

# Formation Dynamics CRM 2016 - Gestion des ventes

## Objectifs de la formation Dynamics CRM 2016 Ventes

Cette formation est délivrée dans les conditions définies par Microsoft : en partenariat avec un centre de formation agréé Microsoft Learning, formateur certifié Microsoft, lab officiel Microsoft, support de cours officiel Microsoft.

**Cette formation est remplacée par la version Dynamics 365. C'est la formation MS Dynamics 365 Customer Engagement - Gestion des ventes (MB210).**

L'objectif d'une organisation qui décide de mettre en place un CRM est généralement l'amélioration de son efficacité commerciale. Il s'agit ainsi d'accroître la productivité des équipes de ventes, d'améliorer la perception client tout en offrant des outils de reporting et de pilotage aux utilisateurs de la solution. En plus de proposer une expérience utilisateur de haute facture grâce à son interface particulièrement séduisante, Dynamics CRM 2015 répond parfaitement à ces attentes et offre à travers son module de gestion des ventes une multitude de fonctionnalités visant à atteindre ce macro objectif d'amélioration de la performance de l'entreprise.

À l'issue de cette formation Dynamics CRM 2016 - Gestion des ventes, vous aurez acquis les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Comprendre les concepts du processus de vente dans Microsoft Dynamics CRM 2016
- Connaître le rôle des principaux types d'enregistrements utilisés dans la gestion des ventes
- Savoir utiliser les prospects et comprendre comment qualifier les opportunités
- Savoir créer des commandes, des devis et effectuer le suivi des commandes

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Toute personne amenée à implémenter, utiliser, maintenir ou devant réaliser le support sur Microsoft Dynamics CRM 2016 dans son entreprise est concernée par ce stage. De même que le sont les représentants, administrateurs, gérants, dirigeants ou consultants souhaitant connaître les fonctionnalités disponibles dans Microsoft Dynamics CRM 2016.

### Prérequis :

Pour suivre ce cours, il est demandé d'avoir des connaissances globales de Windows, de Microsoft Office et de comprendre les processus et pratiques d'un CRM.

## Contenu du cours Dynamics CRM 2016 Ventas

### Introduction à la gestion des ventes avec Dynamics CRM 2016

Scenarii clients

Types d'enregistrements de base

Flux de processus d'entreprise et branchements conditionnels

Documentation commerciale

Concurrents

Territoires de vente

Configuration multidevise

Social Engagement

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer des documents commerciaux et leurs annexes

Contrôle des acquis

#### Gestion des prospects avec Dynamics CRM 2016

Rôle des entités Prospect et Opportunités

Suivi et conversion (inclusion/exclusion) de prospects

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer et exclure des prospects

Contrôle des acquis

#### Travailler avec les opportunités avec Dynamics CRM 2016

Comprendre les Opportunités : Démo : Opportunités

Gestion d'opportunité

Connexions avec d'autres enregistrements : Démo : Connexions

Clôture/réouverture d'opportunité ; activités de clôture

Opportunités et vues

Création rapide

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Gestion d'opportunités et de concurrents

Création rapide : création rapide de contact

Contrôle des acquis

#### Catalogue Produits

Composants du catalogue produits

Groupes d'unités : Démo : Groupes d'unités

Configuration de produits



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Tarifs : Démo : Tarifs

Tarifs spécifiques

Grilles de remises

Gestions multidevises

Familles et Propriétés de produits : Démo : Exemple d'arborescence produit

Relations et groupements de produits (kits)

Produits et graphiques hiérarchiques : Démo : Produits et graphiques hiérarchiques

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer un groupe d'unités pour des prestations de service

Ajouter un produit

Créer un tarif "Offres spéciales"

Paramétrer une grille de remises

Créer un kit et des produits associés

Définir une nouvelle devise, créer un nouveau tarif et des éléments tarifaires

Contrôle des acquis

#### Cycle de vente – Traitement des commandes

Ajout de produits aux opportunités

Produits hors catalogue

Impact des devises

Taux de change

Créer des devis à partir des opportunités : Démo : Cycle de vie des devis

Gestion de devis

Commandes

Factures

Points clés à retenir

Travaux pratiques :

Mise en œuvre du cycle de vente

Contrôle des acquis

### Mesures et objectifs

Métriques de vente ; définition de mesures d'objectifs

Périodes fiscales

Définition d'objectifs

Objectifs Parents et Enfants : Démo : hiérarchie d'objectifs

Requêtes de report

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Création d'une mesure d'objectif et de champs de report

Création d'objectif

Contrôle des acquis

### Analyse des ventes

Rapports intégrés

Périodes fiscales

Export de données Dynamics CRM 2016

Graphiques et tableaux de bord

Graphiques systèmes

Travailler avec les tableaux de bord

Partager des tableaux de bord, des graphiques et des requêtes

Tableaux de bord Power BI

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Export de données Dynamics CRM vers Excel



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Créer et partager un tableau de bord personnel avec des graphiques

Contrôle des acquis

Revue et synthèse du cours