

# PROGRAMME DE FORMATION

## ■ ■ ■ Microsoft Dynamics 365 – Sales & Customer Service

Mis à jour en janvier 2022

<b>Objectifs pédagogiques</b>	L'objectif de cette formation est de faire découvrir aux participants les capacités et les fonctionnalités du CRM Microsoft Dynamics 365 à travers l'utilisation de 2 de ses principaux modules CRM : Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service. La formation contient également un aperçu des fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing. La formation est basée sur une utilisation standard de Microsoft Dynamics 365.
<b>Prérequis préconisés par TBS*</b>	Connaitre et comprendre les processus métiers de la Vente. Avoir des connaissances de base de Windows et Office seront utiles mais pas obligatoires. * Les participants sont identifiés par le commanditaire.
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Formation sur site, dispensée au sein de l'entreprise du stagiaire.
<b>Moyens pédagogiques</b>	Les formateurs disposent soit par leur expérience professionnelle, soit par des certifications obtenues, des compétences techniques professionnelles et pédagogiques pour réaliser la formation.
<b>Evaluation</b>	Des exercices sont effectués pendant le stage.
<b>Participants</b>	Utilisateurs ou Administrateurs Microsoft Dynamics souhaitant avoir une connaissance détaillée des capacités et des fonctionnalités de l'application pour le module Sales.
<b>Durée</b>	2 jours



## PLAN DE FORMATION

### Jour 1

#### PRESENTATION GENERALE DE L'OUTIL

- ▶ Navigation dans l'outil
- ▶ Vue d'ensemble de Microsoft Dynamics 365
- ▶ Description des types de champs disponibles

#### MODULE SALES (Vente)

Automatisation des forces de vente en utilisant les principales entités du module vente :

- ▶ Vue d'ensemble
- ▶ Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- ▶ Comprendre et rechercher des prospects, contacts, comptes et opportunités
- ▶ Enregistrer des prospects et des opportunités

- ▶ Suivre et convertir des prospects en client/contact/opportunité
- ▶ Création et modification des processus de travail (Business Flow)
- ▶ Gestions des activités
- ▶ Utiliser le catalogue de produits
- ▶ Traiter les commandes
- ▶ Fixer des objectifs
- ▶ Analyser les résultats des ventes

---

## *Jour 2*

---

### **MODULE CUSTOMER SERVICE (Service Client)**

Gestion du service client en utilisant les principales entités du module service client :

- ▶ Vue d'ensemble
- ▶ Création et gestion des incidents/tickets (case)
- ▶ Utilisation de la base de connaissances (knowledge base)
- ▶ Gestion des SLAs

### **MODULE MARKETING**

Découverte des campagnes et des listes marketing :

- ▶ Vue d'ensemble
- ▶ Création de liste marketing (marketing list)
- ▶ Gestion des campagnes (campaign)

### **EXERCICES PRATIQUES :**

Des exercices pratiques seront réalisés au cours de cette formation. Ces exercices permettront aux participants de prendre l'outil en main et de réaliser les différentes actions présentées par le formateur.