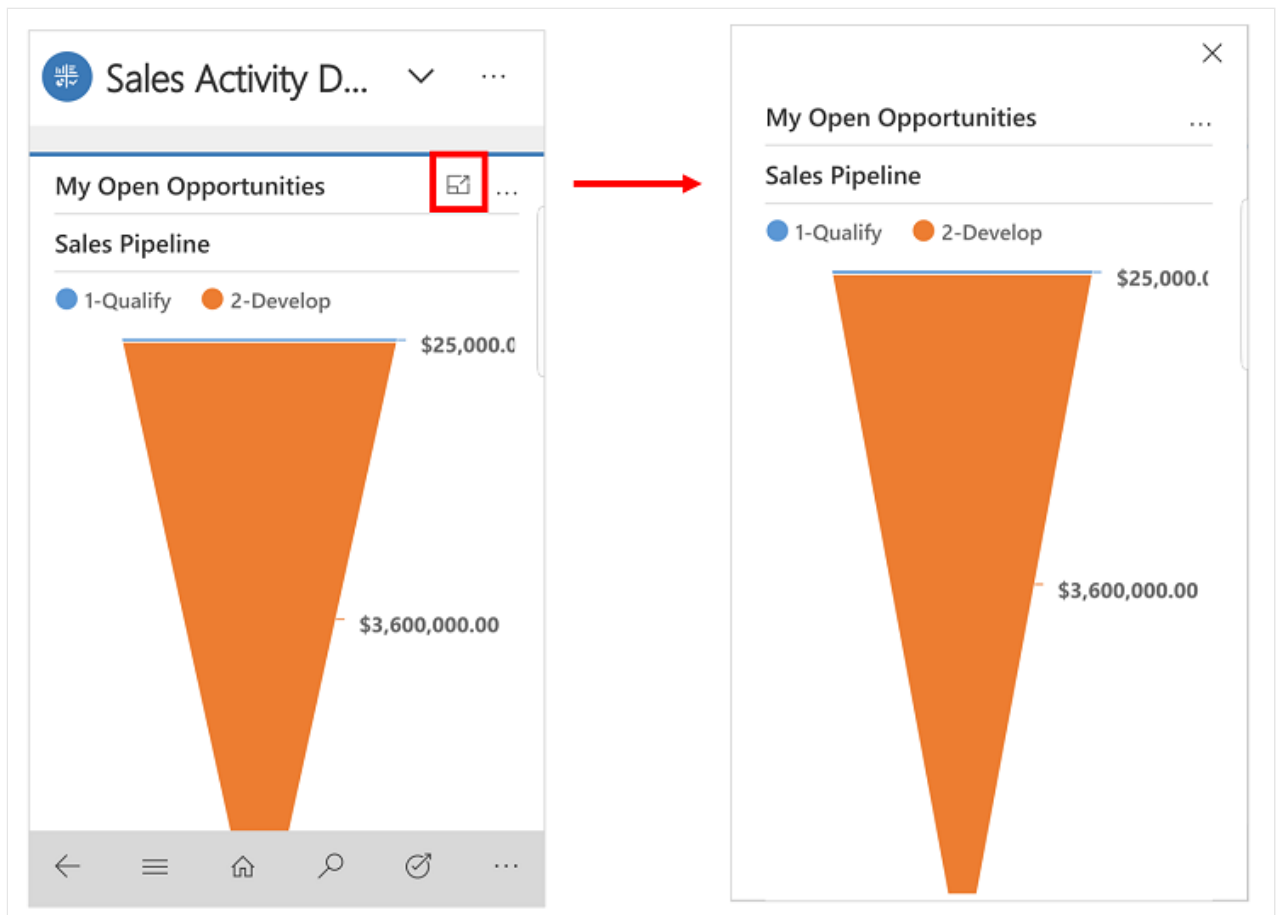
Dashboard e grafici

I dashboard offrono una panoramica di informazioni importanti. Seleziona il pulsante Home  per visualizzare le dashboard.

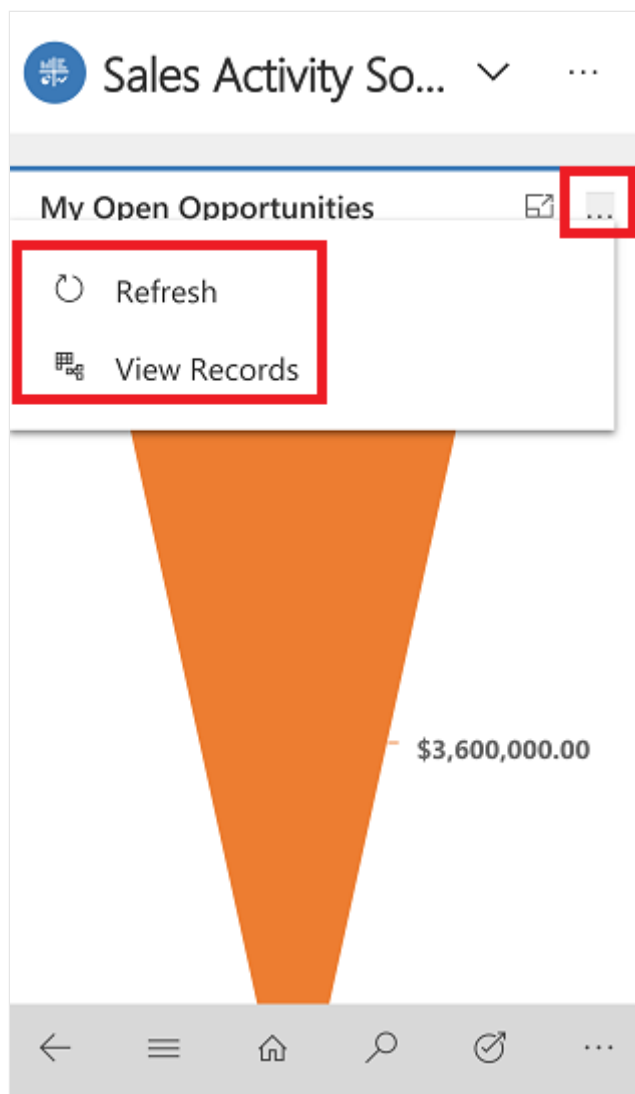
- Per visualizzare un dashboard diverso, seleziona la freccia giù accanto al nome del dashboard e quindi il dashboard desiderato.



- Per visualizzare un grafico nel dashboard in modalità a schermo intero, seleziona il pulsante Espandi .

