Oo2 Formations & Consulting

Les fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 CRM (MB-910)

Date et durée

Code formation : MB910T00
Durée : 2 jours
Nombre d'heures : 14 heures

Formation avec certification

Dynamics 365 Fundamentals

Description

Microsoft Dynamics 365® est **une solution logicielle puissante** conçue pour vous faire gagner du temps et répondre rapidement aux attentes de vos clients. Parmi ces différents outils intégrés figure **Dynamics 365 CRM** (*Customer Relationship Management*). Disponible en version cloud, sur site et en mode hybride, cette application d'entreprise intelligente est conçue pour gérer efficacement la relation client.
Cette formation de 2 jours, qui constitue un point de départ idéal pour **obtenir une certification Microsoft Dynamics**, vous permet d'acquérir une bonne base de connaissances sur Dynamics 365 CRM. Vous découvrirez la notion de relation client et vous identifierez les fonctionnalités et les capacités des applications associées. Parmi celles-ci, Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service et enfin Dynamics 365 Project Operations. Le **programme de la formation dynamics 365 Fundamentals (CRM)** inclut aussi bien des cours théoriques que des travaux pratiques.
À la fin de cette **formation dynamics 365 fundamentals (CRM)**, vous serez également préparé pour l'examen MB-910 compris dans notre offre. Il vous permettra d'obtenir la certification Microsoft Certified : Dynamics 365 Fundamentals (CRM).

Objectifs

*À l'issue de la **formation dynamics 365 fundamentals (CRM)**, vous atteindrez les objectifs de compétences suivants :*

- découvrir et savoir utiliser les outils de base du module Dynamics 365 Marketing ;
- découvrir et savoir utiliser les outils de base du module Dynamics 365 Sales ;
- découvrir et savoir utiliser les outils de base du module Dynamics 365 Customer ;
- découvrir et savoir utiliser les outils de base du module Dynamics 365 Field Service ;
- découvrir et savoir utiliser les outils de base du module Dynamics 365 Project ;
- découvrir et savoir utiliser les outils de base du module fonctions partagée Dynamics 365 CRM ;
- réussir l'examen MB-910 et obtenir la certification Microsoft Certified : Dynamics 365 Fundamentals (CRM).

Points forts

Des cours sur Dynamics 365 CRM dispensés par un formateur expert et certifié des solutions Microsoft, un programme complet axé sur des travaux pratiques et la possibilité d'obtenir une première certification sur Dynamic 365.
Garantie de certification : cette formation inclut le "Microsoft Exam Replay", ce qui vous permet de repasser l'examen gratuitement en cas d'échec à la première tentative.

Certification

Cette formation vous permet de passer l'examen de certification professionnel **Microsoft Certified : Dynamics 365 Fundamentals (CRM)**. Votre inscription comprend un voucher d'examen avec l'option de reprise (Retake). Si vous ne validez pas votre examen MB-910 du premier coup, vous disposez d'une **seconde chance gratuite**. Cela vous permet d'aborder l'évaluation avec plus de sérénité et de maximiser vos chances de réussite.
Cette certification de base est parfaite si vous connaissez le fonctionnement des activités commerciales, la gestion de la relation client et que vous possédez des compétences en informatique. Par conséquent, saisissez cette opportunité pour **démontrer votre savoir-faire en marketing digital** et vos connaissances basiques dans l'utilisation de Dynamics 365.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques

Pré-requis

Suivre cette formation nécessite les prérequis suivants :

- connaître les bases de la relation client et des processus commerciaux ;
- avoir des notions en cloud computing (conseillé, mais non obligatoire).

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- toute personne qui occupe un rôle ou une fonction spécifique peut suivre cette formation élémentaire. Parmi elles, les professionnels de l'informatique, les parties prenantes et autres intervenants qui désirent découvrir les fonctionnalités de Dynamics 365 en termes de relation client ;
- les étudiants, les nouveaux diplômés ou tout autre candidat en reconversion professionnelle qui désirent développer leurs compétences en marketing digital.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Responsable Commercial / Marketing
Chef d’entreprise / Dirigeant

Programme

Les fondamentaux de la relation client avec Dynamics 365 Marketing

- Introduction aux applications de Dynamics 365 CRM.
- Présentation général du produit Dynamics 365 Marketing.
- Description détaillées des fonctionnalités.
- Présentation des applications de marketing connexes (LinkedIn Campaign Manager, Dynamics 365 Customer Voice et Dynamics 365 Customer).

Lab informatique :

- découvrir et explorer les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing ;
- gérer des données sur des clients et des activités (recherche et filtrage) ;
- créer une campagne emailing, un segment de clientèle et un parcours client type.

Les fondamentaux des processus commerciaux avec Dynamics 365 Sales

- Présentation général du produit Dynamics 365 Sales.
- Description détaillées des fonctionnalités.
- Analyse et explication sur la gestion du cycle de vente.
- Présentation des applications de ventes connexes (Sales Insights et Sales Navigator).

Lab informatique :

- découvrir et explorer les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales ;
- créer et qualifier un prospect ;
- exploiter une opportunité de vente.

Les fondamentaux du service client avec Dynamics 365 Customer Service

- Présentation général du produit Dynamics 365 Customer Service.
- Description détaillées des fonctionnalités.
- Analyse et explication sur les processus commerciaux standard.
- Présentation des applications connexes dédiée au service client (Omnicanal, Dynamics 365 Customer Service Insights, Customer Service Scheduling et Connected Customer Service).

Lab informatique :

- découvrir et explorer les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service ;
- créer et publier une base de connaissance ;
- traiter un ticket support dans son cycle de vie complet.

Les fondamentaux des processus métiers avec Dynamics 365 Field service

- Présentation général du produit Dynamics 365 Field service.
- Description détaillées des fonctionnalités.
- Création et gestion des bons de commande de services.
- Présentation des possibilités de planification.
- Analyse sur les fonctions de gestion des stocks et de gestion des actifs.

Lab informatique :

- découvrir et explorer les fonctionnalités de Dynamics 365 Field service ;
- créer un dossier et le convertir en bons de commande ;
- planifier des tâches.

Les fondamentaux de la gestion de projets avec Dynamics 365 Project Operations (CRM)

- Présentation général du produit Project Operations (CRM).
- Description détaillées des fonctionnalités.
- Analyse et explication sur les capacités de vente.
- Présentation des possibilités de planification.
- Analyse des possibilités de ressources.

Lab informatique :

- découvrir et explorer les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM) ;
- créer et gérer un projet à partir de prospects ;

- créer un devis pour un projet.

Microsoft® et Dynamics 365® sont des marques déposées ou des marques commerciales de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.