

Mis à jour le 28/05/2024

S'inscrire

Formation Dynamics 365 Fonctionnelle

3 jours (21 heures)

Présentation

Nos formations [Microsoft Dynamics 365](#) sont dédiées aux professionnels des technologies Microsoft souhaitant gagner en expertise sur les dernières versions.

Cette formation a pour but d'appréhender Dynamics 365 sur le domaine fonctionnel du CRM, afin d'acquérir toutes les connaissances pour l'utiliser au quotidien.

Comme dans toutes nos formations nous utiliserons les dernières versions d'outils disponibles.

Objectifs

- Comprendre les concepts avancés de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement
- Savoir paramétrer Dynamics 365

Public visé

Tout public souhaitant apprendre plus sur les CRMs

Pré-requis

Connaissances basiques sur les outils de base en informatique (type bureautique / Outlook) ainsi qu'une culture dans le domaine commercial

Programme de la formation Microsoft Dynamics 365 Fonctionnelle

Les concepts derrière Dynamics 365 Customer Engagement

- Historique rapide
- Schéma de principe des données
- Principaux Processus commerciaux
 - Qualification des prospects
 - Opportunité commerciale
 - Activités : taches, RDV, appels, E-mails, etc.
 - Prise de commande
 - Traitement d'un Incident
- Vision technique de CRM Online
 - Les datacenters CRM
 - Les licences
 - Les évolutions trimestrielles
 - La liaison avec Outlook
 - Actions possibles
 - Backup/restaure
 - Import de données
 - Migration à partir de la version On Premise
 - Administration des organisations, des utilisateurs et de leurs rôles
 - Gestion des doublons
 - Gestion des processus asynchrones
 - Interaction avec Office
 - Interaction avec SharePoint
 - Authentification
 - Liaison avec Azure

Principaux objets manipulés et actions

- Entités
- Relations
- Recherche
- Import / Export de données
- Impression
- Workflow, Plugins, Applications

Focus sur le rôle d'administrateur

- Créer des utilisateurs
- Supprimer des utilisateurs
- Paramètres principaux du serveur
 - Gestion des emails
 - Liaison avec SharePoint
 - Liaison avec des application externes

Interface de paramétrage

- La notion de solution
 - Solution gérées (managed) ou non
 - Gestion des solutions
- Les Divisions (BU) et les rôles

- Ajout de nouvelles entités / extension d'entités existantes
 - Les 'meta-attributs'
 - Entités globales / utilisateur
 - Activités
 - Autres
 - Colonnes
 - Relations
 - Interface utilisateur
 - Formulaires
 - Formulaires simplifiés
 - Composants d'interface
 - Vues globales / utilisateur / rôles
 - Utilisation de Javascript
- Conception de workflow
- Création de rapports
- Attacher un processus à une entité
- Ajout d'un portail web
- Utilisation de Power BI
- Limitations du paramétrage dans l'interface et solutions
 - Plugins
 - Service Azure
 - Microsoft Flow
 - Autre
- Evolutions annoncées
 - Exploitation de l'IA
 - Fragmentation des fonctionnalités en applications
 - Autres

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des

séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.