

New

# Microsoft Dynamics 365 Customer Experience Analyst

Analysez, personnalisez et optimisez l'expérience client avec Microsoft Dynamics 365

Présentiel ou en classe à distance



5 jours (35 h)

Réf.: MSMB280

Cette formation approfondit l'utilisation de **Microsoft Dataverse** pour optimiser la gestion et la valorisation des données au sein de **Dynamics 365** et de la **Power Platform**. Les participants apprennent à **visualiser, importer et exporter des données** avec précision, en appliquant les bonnes pratiques de structuration et de qualité des informations.

L'accent est mis sur la préparation et l'intégration des données, l'utilisation des modèles et connecteurs pour automatiser les flux, ainsi que sur la mise en oeuvre d'opérations d'ETL adaptées aux besoins métier. La composante analytique est renforcée par l'utilisation de Power BI et d'outils de reporting interactifs, permettant de créer des tableaux de bord dynamiques et de générer des analyses exploitables.

## A qui s'adresse cette formation ?



### Pour qui

- Analyste d'entreprise
- Consultant métier



### Prérequis

- Aucun.

## Programme

### 1 - Prise en main de Dataverse

- Créer et administrer des environnements dans Dataverse
- Concevoir et créer des tables dans Dataverse
- Gérer et configurer les tables dans Dataverse
- Créer et gérer des colonnes dans une table Dataverse
- Utiliser et configurer des choix (options) dans Dataverse
- Importer, exporter et afficher les données via des vues dans Dataverse
- Connecter Dataverse à d'autres sources de données dans une application canevas Power Apps

### 2 - Créer des relations, des règles métier, des calculs et des cumuls dans Dataverse

- Créer et configurer des relations entre tables dans Dataverse
- Définir et mettre en oeuvre des règles métier dans Dataverse
- Concevoir et configurer des colonnes calculées ou cumulatives dans Dataverse

### 3 - Personnaliser la barre de commandes dans Power Apps

- Personnaliser la barre de commandes dans Dataverse
- Mettre en oeuvre des scénarios courants avec la barre de commandes
- Appliquer des concepts avancés pour la personnalisation de la barre de commandes

#### **4 - Visualiser, importer et exporter des données Microsoft Dataverse**

- Visualiser les données avec les vues Dataverse
- Importer des données dans Dataverse via Power Query
- Exploiter des modèles Microsoft Word et Excel avec Dataverse
- Exporter des données depuis Dataverse et modifier des enregistrements dans Microsoft Excel
- Traiter les données à l'aide d'Azure et d'outils externes

#### **5 - Utiliser Dynamics 365 Sales**

- Créer des expériences client performantes grâce aux applications Dynamics 365
- Découvrir et prendre en main Dynamics 365 Sales
- Installer et configurer Dynamics 365 Sales
- Gérer les prospects (leads) dans Dynamics 365 Sales
- Gérer les opportunités commerciales
- Organiser et administrer le catalogue de produits
- Traiter les commandes de vente
- Mettre en place et gérer des prévisions de ventes
- Renforcer les relations commerciales grâce à la vente relationnelle
- Analyser les données et performances commerciales

#### **6 - Configurer et utiliser les fonctionnalités de l'Accélérateur des ventes dans Dynamics 365 Sales**

- Configurer l'Accélérateur des ventes dans Dynamics 365 Sales
- Créer et gérer des séquences de vente avec Sales Insights
- Exploiter les segments dans l'Accélérateur des ventes de Dynamics 365 Sales
- Mettre en place et utiliser des règles d'affectation dans l'Accélérateur des ventes
- Communiquer avec les clients par SMS dans Dynamics 365 Sales

#### **7 - Implémenter la gestion des objectifs dans Dynamics 365 Sales et Customer Service**

- Définir et suivre des objectifs individuels dans Dynamics 365 Sales et Customer Service
- Exploiter les mesures d'objectif pour évaluer la performance dans Dynamics 365 Sales et Customer

#### **8 - Améliorer Dynamics 365 Sales avec des outils et des applications**

- Intégrer les services Microsoft 365 avec les applications pilotées par modèle et Microsoft Dataverse
- Découvrir et utiliser l'application mobile Dynamics 365 Sales

#### **9 - Utiliser les fonctionnalités en temps réel de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys**

- Créer et envoyer des e-mails dans Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Mettre en place des SMS et notifications push dans Customer Insights - Journeys
- Concevoir des formulaires interactifs dans Customer Insights - Journeys
- Gérer le consentement et les préférences des contacts
- Construire et automatiser des parcours marketing dans Customer Insights - Journeys
- Suivre et qualifier les prospects avec la notation dans Customer Insights - Journeys
- Étendre les capacités marketing en temps réel grâce à des intégrations et personnalisations avancées

#### **10 - Déverrouiller l'intention client avec Dynamics 365 Customer Insights - Data**

- Découvrir l'interface et les fonctionnalités clés de Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Importer et intégrer des données dans Customer Insights - Data
- Construire des profils clients unifiés à partir de sources multiples
- Exploiter et analyser les données dans Customer Insights - Data
- Enrichir les données clients grâce à des informations et attributs supplémentaires
- Mettre en place des modèles prédictifs pour anticiper comportements et besoins
- Configurer et gérer les connexions externes pour synchroniser les données
- Administrer et paramétrer la plateforme Customer Insights - Data

#### **11 - Valider vos compétences d'analyste expérience client Dynamics 365**

- Gestion des prospects dans Dynamics 365 Sales : suivi, qualification et conversion
- Gestion des opportunités commerciales : suivi du cycle de vente jusqu'à la conclusion
- Organisation et administration du catalogue produits dans Dynamics 365 Sales
- Création d'e-mails marketing dans Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Conception et mise en oeuvre de parcours clients dans Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Projet pratique (défi) : configuration complète d'une solution d'expérience client avec Dynamics 365 Atelier

Personnaliser le processus de vente

Configurer le catalogue de produits



## Les objectifs de la formation

- Visualiser des données dans Dataverse en utilisant les vues Dataverse
- Importer des données dans Dataverse avec Power Query
- Exporter des données Dataverse vers Excel ou Power BI
- Construire des segments et créer des emails dans Customer Insights - Journeys
- Configurer une solution Customer Experience intégrant Dynamics 365 Sales et Customer Insights



## Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



## Les points forts de la formation

- L'apprentissage par la pratique : chaque notion est consolidée par des exercices concrets
- Les apports d'expertise et bonnes pratiques partagés par des formateurs spécialisés
- La mise en situation dans des environnements proches du contexte professionnel pour faciliter le transfert des acquis