

Formation MB-280 Formation Microsoft Dynamics 365 Customer Experience Analyst

Durée de la formation : 5 jour(s) / 35 heure(s)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

Visualiser des données dans Dataverse en utilisant les vues Dataverse

Importer des données dans Dataverse avec Power Query

Exporter des données Dataverse vers Excel ou Power BI

Construire des segments et créer des emails dans Customer Insights – Journeys

Configurer une solution Customer Experience intégrant Dynamics 365 Sales et Customer Insights

PREREQUIS

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

Analyste d'entreprise

Consultant métier

Formation MB-280 Formation Microsoft Dynamics 365 Customer Experience Analyst

Durée de la formation : 5 jour(s) / 35 heure(s)

PROGRAMME

Prise en main de Dataverse

Créer et administrer des environnements dans Dataverse
Concevoir et créer des tables dans Dataverse
Gérer et configurer les tables dans Dataverse
Créer et gérer des colonnes dans une table Dataverse
Utiliser et configurer des choix (options) dans Dataverse
Importer, exporter et afficher les données via des vues dans Dataverse
Connecter Dataverse à d'autres sources de données dans une application canevas Power Apps

Créer des relations, des règles métier, des calculs et des cumuls dans Dataverse

Créer et configurer des relations entre tables dans Dataverse
Définir et mettre en oeuvre des règles métier dans Dataverse
Concevoir et configurer des colonnes calculées ou cumulatives dans Dataverse

Personnaliser la barre de commandes dans Power Apps

Personnaliser la barre de commandes dans Dataverse
Mettre en oeuvre des scénarios courants avec la barre de commandes
Appliquer des concepts avancés pour la personnalisation de la barre de commandes

Visualiser, importer et exporter des données Microsoft Dataverse

Visualiser les données avec les vues Dataverse
Importer des données dans Dataverse via Power Query
Exploiter des modèles Microsoft Word et Excel avec Dataverse
Exporter des données depuis Dataverse et modifier des enregistrements dans Microsoft Excel
Traiter les données à l'aide d'Azure et d'outils externes

Utiliser Dynamics 365 Sales

Créer des expériences client performantes grâce aux applications Dynamics 365
Découvrir et prendre en main Dynamics 365 Sales
Installer et configurer Dynamics 365 Sales
Gérer les prospects (leads) dans Dynamics 365 Sales
Gérer les opportunités commerciales
Organiser et administrer le catalogue de produits
Traiter les commandes de vente
Mettre en place et gérer des prévisions de ventes
Renforcer les relations commerciales grâce à la vente relationnelle
Analyser les données et performances commerciales

Configurer et utiliser les fonctionnalités de l'Accélérateur des ventes dans Dynamics 365 Sales

Configurer l'Accélérateur des ventes dans Dynamics 365 Sales
Créer et gérer des séquences de vente avec Sales Insights

Formation MB-280 Formation Microsoft Dynamics 365 Customer Experience Analyst

Durée de la formation : 5 jour(s) / 35 heure(s)

Exploiter les segments dans l'Accélérateur des ventes de Dynamics 365 Sales
Mettre en place et utiliser des règles d'affectation dans l'Accélérateur des ventes
Communiquer avec les clients par SMS dans Dynamics 365 Sales

Implémenter la gestion des objectifs dans Dynamics 365 Sales et Customer Service

Définir et suivre des objectifs individuels dans Dynamics 365 Sales et Customer Service
Exploiter les mesures d'objectif pour évaluer la performance dans Dynamics 365 Sales et Customer

Améliorer Dynamics 365 Sales avec des outils et des applications

Intégrer les services Microsoft 365 avec les applications pilotées par modèle et Microsoft Dataverse
Découvrir et utiliser l'application mobile Dynamics 365 Sales

Utiliser les fonctionnalités en temps réel de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

Créer et envoyer des e-mails dans Dynamics 365 Customer Insights – Journeys
Mettre en place des SMS et notifications push dans Customer Insights – Journeys
Concevoir des formulaires interactifs dans Customer Insights – Journeys
Gérer le consentement et les préférences des contacts
Construire et automatiser des parcours marketing dans Customer Insights – Journeys
Suivre et qualifier les prospects avec la notation dans Customer Insights – Journeys
Étendre les capacités marketing en temps réel grâce à des intégrations et personnalisations avancées

Déverrouiller l'intention client avec Dynamics 365 Customer Insights - Data

Découvrir l'interface et les fonctionnalités clés de Dynamics 365 Customer Insights – Data
Importer et intégrer des données dans Customer Insights – Data
Construire des profils clients unifiés à partir de sources multiples
Exploiter et analyser les données dans Customer Insights – Data
Enrichir les données clients grâce à des informations et attributs supplémentaires
Mettre en place des modèles prédictifs pour anticiper comportements et besoins
Configurer et gérer les connexions externes pour synchroniser les données
Administrer et paramétrer la plateforme Customer Insights – Data

Valider vos compétences d'analyste expérience client Dynamics 365

Gestion des prospects dans Dynamics 365 Sales : suivi, qualification et conversion
Gestion des opportunités commerciales : suivi du cycle de vente jusqu'à la conclusion
Organisation et administration du catalogue produits dans Dynamics 365 Sales
Création d'e-mails marketing dans Dynamics 365 Customer Insights – Journeys
Conception et mise en oeuvre de parcours clients dans Dynamics 365 Customer Insights – Journeys
Projet pratique (défi) : configuration complète d'une solution d'expérience client avec Dynamics 365

Atelier

Personnaliser le processus de vente
Configurer le catalogue de produits
Concevoir une campagne

Formation MB-280 Formation Microsoft Dynamics 365 Customer Experience Analyst

Durée de la formation : 5 jour(s) / 35 heure(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) ou par téléphone (0320619506). Un entretien avec notre référent 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 participant 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).

À 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'imprévu.

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).

Limitier 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