

# Formation MB-910 Principes de base de Microsoft Dynamics 365 (CRM)

**Durée de la formation : 1 jour(s)**

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing

Être capable de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales

Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service

Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service

Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

## PREREQUIS

Bonne compréhension des principes d'engagement client et des opérations commerciales. Une compréhension du cloud computing est utile, mais n'est pas nécessaire.

Un entretien en amont avec notre expert permet de prendre en compte le profil de chaque participant (niveau, objectifs et résultats attendus, contexte professionnel, enjeux...) et d'adapter le contenu de la formation si besoin.

**Cette formation ne peut être financée que dans le cadre d'un projet d'entreprise (prise en charge entreprise ou OPCO). Les dossiers à financement personnel et CPF ne sont pas pris en compte.**

## PUBLIC

Des personnes occupant divers postes et à différentes étapes de leur carrière peuvent tirer parti de ce cours sur les principes de base. Sont inclus les professionnels de l'informatique, les parties prenantes de l'entreprise et toute autre personne souhaitant se confronter aux fonctionnalités d'engagement client de Dynamics 365.

# Formation MB-910 Principes de base de Microsoft Dynamics 365 (CRM)

**Durée de la formation : 1 jour(s)**

## PROGRAMME

### **Examiner les fonctionnalités principales des applications d'engagement client Microsoft Dynamics 365**

Ce module sert d'introduction aux fonctionnalités partagées des applications d'engagement client. Les apprenants découvrent Microsoft Dataverse et la façon dont les données sont rendues accessibles et gérées dans les applications d'engagement client, des entités partagées à la recherche et au filtrage des données, et enfin les options de création de rapports et d'intégration disponibles.

#### **Leçons**

Naviguer dans les applications d'engagement client Dynamics 365

Explorer les activités et options d'intégration Dynamics 365 courantes

**Labo** : Valider l'environnement de labo et utiliser des applications d'engagement client

**Labo** : gérer les clients et les activités

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Décrire les différentes applications d'engagement client Dynamics 365

Décrire Microsoft Dataverse et comment il est utilisé

Décrire comment rechercher et filtrer des données

Décrire le processus d'utilisation des clients et des activités

Décrire les options de création de rapports disponibles

Décrire les options d'intégration disponibles

### **Apprendre les notions de base de Dynamics 365 Marketing**

Ce module présente aux apprenants les principales fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing. Dans la première leçon, vous allez découvrir les principales fonctionnalités du produit pour prendre en charge les tâches marketing clés comme le marketing par e-mail, les segments et les parcours client. La leçon suivante couvre la gestion des événements, ainsi que Dynamics 365 Customer Voice pour les enquêtes client et Dynamics 365 Customer Insights pour l'analytique basée sur l'IA.

#### **Leçons**

**Labo** : Explorer Dynamics 365 Marketing

Explorer d'autres fonctionnalités et applications marketing

**Labo** : Créer un parcours client

**Labo** : Créer un segment

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Décrire les cas d'usage de Dynamics 365 Marketing

Décrire les segments et comment ils sont utilisés

Décrire les parcours client

Décrire comment générer et qualifier des prospects

Décrire la gestion des événements

Décrire comment capturer des commentaires client avec Dynamics 365 Customer Voice

Décrire comment utiliser Dynamics 365 Customer Insights

### **Apprendre les notions de base de Dynamics 365 Sales**

Ce module offre une présentation de Dynamics 365 Sales, et plus précisément la gestion des prospects, la qualification des prospects, les opportunités et les commandes client dans le cadre du cycle de vie des ventes standard. Ensuite, nous nous pencherons sur les prévisions de ventes et l'utilisation de LinkedIn Sales Navigator et de Dynamics 365 Sales Insights pour améliorer la vente de relations.