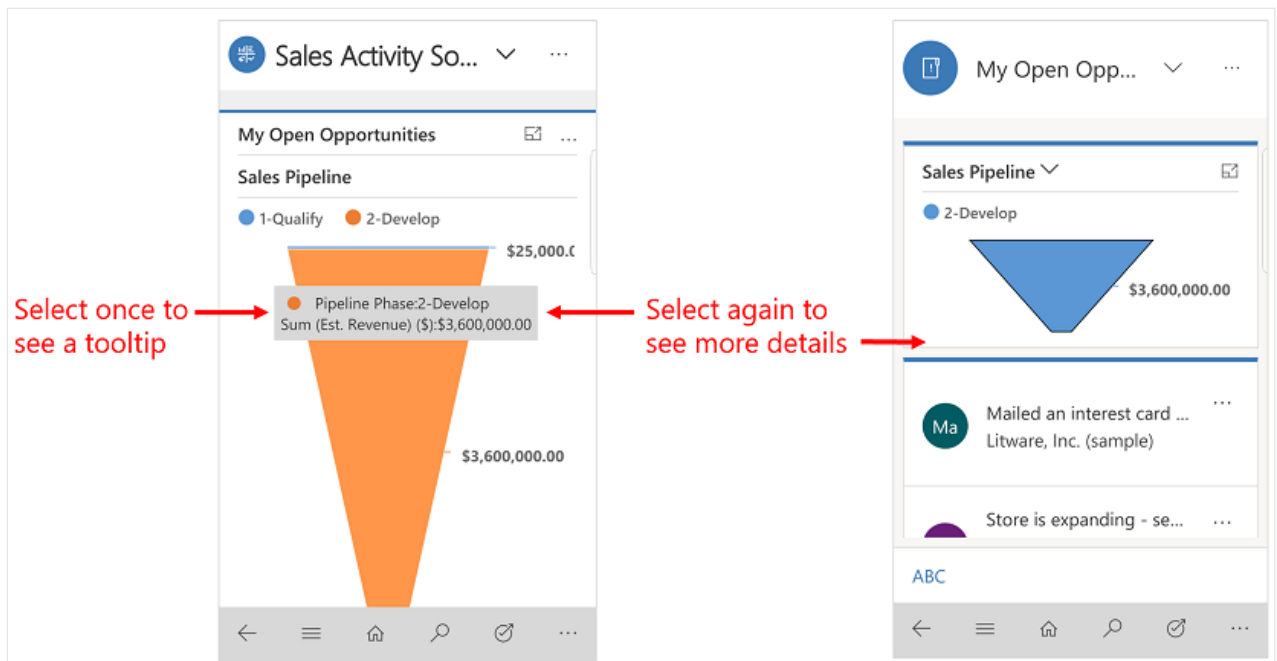


- Per visualizzare i record nel grafico o aggiornare il grafico, seleziona e quindi scegli un'azione: **Aggiorna** o **Visualizzare record**.

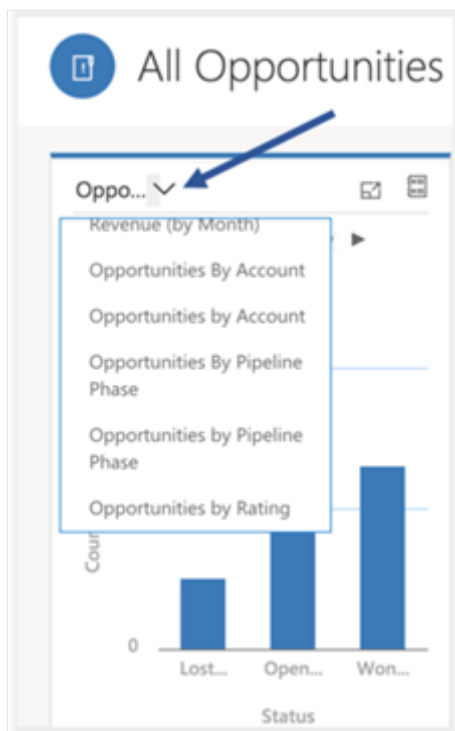


I grafici consentono di visualizzare più rapidamente il modo in cui si stanno registrando gli obiettivi. I grafici sono interattivi, puoi selezionare un'area di un grafico per visualizzare ulteriori informazioni.

- Sul grafico, seleziona una sola volta per visualizzare una descrizione comando che offre informazioni rapide su tale area.
- Seleziona nuovamente la stessa sezione per ottenere una visualizzazione griglia contenente ulteriori dettagli sui dati.



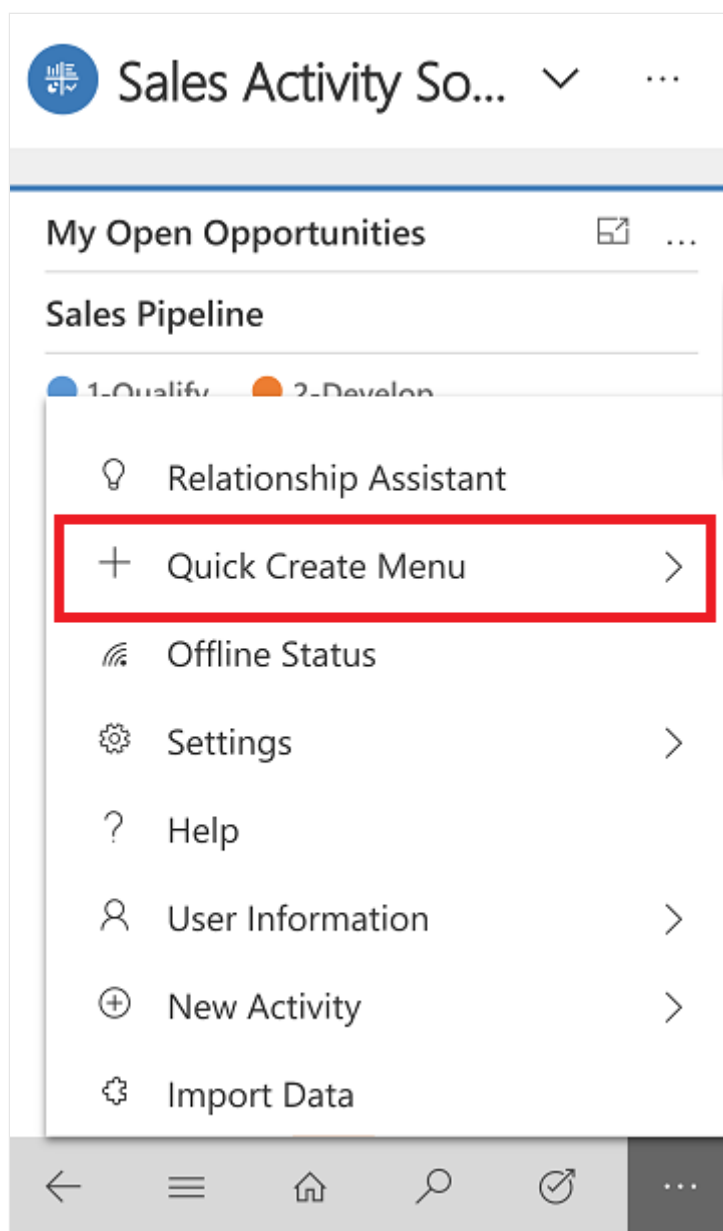
- Per modificare la visualizzazione del grafico per mostrare una distribuzione diversa dei dati, seleziona la freccia giù accanto al nome del grafico e quindi seleziona il grafico da visualizzare.



