

# Formation Microsoft Dynamics 365 - Customer Engagement Apps Fundamentals (CRM)

## Description de la formation MS Dynamics 365 Fondamentaux

*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.*

This course will provide you with a broad introduction to the customer engagement capabilities of Dynamics 365. You will become familiar with the concept of customer engagement, as well as each of the customer engagement apps, including Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service, and the customer relationship management (CRM) capabilities of Dynamics 365 Project Operations. This course will include lecture as well as hands-on labs.

## Objectifs

### Objectif opérationnel :

Savoir maîtriser les fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 (CRM).

### Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette **formation MS Dynamics 365 Fondamentaux**, vous aurez acquis les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Décrire les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Décrire les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Décrire les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service

- Décrire les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Décrire les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Ce cours MS Dynamics 365 Fondamentaux s'adresse à toute personne qui envisage d'implémenter, d'utiliser, d'administrer ou de prendre en charge MS Dynamics 365 dans son entreprise, ainsi que toute personne souhaitant acquérir les connaissances de base sur cet outil.

### Prérequis :

Pour suivre cette formation MS Dynamics 365 Fondamentaux dans de bonnes conditions, il vous faut avoir une compréhension de base des principes d'un système d'information et un intérêt pour Dynamics 365. Une compréhension des enjeux du cloud computing vous sera également profitable, sans pour autant être indispensable.

## Contenu du cours MS Dynamics 365 Fondamentaux

Découvrez les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

Présentation des applications Dynamics 365 Customer Engagement

Examiner Dynamics 365 Marketing

Décrire les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing

Passer en revue les applications marketing supplémentaires

Laboratoires

Utilisation des applications d'engagement client

Gérer les clients et les activités

Rechercher et filtrer des données



**ITgate**  
Training

Your Gateway to Excellence

## Dynamics 365 Marketing Capstone Lab

Créer un e-mail marketing

Créer un segment dans Dynamics 365 Marketing

Créer un parcours du client

Découvrez les principes fondamentaux de Dynamics 365 Sales

Explorer Dynamics 365 Sales

Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales

Examiner d'autres applications de vente

laboratoire

## Dynamics 365 Sales Capstone Lab

Créer et qualifier un prospect

Gérer une opportunité de vente

Découvrez les principes de base de Dynamics 365 Customer Service

Examiner dynamics 365 Customer Service

Décrire les fonctionnalités de Dynamics Customer Service

Passer en revue d'autres applications de service client

laboratoire

## Dynamics 365 Capstone Lab

Créer et publier un article de la Base de connaissances

Gérer un cas de support tout au long de son cycle de vie

Découvrez les principes de base de Dynamics 365 Field Service

Examiner Dynamics Field Service

Générer des ordres de travail dans Dynamics 365 Field Service

Décrire les fonctionnalités de planification de Dynamics 365 Field Service



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Examiner les fonctionnalités de gestion des stocks de Dynamics 365 Field Service

Examiner les fonctionnalités de gestion des actifs de Dynamics 365 Field Service

laboratoire

Dynamics 365 Capstone Lab

Créer un incident et passer à un ordre de travail

Planifier des éléments avec Dynamics 365 Field Service

Découvrez les principes de base de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Examiner les opérations de projet Dynamics 365

Décrire les fonctionnalités de vente de Dynamics 365 Project Operations

Planifier des projets avec Dynamics 365 Project Operations

Examiner les fonctionnalités d'utilisation des ressources de Dynamics 365 Project Operations

laboratoire

Dynamics 365 Project Operations Capstone Lab

Créer un prospect basé sur un projet Create a project-based Lead

Gérer une opportunité basée sur un projet Manage a project-based Opportunity

Créer un devis de projet et une estimation de projet