#### **Leçons**

Examiner Dynamics 365 Sales

Utiliser les fonctionnalités de vente

**Labo** : Créer et gérer un prospect

# Formation MB-910 Principes de base de Microsoft Dynamics 365 (CRM)

## Durée de la formation : 1 jour(s)

### Labo : Créer et gérer une opportunité

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Décrire le cycle de vie typique des ventes

Décrire le processus de création et de gestion de prospects, d'opportunités et de devis

Décrire l'utilisation de flux de processus métier dans Dynamics 365 Sales

Décrire les prévisions de ventes

Décrire les applications de ventes supplémentaires telles que Sales Insights et Sales Navigator

## Exposer les principes fondamentaux de Dynamics 365 Customer Service

Ce module fournit une introduction au service clientèle Dynamics 365. Nous commençons par les processus métier de gestion des cas standard et comment Customer Service les traite. Ensuite, nous examinons les fonctionnalités du produit, notamment les flux de processus métier, les droits d'utilisation et les contrats SLA, ainsi que la gestion des connaissances. Enfin, nous abordons Omnicanal pour Customer Service et l'analytique historique.

### Leçons

Explorer Dynamics Field Service

Examiner la gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service et les applications associées

### Labo : Créer et gérer des cas

Labo : Créer et publier un article de base de connaissances

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Décrire les cas d'usage de Dynamics 365 Customer Service

Décrire le cycle de vie des cas

Décrire les files d'attente, les droits d'utilisation et les contrats SLA

Décrire les options de gestion des connaissances

Décrire Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

Décrire les rapports de l'analytique historique Customer Service

## Exposer les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

Ce module fournit une introduction à Dynamics 365 Field Service. Nous commençons par une discussion sur le cycle de vie des ordres de travail. Ensuite, nous examinons les fonctionnalités du produit, notamment la génération d'ordres de travail, les inspections, la planification, la gestion des ressources et Connected Field Service.

### Leçons

Explorer Dynamics 365 Field Service

Décrire le processus de planification

Labo : Créer des ordres de travail dans Dynamics 365 Field Service

Labo : Créer une inspection

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Décrire les cas d'usage de Dynamics 365 Field Service

Décrire le processus métier des services sur site

Décrivez le cycle de vie des ordres de travail

Décrire les inspections

Décrire les fonctionnalités de planification du service après-vente Dynamics 365

Décrire la gestion des ressources

Décrire Connected Field Service

# Formation MB-910 Principes de base de Microsoft Dynamics 365 (CRM)

## Durée de la formation : 1 jour(s)

### Prise en compte du handicap

Pour les personnes en situation de handicap, afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous via notre formulaire de contact ou par mail ([formation@access-it.fr](mailto:formation@access-it.fr)) ou par téléphone (0320619506). Un entretien avec notre référente handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagements nécessaires.

### Modalités et moyens Pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Répartition théorie/pratique : 45%/55%. Cette formation se compose d'une alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques s'articulant autour d'une application fil rouge, de démonstrations, de phases d'échanges entre participants et de synthèses de la part du formateur.

Formation accessible à distance de n'importe où et n'importe quand, via un ordinateur type PC disposant d'une connexion à Internet à haut débit (ADSL ou plus).

Pour assurer un démarrage dans les meilleures conditions au premier jour de la formation, notre service logistique se met systématiquement en relation, en amont, avec vous afin de réaliser un test de validation technique et de vous présenter l'environnement de formation.

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire dispose d'une assistance technique et pédagogique illimitée, par e-mail, avec un délai de prise en compte et de traitement qui n'excède pas 24h. En complément, le stagiaire peut planifier un rendez-vous pédagogique avec un formateur expert afin d'échanger sur des éléments de la formation.

La durée de la formation affichée sur cette page est une durée estimée qui peut varier en fonction du profil du stagiaire et de ses objectifs (notamment s'il souhaite valider sa formation par le passage d'un examen de certification).

Durant la formation, le formateur prévoit :

Des démonstrations organisées en modules et en séquences découpées le plus finement possible, en suivant le programme pédagogique détaillé sur cette page ;

Des énoncés et corrigés de travaux pratiques à réaliser tout au long de la formation ;

Des travaux pratiques sont proposés ; la plateforme prévoit l'environnement technique nécessaire à la réalisation de l'ensemble des travaux pratiques ;

Le formateur valide les connaissances acquises après chaque TP ;

Il est proposé un ou plusieurs livres numériques faisant office d'ouvrage(s) de référence sur le thème de la formation.

### Validation et sanction de la formation

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de sa formation par courrier électronique.

A la demande, il sera délivré un certificat de réalisation.

### Type de formation

Professionalisante ayant pour objectif le perfectionnement, l'élargissement des compétences

### Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

Le contrôle de la présence des stagiaires sera assuré par la vérification de l'assiduité des participants. Le stagiaire signera une feuille de présence par demi-journée de formation. Celle-ci sera également signée par le formateur.