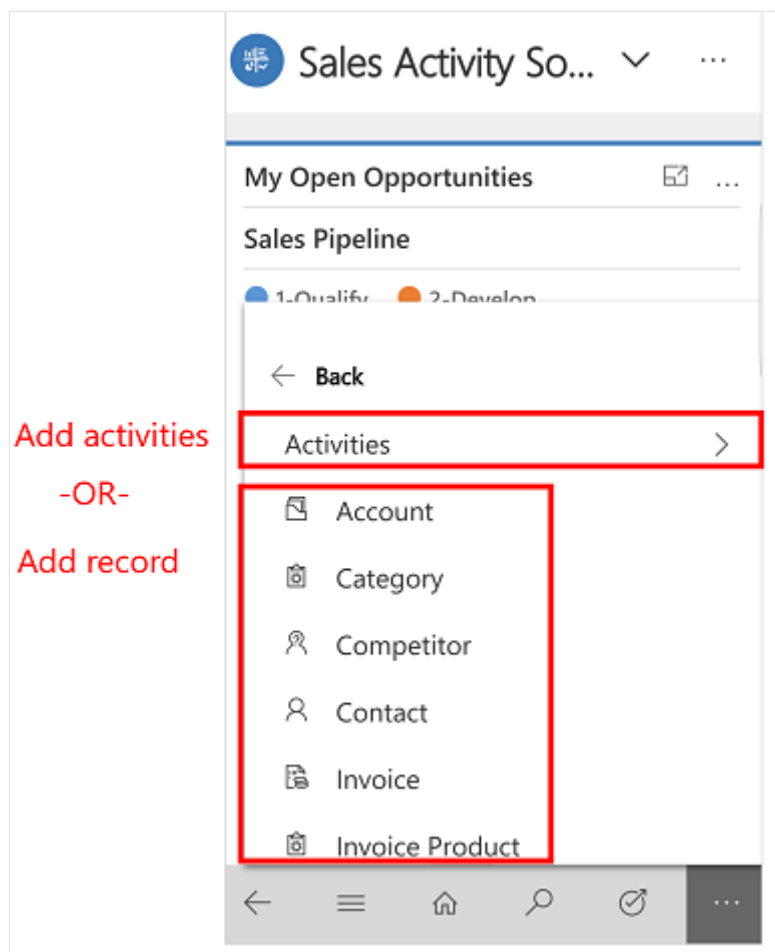
Utilizzare i record

Il menu **Creazione rapida** semplifica e velocizza l'aggiunta dei dati nel sistema.

1. Per creare un nuovo record, nella barra di spostamento, seleziona il pulsante Altro .
2. Seleziona **Menu Creazione rapida**.



3. Seleziona il tipo di impegno o di record da creare.

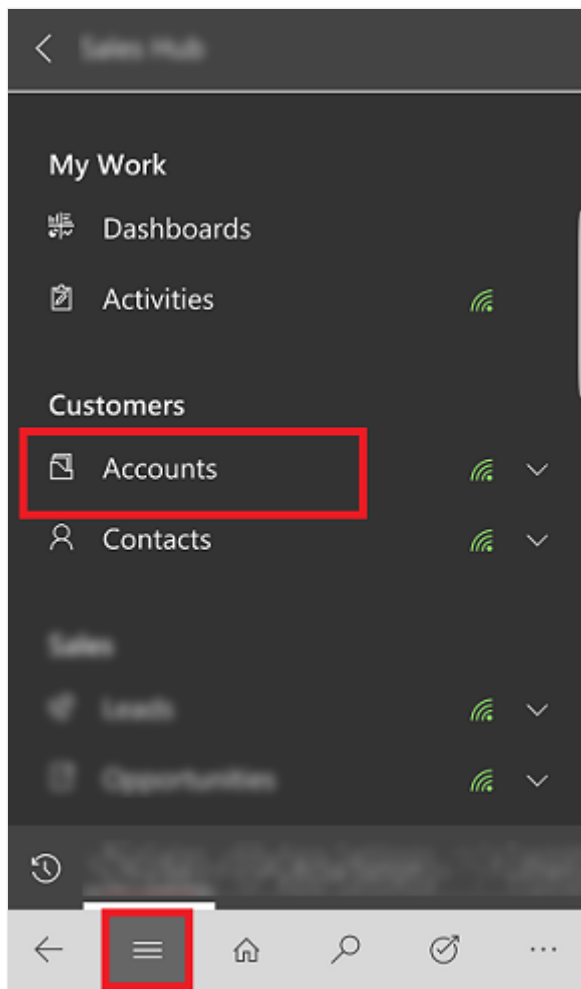


4. Immetti le informazioni necessarie per il record e quindi seleziona **Salva e chiudi**.

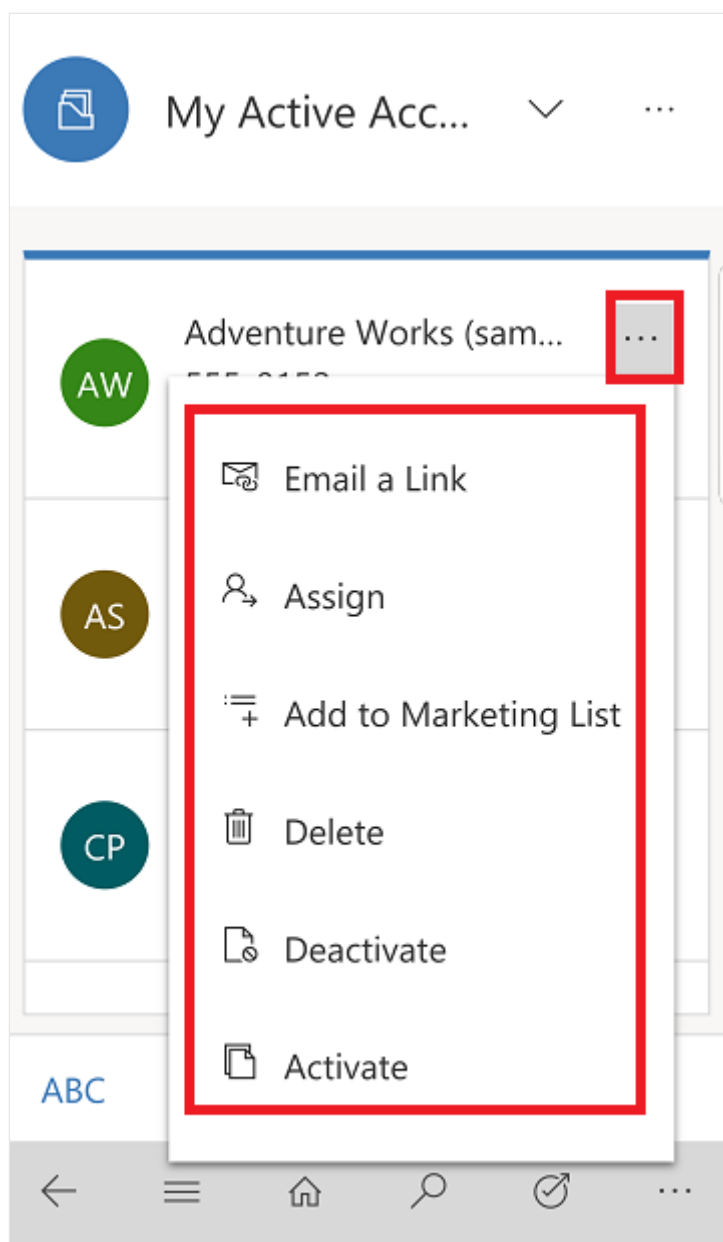
Intraprendere azioni sui record

Puoi intraprendere azioni su un record senza aprirlo.

