

# Créer et gérer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights

Référence : **MSMB7005**

Durée : **1 jour (7 heures)**

Certification : **Aucune**

## Connaissances préalables

- Connaître les fonctionnalités de base de Dynamics 365 Customer Insights, ainsi que leur configuration

## Profil des stagiaires

- Analyste d'entreprise
- Consultant métier

## Objectifs

- Concevoir des emails personnalisés adaptés aux segments marketing
- Créer et gérer des segments clients efficaces dans Customer Insights
- Définir et configurer un parcours client avec étapes, branches et déclencheurs
- Intégrer des tests A/B et optimisations IA dans un parcours
- Publier et mesurer la performance des journeys selon des objectifs métier
- Mettre en oeuvre un projet guidé de bout en bout selon un scénario réel

## Certification préparée

- Aucune

## Méthodes pédagogiques

- 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 et de réflexions
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## Formateur

- Consultant-formateur expert de Microsoft Dynamics

## Méthodes d'évaluation des acquis

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

## Contenu du cours

### 1. Créer des e-mails dans Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

- Importer des images dans la bibliothèque de fichiers et les intégrer au contenu marketing
- Créer et publier une campagne e-mail
- Améliorer vos e-mails avec la personnalisation, des blocs dynamiques et des suggestions de contenu
- Ajouter des éléments de personnalisation dans vos e-mails pour renforcer l'engagement

### 2. Créer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

- Gérer les segments dans des parcours client en temps réel
- Utiliser des déclencheurs pour piloter des actions dans un parcours en temps réel
- Concevoir et configurer un parcours client personnalisé
- Définir un objectif commercial et suivre les indicateurs de performance tout au long du parcours
- Choisir entre branches d'attribut et branches conditionnelles (if/then)
- Mettre en place un test A/B dans un parcours client
- Optimiser les canaux de communication grâce à l'intelligence artificielle
- Déclencher l'exécution d'un autre parcours ou d'un flux Power Automate depuis un parcours existant

### 3. Projet guidé : créer et gérer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights

- Créer un e-mail marketing personnalisé
- Définir un segment cible pour vos campagnes
- Construire un parcours client à partir d'un segment
- Créer un parcours déclenché par une action ou un événement

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.