

Microsoft Dynamics 365 Fondamentaux

 Durée	2 Jours - (14 Heures)	 Modalité d'accès	Aucun
 Pré-requis	Connaissances de base en système d'information et de gestion	 Date	Voir convention
 Public	Toute personne qui souhaite utiliser Microsoft Dynamics 365 et acquérir les connaissances de base sur cet outil	 Lieu	Voir convention
 Intervenants	Expert certifié Microsoft Dynamics 365	 Délai d'accès	Définir avec l'entreprise
 Nb participants	1 à 5	 Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap
 Prix	Voir convention	 Obligations réglementaires	Aucune

Méthode pédagogique :

Alternance d'exercices pratiques et d'exposés, en 3 parties : présentation d'une situation d'usage, explication des méthodes, mise en pratique.

Outil pédagogique :

Supports papiers

Évaluation :

Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie.

Validation :

Attestation de fin de stage

OBJECTIF

À l'issue de cette formation MS Dynamics 365 Fondamentaux, vous aurez acquis les connaissances et compétences nécessaires pour : acquérir les connaissances de base des fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing, acquérir les connaissances de base de Dynamics 365 Sales, acquérir les connaissances de base de Dynamics 365 Customer Service, acquérir les connaissances de base de Dynamics 365 Field Service, acquérir les connaissances de base de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

PROGRAMME

JOUR 1 :

Apprenez les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

- Découvrez les applications de mobilisation des clients Dynamics 365
- Examen de Dynamics 365 Marketing
- Décrire les capacités de marketing de Dynamics 365
- Examiner d'autres applications de marketing
- Utilisation des applications de mobilisation des clients
- Gérer les clients et les activités
- Recherche et filtrage des données
- Créer un courriel de marketing
- Créer un segment dans Dynamics 365 Marketing
- Créer un parcours client

Découvrez les principes fondamentaux de Dynamics 365 Sales

- Explorer les ventes de Dynamics 365
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Consulter d'autres applications de vente

Apprenez les principes fondamentaux du service à la clientèle de Dynamics 365

- Examiner le service à la clientèle de Dynamics 365
- Décrire les capacités du service à la clientèle de Dynamics
- Consulter d'autres applications de service à la clientèle
- Créer et publier un article sur les connaissances
- Gérer un dossier de soutien tout au long de son cycle de vie

JOUR 2 :

Apprenez les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

- Examiner le service de maintenance Dynamics
- 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
- Créer un cas et le transmettre à un bon de travail
- Programmer les éléments avec Dynamics 365 Field Service

Apprenez les principes fondamentaux de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

- Examiner les opérations du projet Dynamics 365

- Décrire les capacités commerciales 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
- Créer un responsable de projet
- Gérer une opportunité basée sur un projet
- Créer un devis et une estimation de projet