1. Seleziona il pulsante della mappa del sito , quindi seleziona il tipo di record che desideri aggiornare, ad esempio, **Account**.



2. Da un elenco di record, seleziona il **...** sul record da aggiornare e quindi seleziona un'azione come **Assegna**, **Disattiva** o **Elimina**.



Aggiungere impegni nella sequenza temporale

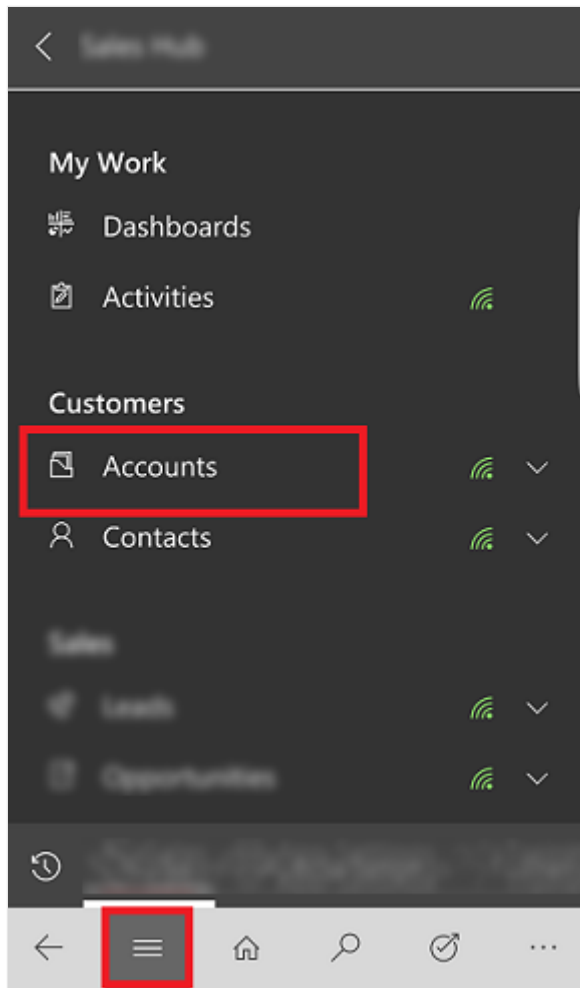
Gli impegni rappresentano dettagli aggiunti a un record contenenti elementi come note, post, attività, invio di e-mail, aggiunta di dettagli della telefonata o impostazione di un appuntamento. Questi impegni vengono aggiunti nella bacheca della sequenza temporale di un record e consentono di tenere traccia di tutte le comunicazioni per il record nella sezione Sequenza temporale. Il sistema contrassegna automaticamente ogni impegno e mostra chi lo ha creato.

ⓘ Nota

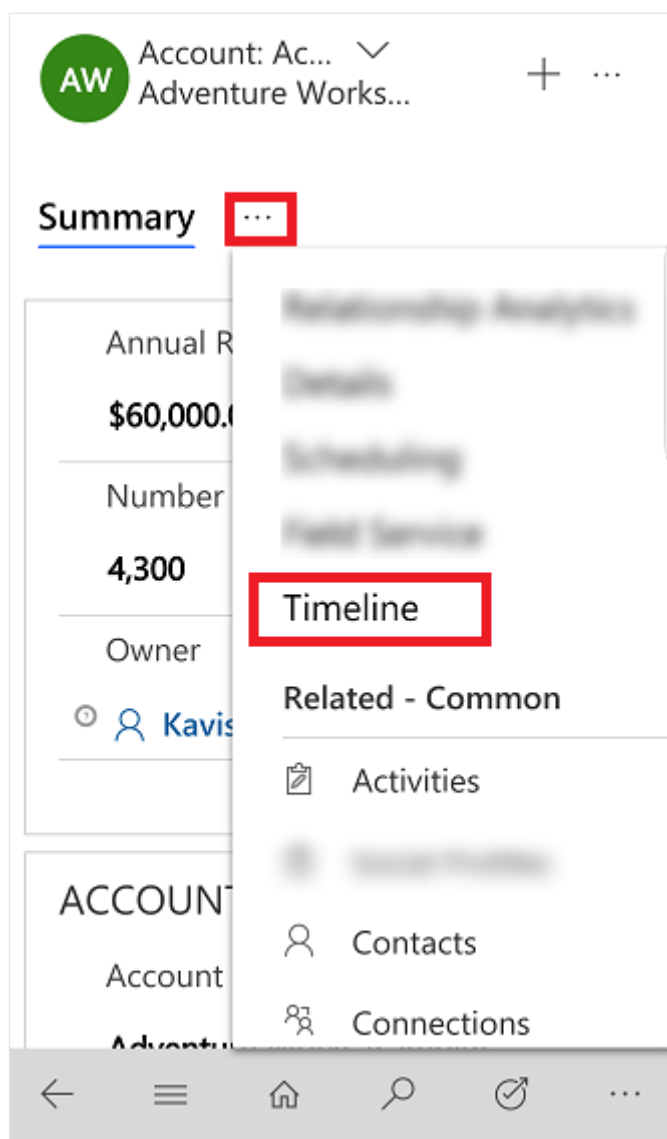
L'impegno di tipo appuntamento ricorrente non è supportato nell'app Dynamics 365 per telefoni o quando esegui il client Web delle app basate su modello nel Web browser del cellulare.

