EduGroupe
Accompagner pour réussir

Microsoft Dynamics 365 - Fondamentaux du CRM

Référence : **MSMB910B** Durée : **1 jour (7 heures)** Certification : **MB-910**

Connaissances préalables

- 1-Une compréhension fondamentale des principes d'engagement client et des opérations commerciales
- 2-Une compréhension du cloud computing est utile, mais n'est pas nécessaire
- 3-Avoir des connaissances de base en langue anglaise car le support de cours et les ateliers seront réalisés sur des VM en anglais

Profil des stagiaires

- Professionnels IT
- Toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités et apports de Dynamics 365

Objectifs

- Être capable de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités du service client Dynamics 365
- Être en mesure de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Certification préparée

Cette formation prépare au test MB-910 - Microsoft Dynamics 365 Fundamentals. Cette formation entre en jeu dans le cursus de certification Microsoft Certified Dynamics 365 Fundamentals.

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 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

Formateur

- Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

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. Apprendre les principes de base de Dynamics 365 Marketing

- Découvrir les applications d'engagement client Dynamics 365
- Examiner le marketing Dynamics 365
- Décrire les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Examiner les applications marketing supplémentaires

2. Apprendre les principes de base de Dynamics 365 Sales

- Découvrir Dynamics 365 Sales
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Examiner les applications de vente supplémentaires

3. Apprendre les principes de base du service client Dynamics 365

- Examiner le service client Dynamics 365
- Décrire les capacités du service client Dynamics
- Examiner les applications de service client supplémentaires

4. Apprendre les principes de base 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

5. Apprendre les principes de base des opérations de projet Dynamics 365 (CRM)

- Examiner les opérations de projet Dynamics 365
- 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

6. Certification Microsoft Dynamics 365 Fundamentals

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

Notre référent handicap se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.