### Modalité d'évaluation des acquis

Durant la formation, le stagiaire est amené à mettre en pratique les éléments du cours par la réalisation de travaux pratiques réalisés sur PC.

La validation des acquis du stagiaire est faite par le formateur à la fin de chaque atelier. Cette validation individuelle est possible du fait du faible nombre de participants par session de formation (6 personnes maximum).

A la fin de la formation, le stagiaire a donc atteint les objectifs fixés par la formation.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par l'éditeur en passant un examen de certification.

Access it étant centre d'examen ENI, les examens peuvent être réalisés sur demande à distance ou dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification

### Assistance Post-Formation

Toute personne ayant suivi une formation avec Access it bénéficie d'une assistance post-formation d'une durée de 1 mois. Ce nouveau service d'accompagnement permet aux stagiaires rencontrant des difficultés dans la mise en œuvre des connaissances acquises de solliciter l'aide de nos formateurs sur des aspects relatifs aux programmes de formation suivis. Pour en bénéficier, il suffit de se rendre sur la page contact de notre site web et de remplir le formulaire. Une réponse est apportée par mail ou par téléphone dans un délai de 48 heures.

### Centre d'Examen

Notre centre de formation agréé Qualiopi bénéficie de l'agrément d'ENI et ICDL pour les certifications informatiques. C'est pour nos clients la garantie de pouvoir suivre des formations préparant à des certifications professionnelles.

### Aide à l'orientation

Pour chacune des grandes thématiques couvertes par notre offre de formation, nous proposons via nos spécialistes un rendez-vous physique ou téléphonique qui via un diagnostic permettra aux personnes souhaitant être accompagnées dans le choix d'un programme ou dans la définition d'un parcours de formation une orientation vers les programmes les plus adaptés à leurs besoins et à leur niveau.

### Aspects Pratiques

Dès leur inscription, les participants sont contactés par nos services qui s'assurent que les débits internet constatés sur le lieu depuis lequel ils souhaitent se former sont suffisants pour suivre la formation dans des conditions optimales.

À l'occasion de cet appel, nos experts s'assurent également qu'ils disposent du matériel nécessaire pour suivre la formation (PC Portable, webcam, Micro-casque..).

Avant le début de la formation, les participants reçoivent un lien leur permettant d'accéder à la classe virtuelle et leurs identifiants personnels de connexion. Un aide à l'utilisation de la solution de visioconférence utilisée leur est également proposée.

Le jour de la formation, ils se connectent à la classe virtuelle depuis leur navigateur internet. Ils voient et entendent le formateur ainsi que les autres participants et peuvent à tout moment communiquer avec eux.

Ils participent aux échanges et réalisent les ateliers dans les mêmes conditions que s'ils étaient en salle. Grâce à nos outils de prise en main à distance, les formateurs peuvent à tout moment prendre la main sur leurs postes pour les aider ou vérifier leurs TP.

Tout au long de la formation, les participants peuvent bénéficier de l'assistance immédiate de nos experts en composant le numéro qui leur a été communiqué avant la formation.

Des bilans intermédiaires ont lieu en présence des participants du formateur et du référent pédagogique d'Access it afin de vérifier l'état d'avancement de la session, les difficultés rencontrées et permettre d'éventuels actions correctives.

### Bénéfices pour les participants

Se former depuis leur lieu de travail ou leur domicile,

Accéder sans se déplacer à la qualité d'une formation délivrée par un formateur consultant ayant une expérience probante sur le sujet animé.

Bénéficier à distance de la richesse d'une formation interentreprises : échanges avec le formateur et les autres participants, partages d'expériences, ateliers pratiques...

Pouvoir se former en toutes circonstances et notamment en cas d'imprévus.

### Bénéfices pour l'entreprise

Optimiser ses budgets en limitant les frais de déplacement et d'hébergement.

Proposer à tous ses collaborateurs, quelle que soit leur situation géographique, des formations de qualité (en Inter comme en Intra).

Limiter les temps de déplacement.

Proposer davantage de choix dans les formations à des collaborateurs peu mobiles.

Assurer la montée en compétences de ses collaborateurs quelles que soient les circonstances