Aggiungere un impegno

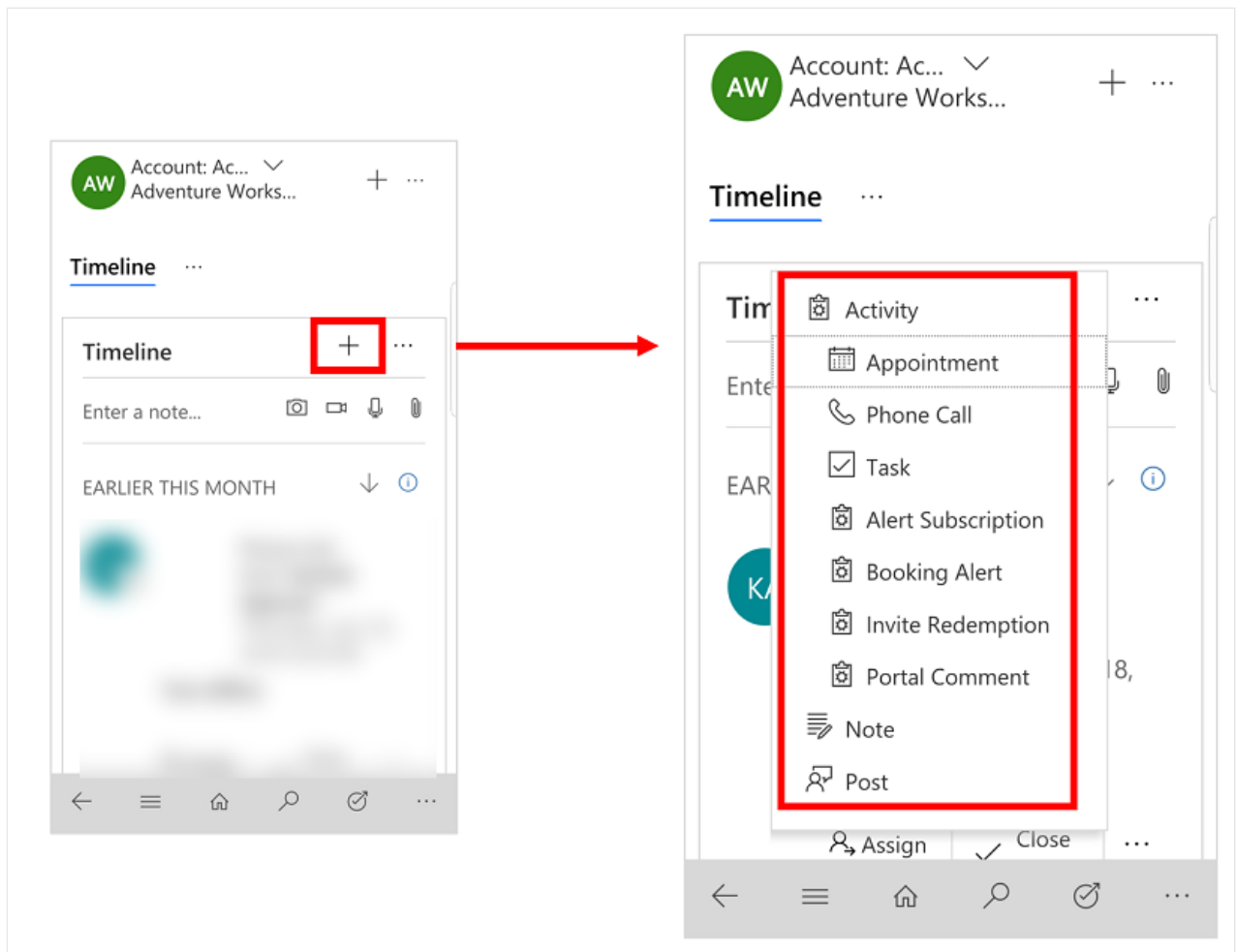
1. Seleziona il pulsante della mappa del sito , quindi seleziona il tipo di record che desideri aggiornare, ad esempio, **Account**. Scegli un record per aprirlo.



2. Sul record aperto, accanto a **Riepilogo** seleziona  > **Sequenza temporale**.

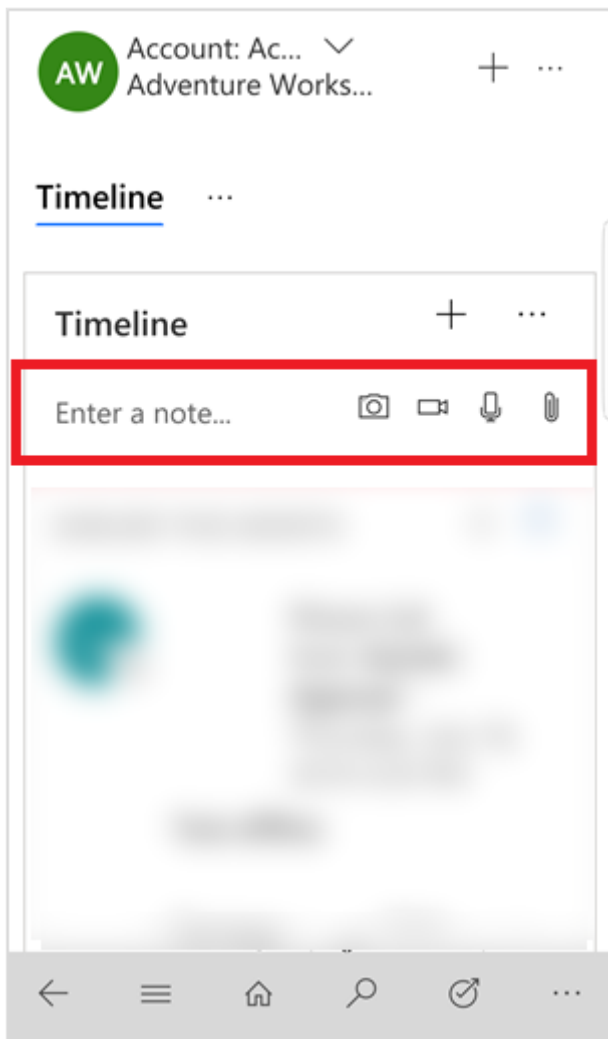


3. Nell'area **Sequenza temporale** seleziona il pulsante Aggiungi  > e quindi seleziona il tipo di impegno da aggiungere.



⚠️ Nota

Puoi anche aggiungere note, allegare foto, video e altri allegati.

