

Créer et gérer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights

Orchestrez des parcours clients personnalisés et automatisés

 A distance



7 h

Prix inter : 950,00 € HT
Forfait intra : 2.850,00 € HT

Réf.: MSMB7005

Dynamics 365 Customer Insights - Journeys constitue une plateforme puissante pour **créer des parcours clients personnalisés et pilotés par les données**. Cette formation permet d'acquérir une **maîtrise opérationnelle des outils de configuration de canaux, de création de parcours automatisés, et de gestion de contenus marketing** via des éléments réutilisables et des déclencheurs. Les participants découvrent comment capturer les événements en temps réel, gérer l'audience avec des segments dynamiques, configurer les limites de fréquence, suivre l'engagement via des insights détaillés, et exploiter les journaux de parcours pour l'analyse. Un apprentissage essentiel pour **orchestrer efficacement des expériences client omnicanales** basées sur l'interaction.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Analyste d'entreprise
- Consultant métier



Prérequis

- Connaître les fonctionnalités de base de Dynamics 365 Customer Insights, ainsi que leur configuration
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

Programme

1 - Créer des e-mails dans Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

- Importer des images dans la bibliothèque de fichiers et les intégrer au contenu marketing
- Créer et publier une campagne e-mail
- Améliorer vos e-mails avec la personnalisation, des blocs dynamiques et des suggestions de contenu
- Ajouter des éléments de personnalisation dans vos e-mails pour renforcer l'engagement

2 - Créer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

- Gérer les segments dans des parcours client en temps réel
- Utiliser des déclencheurs pour piloter des actions dans un parcours en temps réel
- Concevoir et configurer un parcours client personnalisé
- Définir un objectif commercial et suivre les indicateurs de performance tout au long du parcours
- Choisir entre branches d'attribut et branches conditionnelles (if/then)
- Mettre en place un test A/B dans un parcours client
- Optimiser les canaux de communication grâce à l'intelligence artificielle
- Déclencher l'exécution d'un autre parcours ou d'un flux Power Automate depuis un parcours existant

3 - Projet guidé : créer et gérer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights

- Créer un e-mail marketing personnalisé
- Définir un segment cible pour vos campagnes
- Construire un parcours client à partir d'un segment

- Créer un parcours déclenché par une action ou un événement



Les objectifs de la formation

- Concevoir des emails personnalisés adaptés aux segments marketing
- Créer et gérer des segments clients efficaces dans Customer Insights
- Définir et configurer un parcours client avec étapes, branches et déclencheurs
- Intégrer des tests A/B et optimisations IA dans un parcours
- Publier et mesurer la performance des journeys selon des objectifs métier
- Mettre en oeuvre un projet guidé de bout en bout selon un scénario réel.



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

- Découverte de la création d'emails, segments et assets marketing personnalisés
- Alternance équilibrée entre théorie et ateliers guidés via cas concrets
- Projet fil rouge pour mettre en oeuvre un parcours client complet, de l'envoi à l'analyse



Dates 2025 - Référence MSMB7005



Dernières places disponibles



Session garantie

le 11 déc.

- le 11 déc. 9h00 -> 17h00