

## Les fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement Apps (CRM)

Durée: 1 Jour    Réf de cours: M-MB910    Méthodes d'apprentissage: Classe à distance

### Résumé:

**Cette formation est délivrée en synchrone à distance tout en garantissant l'accès à un environnement d'apprentissage complet!**

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires sur les fonctionnalités de base du client Dynamics 365. Ils se familiariseront avec le concept d'engagement client, ainsi qu'avec chacune des applications d'engagement client, notamment Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service, et les capacités de gestion de la relation client (CRM) de Dynamics 365 Project Operations. Cette formation comprendra des cours magistraux ainsi que des ateliers pratiques.

Mise à jour : 15.12.2022

### Public visé:

Cette formation s'adresse à des personnes occupant des rôles différents et se trouvant à diverses étapes de leur carrière. Il s'agit notamment des professionnels de l'informatique, des parties prenantes de l'entreprise et d'autres personnes qui souhaitent être exposées aux capacités d'engagement des clients de Dynamics 365, des étudiants, des jeunes diplômés et des personnes qui changent de carrière et qui souhaitent tirer parti de Dynamics 365 pour passer au niveau supérieur.

### Objectifs pédagogiques:

- Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service
- Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

### Pré-requis:

Avoir une compréhension fondamentale des principes d'engagement des clients et des opérations commerciales.

### Test et certification

Cette formation prépare à l'examen MB-910.

## Contenu:

Découvrir les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

- Présenter les applications d'engagement client de Dynamics 365
- Examiner Dynamics 365 Marketing
- Décrire les capacités de Dynamics 365 Marketing
- Examiner les apps de marketing supplémentaires

Lab : Travailler avec les applications d'engagement client

Lab : Gestion des clients et des activités

Lab : Recherche et filtrage des données

Labo : Capstone de Dynamics 365 Marketing

- Créer un email marketing
- Créer un segment dans Dynamics 365 Marketing
- Créer un parcours client

Apprendre les principes de base de Dynamics 365 Sales

- Explorer Dynamics 365 Sales
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Passer en revue les applications de vente supplémentaires

Lab : Dynamics 365 Sales

- Créer et qualifier un prospect
- Gérer une opportunité de vente

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Customer Service

- Examiner Dynamics 365 Customer Service
- Décrire les capacités de Dynamics Customer Service
- Passer en revue les applications de service client supplémentaires

Lab : Dynamics 365 Capstone

- Créer et publier un article de connaissance
- Gérer un cas de support tout au long de son cycle de vie

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

- Examiner Dynamics Field Service
- Générer des bons de travail dans Dynamics 365 Field Service
- Décrire les capacités de planification de Dynamics 365 Field Service.
- Examiner les capacités de gestion des stocks de Dynamics 365 Field Service
- Examiner les capacités de gestion des actifs de Dynamics 365 Field Service

Lab : Dynamics 365 Capstone

- Créer un cas et le faire évoluer vers un bon de travail
- Planifier des articles avec Dynamics 365 Field Service

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

- Examiner Dynamics 365 Project Operations
- Décrire les capacités de vente de Dynamics 365 Project Operations
- Planifier des projets avec Dynamics 365 Project Operations
- Examiner les capacités d'utilisation des ressources de Dynamics 365 Project Operations

Lab : Dynamics 365 Project Operations Capstone

- Créer un lead basé sur un projet
- Gérer une opportunité basée sur un projet
- Créer un devis et une estimation de projet

Lectures supplémentaires

Veillez consulter le contenu associé à ce cours sur Microsoft Learn. Veuillez noter qu'il existe un parcours d'apprentissage distinct pour chaque produit.

## Méthodes pédagogiques :

Pour le suivi de cette formation à distance depuis un site client équipé, il suffit d'avoir une bonne connexion internet, un casque avec micro et d'être dans un endroit au calme pour en profiter pleinement. Une fiche explicative est adressée en amont aux participants pour leur permettre de vérifier leur installation technique et de se familiariser avec la solution technologique utilisée.

L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours officiel, labs), ainsi qu'aux feuilles d'émargement et d'évaluation est assuré.

## Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

### Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.