

Microsoft Certified Dynamics 365 Fundamentals CRM

RS :

Cet examen couvre les fonctions et fonctionnalités des applications d'engagement utilisateur Microsoft Dynamics 365.

Les candidats à cet examen doivent avoir des connaissances générales ou une expérience concrète d'un environnement informatique. Ils doivent également avoir une compréhension élémentaire des principes de l'engagement des clients et des opérations commerciales.

Programme

Décrire le Marketing à l'aide de Dynamics 365 Identifier les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing

- Décrire le processus de génération et de notation des prospects à l'aide de formulaires et de pages marketing
- Décrire comment cibler les clients à l'aide de segments et de listes d'abonnement
- Décrire les concepts et les processus marketing
- Décrire le processus d'automatisation des activités marketing à l'aide des parcours client
- Décrire les fonctionnalités et les capacités de gestion des événements, y compris les webinaires Microsoft Teams

Décrire les applications marketing associées

- Décrire les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Voice
- Décrire les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Insights, y compris Audience Insights et Insights

Décrire les ventes à l'aide de Dynamics 365 Décrire le cycle de vie des ventes à l'aide de Dynamics 365

- Décrire les prospects et le processus de qualification des prospects
- Décrire le processus de gestion des opportunités
- Décrire le cycle de vie des devis Décrire les concepts de prévision

Décrire les applications de vente associées

- Décrire les fonctionnalités des informations sur les ventes à l'aide de Dynamics 365
- Décrire les fonctionnalités de navigateur de vente de LinkedIn

Décrire le service client à l'aide de Dynamics 365 Décrire les composants du service clientèle Dynamics 365

- Décrire la gestion des connaissances
- Décrire le cycle de vie des cas, y compris les accords de niveau de service et les droits
- Décrire comment utiliser les files d'attente pour gérer le travail

Décrire le service sur le terrain à l'aide de Dynamics 365

- Décrire le cycle de vie des bons de travail
- Décrire l'ordre de travail
- Décrire les capacités du critère d'inspection
- Décrire les processus de gestion des actifs clients et de maintenance préventive

Microsoft



LE PUBLIC VISÉ :

- Professionnels de l'informatique
- Professionnels techniques et décideurs métier
- Développeurs
- Etudiants

DURÉE :

- 2 jours soit en total 14 heures

NIVEAU :

- Débutant

TARIF :

- 1600€/personne

ELIGIBLE CPF :

- NON

Principes de base Microsoft Dynamics 365 dans l'engagement clientèle CRM (MB 910)

Décrire les fonctionnalités de planification

- Décrire les processus de ressources et de planification
- Décrire les options de planification, y compris l'Assistant Planification et l'Optimisation de la planification des ressources (RSO)
- Décrire comment activer la gestion proactive des actifs clients à l'aide de Connected Field Service

Décrire les fonctionnalités partagées

Identifier les fonctionnalités courantes d'engagement client

- Décrire Microsoft Dataverse comme base des applications Dynamics 365
- Décrire les clients et les activités
- Décrire les fonctionnalités de création de rapports intégrées, notamment les tableaux de bord, les graphiques et les vues

Décrire les fonctionnalités de rapports

- Décrire les fonctionnalités d'intégration de Microsoft Teams
- Décrire les fonctionnalités de messagerie, y compris l'application pour Outlook
- Décrire comment Microsoft Excel et Microsoft Word peuvent être utilisés avec les applications Dynamics 365
- Décrire les options d'analyse des données à l'aide de Power BI

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation les étudiants seront capables de :

- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Être capable de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Cette formation sera principalement constituée de théorie et d'ateliers techniques qui permettront d'être rapidement opérationnel.

Support :

un support de cours officiel Microsoft en français sera remis aux participants au format électronique via la plateforme

Evaluation :

les acquis sont évalués tout au long de la formation et en fin de formation par le formateur (questions régulières, travaux pratiques, QCM ou autres méthodes).