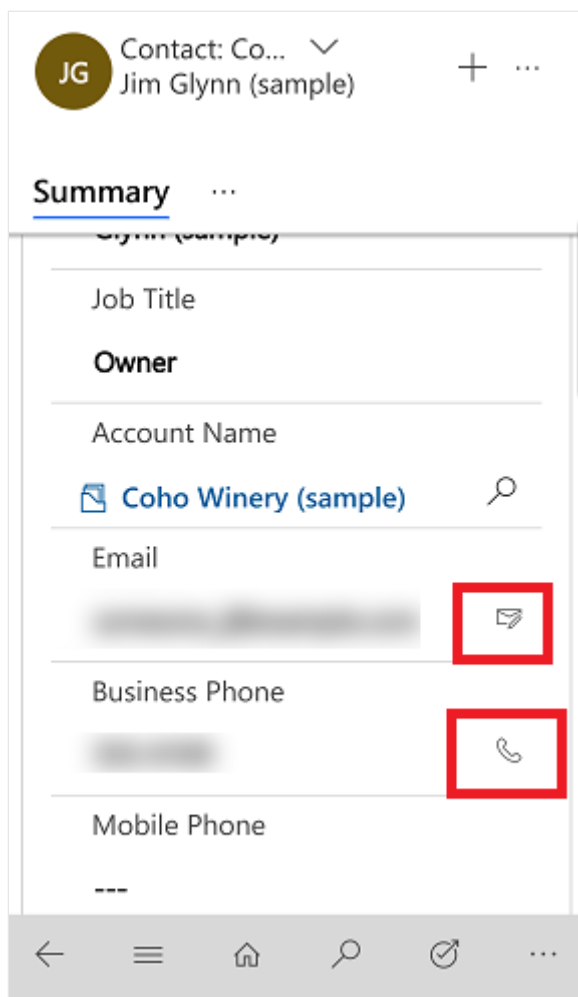


Ordinare e filtrare la visualizzazione della sequenza temporale

- Seleziona **...** e seleziona **Apri riquadro filtro** per filtrare i record nella sequenza temporale per tipo di record o per aggiornare la sequenza temporale.
- Seleziona **↓** per cambiare l'ordinamento per i record da crescente a decrescente e viceversa.

Inviare un messaggio e-mail o effettuare una chiamata

Chiama o invia un messaggio e-mail ai clienti in modo semplice dall'app per dispositivi mobili. Apri il record di un cliente e seleziona un numero di telefono selezionato nel record per avviare una chiamata o seleziona il pulsante di posta elettronica per inviare un messaggio.



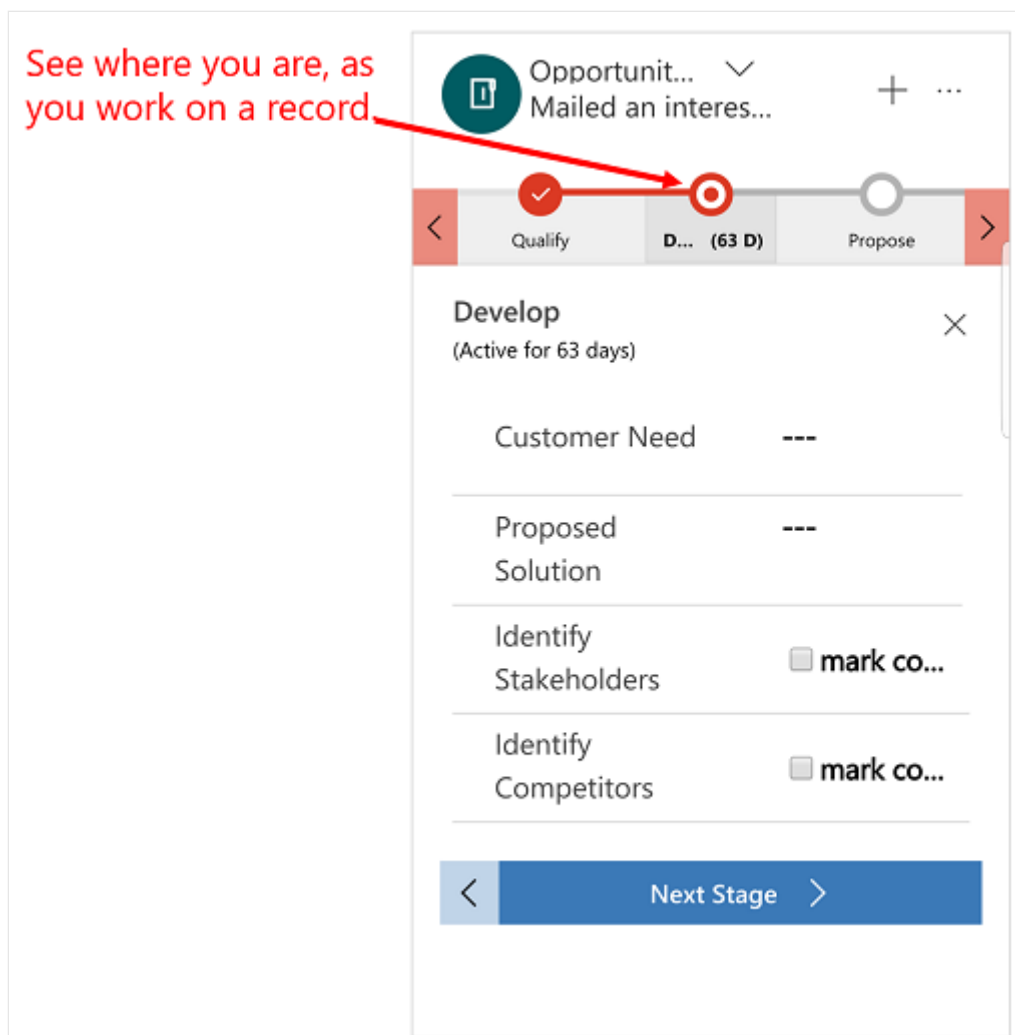
Aggiornare un'immagine per un record

Per aggiungere una nuova immagine, apri il record e seleziona l'immagine corrente per il record. Scegli **Usa fotocamera** per scattare una nuova foto o **Carica immagine** per scegliere un'immagine esistente sul tuo dispositivo. Segui le istruzioni visualizzate nel dispositivo per aggiungere una nuova immagine.



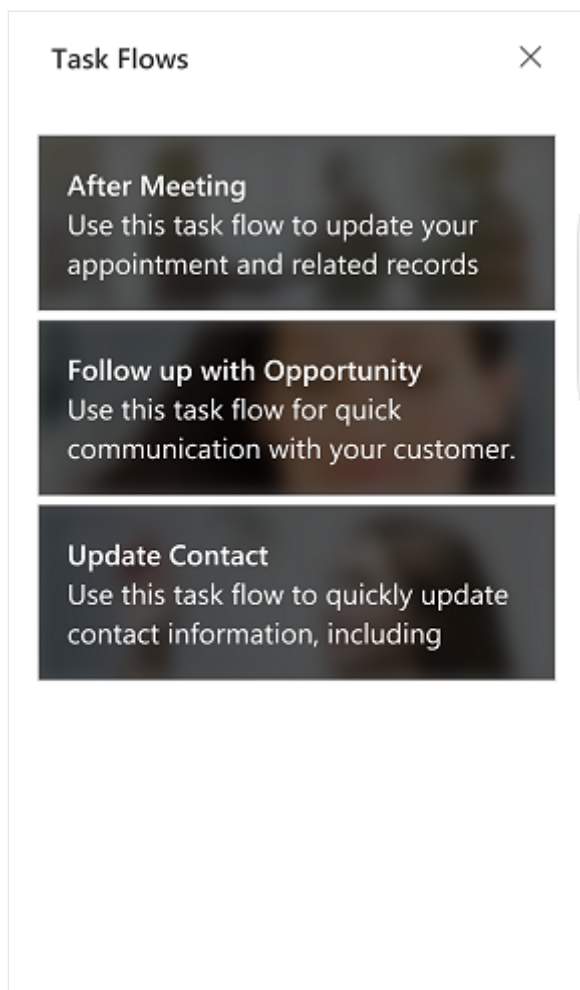
Processo aziendale

I flussi dei processi aziendali consentono di immettere i dati in modo coerente e di seguire ogni volta la stessa procedura quando utilizzi un record. Mentre utilizzi un nuovo record del cliente, il processo aziendale ti consente di vedere ogni passaggio necessario per creare il nuovo record e immettere le informazioni necessarie a seconda del processo aziendale dell'organizzazione.



