Microsoft Dynamics 365 - Fondamentaux du CRM

Référence : **MSMB910** Durée : **1 jour** Certification : **MB-910**

CONNAISSANCES PREALABLES

• 1-Avoir une compréhension fondamentale des principes du Customer Engagement et des opérations commerciales. • 2-Une compréhension du Cloud Computing est utile, mais pas nécessaire. • 3-Avoir des connaissances de base en langue anglaise car le support de cours et l'examen sont en langue anglaise, et les ateliers seront réalisés sur des VM en anglais..

PROFIL DES STAGIAIRES

• 1-Professionnels IT. • 2-Toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Engagement.

OBJECTIFS

• 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 de base des applications de Dynamics 365 Customer Engagement (CE)..

CERTIFICATION PREPAREE

- Certification Microsoft Certified Dynamics 365 Fundamentals

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Examiner les capacités de base des applications de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

- Naviguer sur les applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Explorer les activités communes de Dynamics 365 et les options d'intégration

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

- Explorer Dynamics 365 Marketing
- Explorer les autres capacités et applications de marketing

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Sales

- Explorer Dynamics 365 Sales
- Utiliser les capacités de vente

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Customer Service

- Explorer Dynamics 365 Customer Service
- Examiner la gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service et les applications concernées

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

- Explorer Dynamics 365 Field Service
- Décrire le processus de planification

Certification Microsoft Certified Dynamics 365 Fundamentals

- Cette formation prépare au passage de la Certification Microsoft Certified Dynamics 365 Fundamentals