

# Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM) (Microsoft MB-910) Cours officiel MB-910, préparation à l'examen

Cours Pratique de 1 jour - 7h

Réf : MDA - Prix 2024 : nous consulter

Avec cette formation, vous disposerez d'une très bonne compréhension des fonctionnalités de base de Dynamics 365. Vous vous familiariserez avec le concept d'engagement client, ainsi qu'avec chacune des applications d'engagement client, notamment Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service, et les capacités de gestion de la relation client (CRM) de Dynamics 365 Project Operations.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Décrire Dynamics 365 Marketing
- Décrire Dynamics 365 Sales
- Décrire Dynamics 365 Customer Service
- Décrire Dynamics 365 Field Service
- Décrire les fonctionnalités partagées

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Animation de la formation en français.  
Support de cours officiel au format numérique et en anglais. Bonne compréhension de l'anglais à l'écrit.

## CERTIFICATION

La réussite de l'examen MB-910 permet d'obtenir la certification "Microsoft Certified - Dynamics 365 Fundamentals".

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2023

### 1) Découvrir les applications de Customer Engagement pour Dynamics 365

- Les cas d'utilisation de Dynamics 365.
- Microsoft Dataverse.
- Les différentes applications Dynamics 365 CRM.
- Les options d'accès aux applications.
- Les données dans Dynamics 365.
- Gérer les clients et les activités.
- Découvrir différentes options de génération reports.
- Décrire les différentes options d'intégration disponibles.

### 2) Découvrir les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Marketing

- Identifier des cas d'utilisation de Dynamics 365 Marketing.
- Décrire le marketing par e-mail.
- Décrire la segmentation client.
- Créer et exploiter les parcours client dans Dynamics 365 Marketing.
- Créer et qualifier des prospects.
- Décrire les fonctionnalités de gestion d'événement disponibles.
- Découvrir Dynamics 365 Customer Voice.
- Découvrir Dynamics 365 Customer Insights.

### 3) Découvrir les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Sales

- Les caractéristiques et fonctionnalités de Dynamics 365 Sales.

## PARTICIPANTS

Professionnels IT, toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités et les apports de Dynamics 365.

## PRÉREQUIS

Avoir une compréhension fondamentale des principes d'engagement clients et des opérations commerciales. La compréhension du cloud computing est un plus, mais n'est pas indispensable.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils sont agréés par l'éditeur et sont certifiés sur le cours. Ils ont aussi été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum trois à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences visées en amont de la formation. Évaluation par le participant, à l'issue de la formation, des compétences acquises durant la formation.

Validation par le formateur des acquis du participant en précisant les outils utilisés : QCM, mises en situation...

À l'issue de chaque stage, ITTCERT fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Les participants réalisent aussi une évaluation officielle de l'éditeur. Une feuille d'embarquement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les ressources pédagogiques utilisées sont les supports et les travaux pratiques officiels de l'éditeur.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Analyser un cycle de vente classique.
- Décrire les prospects et le processus de qualification.
- Analyser le processus de gestion des opportunités.
- Traiter les commandes client avec Dynamics 365 Sales.

#### 4) Découvrir les principes fondamentaux de Dynamics 365 Customer Service

- Identifier les cas d'utilisation de Dynamics 365 Customer Service.
- Analyser le cycle de vie d'un incident.
- Gérer les incidents et les files d'attente.
- Décrire les droits et les contrats de niveau de service (contrats SLA).
- Gérer la base de connaissances.
- Décrire Customer Service Historical Analytic Reports.

#### 5) Découvrir les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

- Décrire Field Service.
- Analyser le cycle de vie d'un ordre de travail.
- Décrire les formulaires numériques.
- Découvrir les fonctionnalités de planification disponibles dans Dynamics 365 Field Service.
- Planifier des ressources qualifiées.
- Décrire les fonctionnalités de gestion des actifs disponibles.
- Décrire la relation entre les actifs clients et Connected Field Service.

## LES DATES

---

Nous contacter