Flussi di attività

Utilizza i flussi di attività per completare una serie di attività comuni. Se ad esempio è necessario eseguire regolarmente una serie di passaggi di follow-up, seleziona il pulsante Flusso attività sulla barra di spostamento . In questo modo verrai seguito per l'intera attività dall'inizio alla fine, così non dimenticherai passaggi importanti.



ⓘ Nota

I flussi basati su attività devono essere attivati dal tuo amministratore. Altre informazioni [Creare un flusso di attività per dispositivi mobili](#)

Cerca i record

Puoi cercare record in più entità utilizzando la ricerca per pertinenza o la ricerca categorizzata. La ricerca per pertinenza permette di ottenere risultati completi e rapidi dalla ricerca in più entità, in un unico elenco, ordinato in base alla pertinenza. La ricerca categorizzata restituisce i risultati raggruppati per tipi di entità, come gli account, i contatti o i lead.

Normalmente, la ricerca categorizzata è l'opzione di ricerca predefinita. Tuttavia, quando la ricerca per pertinenza è abilitata per la tua organizzazione, diventa la ricerca predefinita.

Ricerca rapida normale (ricerca categorizzata)

- **Inizia con:** i risultati includono i record che iniziano con una parola specifica. Ad esempio, se si desidera cercare "Alpine Ski House", immetti **alp** nella casella di ricerca; se immetti

ski, il record non verrà visualizzato.

- **Carattere jolly:** Ad esempio, *ski o *ski*

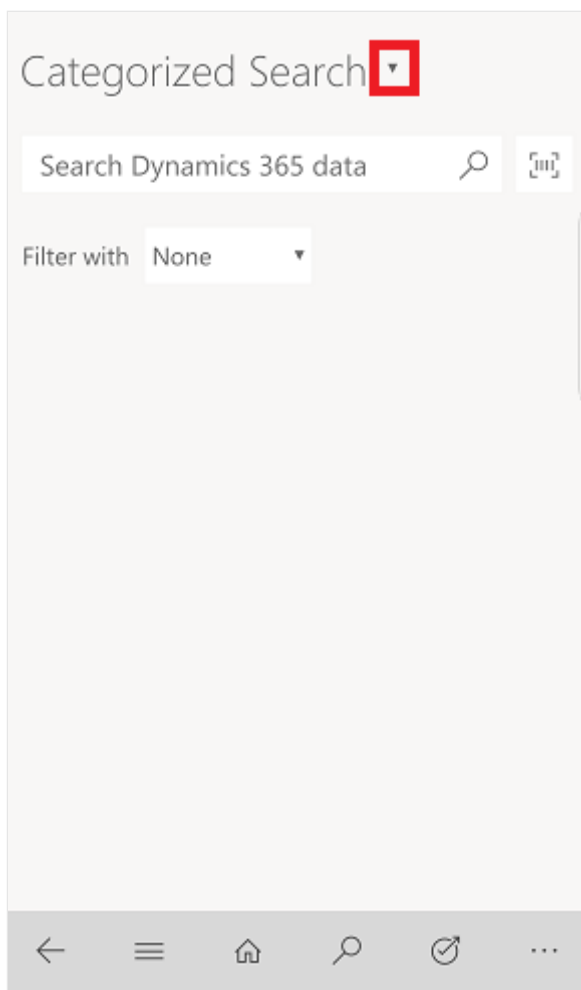
Ricerca per rilevanza

- **Ricerca in:** i risultati includono i record che contengono un campo con tutte le parole del termine di ricerca. Ogni singola parola può essere nella stringa in qualsiasi punto e in qualsiasi ordine. Ad esempio, se si cerca "Rifugio alpino per sciatori" è possibile trovare i risultati per "Ho lasciato il rifugio oggi per sciare sulle discese alpine" perché tutte le parole cercate sono presenti in qualche punto della stringa.

Passare tra la ricerca categorizzata e la ricerca per pertinenza

Se l'organizzazione ha attivato entrambe le opzioni di ricerca (ricerca per pertinenza e ricerca categorizzata), è possibile passare da un tipo di ricerca a un'altra.

1. Per passare da un tipo di ricerca a un altro, sulla barra di spostamento seleziona il pulsante Cerca .
2. Sulla parte superiore seleziona l'elenco a discesa per passare da **Ricerca per pertinenza** o **Ricerca categorizzata**.



Avviare una ricerca

1. Seleziona il pulsante di ricerca sulla barra di spostamento. 
2. Digita le parole di ricerca nella casella di ricerca e quindi seleziona il pulsante Cerca.

Ricerca utilizzando lo scanner per codice a barre

Anziché digitare manualmente un numero di codice a barre in un campo, è possibile eseguire una scansione dei codici a barre utilizzando la fotocamera del dispositivo. In questo modo è semplice acquisire informazioni sul magazzino o su altri problemi quando ci si trova sul campo.

- Per utilizzare lo scanner del codice a barre, quando sei in modalità di ricerca, seleziona il pulsante Scanner per codice a barre  e segui le istruzioni visualizzate sul dispositivo.

Assistente alle relazioni

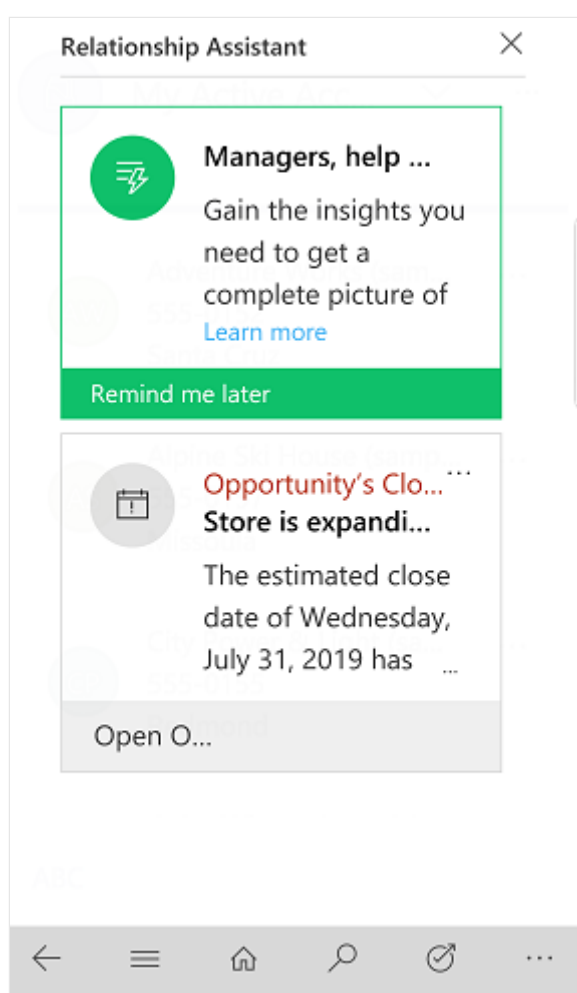
L'Assistente alle relazioni è progettato per offrire i dati più importanti e pertinenti relativi alle operazioni che si stanno svolgendo ora. L'assistente analizza tutti i dati a disposizione e genera una raccolta di schede azione, ognuna delle quali include un messaggio che riassume di cosa