Formateur :

le tout animé par un consultant-formateur expérimenté, nourri d'une expérience terrain, et accrédité Microsoft Certified Trainer.

Satisfaction : à l'issue de la formation, chaque participant répond à un questionnaire d'évaluation qui est ensuite analysé en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos formations. Les appréciations que vous avez formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du formateur. ITsystem formation dispose d'un processus qualité qui prend en considération les retours des participants afin d'être proactif quant à la solution corrective adaptée. Nous veillons à ce que tous les objectifs de l'examen soient couverts en profondeur afin que vous soyez prêt pour toute question de l'examen. Nos tests pratiques sont rédigés par des experts de l'industrie en la matière. Ils travaillent en étroite collaboration avec les fournisseurs de certification pour comprendre les objectifs de l'examen, participer aux tests bêta et passer l'examen eux-mêmes avant de créer de nouveaux tests pratiques

Suivi : une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par chacun des participants.

- Les simulations en ligne basées sur la performance offrent une expérience pratique de l'environnement de travail
- Les questions sont similaires aux questions d'examen afin que vous testiez votre connaissance des objectifs de l'examen
- Des explications détaillées pour les réponses correctes et distrayantes renforcent le matériel
- Le mode étude couvre tous les objectifs en veillant à ce que les sujets soient couverts
- Le mode de certification (chronométré) prépare les étudiants aux conditions de passage des examens
- Des rapports de score instantanés et approfondis vous indiquent exactement les domaines sur lesquels vous concentrer.
- Cette formation peut être dispensée en mode présentiel comme en distanciel.
- Elle prend en charge les compétences ci-dessous ; le pourcentage indique le poids relatif du module dans l'examen global. Plus vous vous concentrez sur des modules avec un pourcentage plus élevé, plus vous obtiendrez probablement plus de notes à l'examen.

Méthode et modalités pédagogiques

Principes de base Microsoft Dynamics 365 dans l'engagement clientèle CRM (MB 910)

Méthode et modalités pédagogiques

Cet examen mesure votre capacité à accomplir les tâches techniques suivantes :

- Dynamics 365 Marketing (15 à 20%)
- Dynamics 365 Sales (15 à 20%)
- Dynamics 365 Customer Service (15 à 20%)
- Dynamics 365 Field Service (15 à 20%)
- Décrire les fonctionnalités partagées (20 à 25%)

Pour qui ?

- Professionnels de l'informatique qui souhaitent démontrer leur compréhension générale des applications avec lesquelles ils travaillent
- Parties prenantes et autres personnes qui connaissent Dynamics 365 et qui souhaitent valider leurs compétences et leur expérience
- Développeurs qui souhaitent mettre en évidence leur compréhension des opérations métier et de la gestion de la relation client
- Étudiants, jeunes diplômés et personnes qui changent de carrière et souhaitent tirer le meilleur parti des fonctionnalités d'engagement client de Dynamics 365 pour passer au niveau supérieur

Pré-requis

Les candidats à cet examen doivent avoir des connaissances générales ou une expérience concrète d'un environnement informatique. Ils doivent également avoir une compréhension élémentaire des principes de l'engagement des clients et des opérations commerciales.

Accessibilité

Il est possible de vous inscrire jusqu'à 2 jours ouvrés avant le début de la formation, sous condition de places disponibles et de réception du devis signé.

Il est aussi possible – sur demande – d'adapter des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap en fonction du type de handicap.

Le centre de formation ITsystem Formation est situé au :

Grand Paris au
21 rue Jean Rostand
91898 ORSAY

Vous pouvez facilement y accéder par les transports en commun suivants :

RER B Le guichet BUS 11 et BUS 7

En voiture : prendre la N118, sortie 9 Centre universitaire Grandes écoles

Pré certification

Cette formation ouvre la voie à la **certification «certification MB-910 Principes de base de Microsoft Dynamics 365»**