

INTRODUCTION À MICROSOFT DYNAMICS 365 CRM

Durée : 1 jour (7 heures)

CONNAISSANCES PREALABLES

- Connaissance de l'environnement Windows et Microsoft 365
- Familiarité avec les processus commerciaux ou la gestion de la relation client
- Aucune connaissance préalable de Dynamics 365 n'est requise.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Utilisateurs métier de Dynamics 365
- Commerciaux
- Responsables commerciaux
- Responsables relation client
- Chargés de clientèle
- Consultants fonctionnels débutants
- Chefs de projets CRM
- Toute personne amenée à utiliser Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CRM).

OBJECTIFS

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les concepts fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 CRM
- Naviguer efficacement dans l'interface utilisateur
- Gérer les comptes, contacts et activités
- Exploiter les fonctionnalités de vente et de suivi commercial
- Utiliser les outils de recherche et de reporting
- Personnaliser leur environnement de travail
- Comprendre les processus métier supportés par Dynamics 365
- Améliorer le suivi de la relation client grâce au CRM.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Présentations interactives
- Démonstrations sur environnement Dynamics 365
- Exercices guidés
- Études de cas métiers
- Manipulations individuelles
- Cas fil rouge couvrant le cycle de vie d'une relation client.

FORMATEUR

- Consultant expert Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement, disposant d'une expérience significative dans le déploiement, l'administration et l'accompagnement des utilisateurs CRM.

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Quiz de validation des connaissances
- Exercices pratiques à chaque module
- Études de cas CRM
- Évaluation continue par le formateur
- Validation des acquis en fin de formation.

CONTENU DU COURS

Module 1 – Découvrir Microsoft Dynamics 365 CRM (1h)

Objectifs

- Comprendre le rôle du CRM dans l'entreprise
- Découvrir les fonctionnalités de Dynamics 365

Contenu

- Introduction à la gestion de la relation client (CRM)
- Présentation de Microsoft Dynamics 365
- Les applications Customer Engagement :
 - Sales
 - Customer Service
 - Marketing
- Bénéfices pour les équipes métier
- Architecture générale de la solution

Mise en pratique

- Découverte de l'environnement Dynamics 365
- Navigation dans les différents modules
- Analyse de cas d'usage métier

Module 2 – Naviguer et personnaliser son environnement de travail (1h)

Objectifs

- Maîtriser l'interface utilisateur
- Gagner en efficacité dans l'utilisation quotidienne

Contenu

- Interface Dynamics 365
- Navigation dans les applications
- Menus et vues
- Formulaires
- Recherche globale
- Tableaux de bord
- Personnalisation des espaces de travail
- Gestion des favoris et des vues personnelles

Mise en pratique

- Navigation dans les différents espaces

- Création de vues personnalisées
- Paramétrage de l'environnement utilisateur

Module 3 – Gérer les comptes, contacts et activités (1h30)

Objectifs

- Structurer les informations clients
- Assurer le suivi des interactions

Contenu

- Comptes (Accounts)
- Contacts
- Relations entre comptes et contacts
- Gestion des activités :
 - Appels
 - Rendez-vous
 - Tâches
 - E-mails
- Historique des interactions

Mise en pratique

- Création de comptes et contacts
- Planification d'activités
- Suivi d'un historique client

Module 4 – Utiliser Dynamics 365 pour le suivi commercial (1h30)

Objectifs

- Comprendre le processus de vente dans Dynamics 365
- Assurer le suivi des opportunités commerciales

Contenu

- Prospects (Leads)
- Qualification des prospects
- Opportunités
- Processus de vente
- Devis
- Prévisions commerciales
- Suivi du pipeline

Mise en pratique

- Création d'un prospect
- Transformation en opportunité
- Suivi d'un cycle de vente complet

Module 5 – Rechercher, analyser et exploiter les données CRM (1h)

Objectifs

- Retrouver rapidement l'information
- Exploiter les données CRM pour le pilotage

Contenu

- Recherche avancée
- Filtres et tris
- Vues système et personnalisées
- Rapports standards
- Tableaux de bord
- Indicateurs de suivi

Mise en pratique

- Création d'une recherche avancée
- Construction d'une vue métier
- Analyse d'un tableau de bord commercial

Module 6 – Collaborer et travailler avec Microsoft 365 (0h30)**Objectifs**

- Comprendre l'intégration avec l'écosystème Microsoft
- Améliorer la collaboration autour des données CRM

Contenu

- Intégration Outlook
- Synchronisation des activités
- Collaboration avec Teams
- Export Excel
- Gestion documentaire SharePoint
- Mobilité et accès multi-supports

Mise en pratique

- Consultation d'exemples d'intégration
- Analyse de scénarios collaboratifs

Module 7 – Atelier de synthèse : gérer une relation client dans Dynamics 365 (0h30)**Objectifs**

- Mettre en œuvre les fonctionnalités essentielles du CRM
- Suivre un processus commercial complet

Contenu

- Création d'un compte
- Gestion des contacts
- Création d'activités
- Qualification d'un prospect
- Suivi d'une opportunité
- Consultation des indicateurs

Mise en pratique

- Cas fil rouge complet
- Manipulation des principaux objets CRM
- Débriefing collectif

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à <mailto:referent.handicap@edugroupe.com> pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.