tratta la scheda, oltre a una serie di collegamenti per intervenire. L'assistente ordina le schede in base alla priorità e le filtra in base al contesto attuale.

L'assistente ricorda all'utente impegni imminenti; valuta le comunicazioni e suggerisce quando può essere opportuno contattare un contatto inattivo per un periodo di tempo; identifica i messaggi e-mail in attesa di risposta da parte dell'utente e avvisa quando si avvicina la data di chiusura di un'opportunità e a molto altro ancora.

L'assistente richiama la tua attenzione sugli elementi e sulle attività più importanti, derivati da tutte le aree dell'app.

- Per accedere all'assistente, nella barra di spostamento seleziona il pulsante Altro  > **Assistente alle relazioni**.



Informativa sulla privacy

Dynamics 365 for Customer Engagement per tablet e telefoni e Project Finder per Project Finder per Dynamics 365 (app) consente agli utenti di accedere all'istanza di Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement dal tablet e dal dispositivo telefonico. Per erogare questo servizio, l'App elabora e memorizza informazioni, come le credenziali dell'utente e i dati elaborati dall'utente presenti in Microsoft Dynamics CRM o

Dynamics 365 for Customer Engagement. L'app viene fornita solo dagli utenti finali dei clienti Microsoft che sono utenti autorizzati di Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement. L'App elabora le informazioni fornite dall'utente per conto del cliente Microsoft applicabile e Microsoft potrà divulgare le informazioni elaborate dall'App all'organizzazione che offre l'accesso a Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement. Microsoft non utilizza le informazioni elaborate tramite l'App per altri scopi.

Se gli utenti usano l'app per connettersi a Microsoft Dynamics CRM (online) o Dynamics 365 for Customer Engagement, installando l'app, gli utenti acconsentono alla trasmissione dell'ID assegnato dell'organizzazione e all'ID utente finale assegnato a Microsoft per consentire connessioni tra più dispositivi o migliorare Microsoft Dynamics CRM (online), Dynamics 365 for Customer Engagement o l'app.

Dati di localizzazione. Se gli utenti richiedono e abilitano nell'App funzionalità o servizi basati sulla posizione, l'App può raccogliere e utilizzare i dati precisi sulla loro posizione. I dati precisi sulla posizione possono essere dati GPS (Global Position System), nonché dati che identificano i ripetitori della rete cellulare e gli hotspot Wi-Fi nelle vicinanze. L'app può inviare dati sulla posizione a Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement. L'App può inviare i dati di localizzazione a Bing Maps e altri servizi di mappe di terze parti, come Google Maps e Apple Maps, un utente designato nel telefono dell'utente per elaborare i dati sulla posizione dell'utente all'interno dell'App. Gli utenti possono disabilitare le funzionalità e i servizi basati sulla posizione o disabilitare l'accesso dell'App alla posizione dell'utente disattivando il servizio basato sulla posizione o l'accesso dell'App al servizio basato sulla posizione. L'uso di Bing Maps da parte degli utenti è disciplinato dalle Condizioni d'uso per l'utente finale di Bing Maps disponibili in <https://go.microsoft.com/?linkid=9710837> e dall'informativa sulla privacy disponibile in <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=248686>. L'uso di tali servizi e di qualsiasi informazione a essi fornita sono regolati dalle informative sulla privacy specifiche di quei servizi. Gli utenti devono leggere attentamente queste altre condizioni e informative sulla privacy.

L'App può includere collegamenti ad altri servizi Microsoft o di terzi le cui procedure in termini di privacy e sicurezza possono differire da quelle di Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement. SE GLI UTENTI INVIANO DATI AD ALTRI SERVIZI MICROSOFT O DI TERZI, TALI DATI SARANNO TRATTATI SULLA BASE DELLE RISPETTIVE INFORMATIVE SULLA PRIVACY. Per evitare dubbi, i dati condivisi all'esterno di Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement non sono coperti dai contratti Microsoft Dynamics CRM o Dynamics 365 for Customer Engagement applicabili o dal Microsoft Dynamics Trust Center applicabile. Microsoft incoraggia gli utenti a leggere le informative sulla privacy degli altri servizi.

Gli utenti di Dynamics 365 Online con licenza e con ruoli di sicurezza specifici (responsabile aziendale, direttore commerciale, venditore, amministratore di sistema, addetto alla

personalizzazione del sistema e vicepresidente del reparto Vendite) sono automaticamente autorizzati ad accedere al servizio tramite Dynamics 365 per tablet nonché ad altri client.

L'amministratore ha il controllo completo (a livello di ruolo di sicurezza dell'utente o dell'entità) sulla capacità di accesso e sul livello di accesso autorizzato associati al client del tablet. Gli utenti possono quindi accedere a Dynamics 365 (online) utilizzando Dynamics 365 per tablet e i dati dei clienti verranno memorizzati nella cache del dispositivo in cui viene eseguito il client specifico.

In base alle impostazioni specifiche a livello di sicurezza utente e di entità, i tipi di dati dei clienti che è possibile esportare da Dynamics 365 (online) e che possono essere memorizzati nella cache di un dispositivo dell'utente finale includono i dati dei record, i metadati dei record, i dati dell'entità, i metadati dell'entità e le regole business.

Abilitando l'impostazione **Contenuto utente e posizione**, consenti all'amministratore e all'addetto alla personalizzazione del sistema di Dynamics 365 Customer Engagement (on-premises) o Microsoft Dynamics CRM di accedere ai dati sulla posizione esatta e ai file nel tuo dispositivo mobile. L'amministratore o l'addetto alla personalizzazione possono scegliere di inviare le informazioni a Dynamics 365 for Customer Engagement, Dynamics CRM e/o altri servizi a propria discrezione. Potrai disattivare in seguito questa funzionalità disabilitando l'impostazione **Contenuto e posizione dell'utente**. Tieni presente che questa funzionalità non ha impatto sulle impostazioni relative alla privacy specificate nel sistema operativo del dispositivo mobile.