

Microsoft Dynamics 365 - Fondamentaux (CRM)

Découvrez le pouvoir de la gestion de la relation client

 Présentiel ou en classe à distance



1 jour (7 h)

Prix inter : 990,00 € HT

Forfait intra : 2.950,00 € HT

Réf.: MSMB910

Formation officielle



Cette formation prépare à la certification Certification Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM).

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Professionnels IT
- Toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités et apports de Dynamics 365



Prérequis

- Une compréhension fondamentale des principes d'engagement client et des opérations commerciales
- Une compréhension du cloud computing est utile, mais n'est pas nécessaire
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

Programme

1 - Module 1 : Apprendre les principes de base de Dynamics 365 Marketing

- Découvrir les applications d'engagement client Dynamics 365
- Examiner le marketing Dynamics 365
- Décrire les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Examiner les applications marketing supplémentaires

2 - Module 2 : Apprendre les principes de base de Dynamics 365 Sales

- Découvrir Dynamics 365 Sales
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Examiner les applications de vente supplémentaires

3 - Module 3 : Apprendre les principes de base du service client Dynamics 365

- Examiner le service client Dynamics 365
- Décrire les capacités du service client Dynamics
- Examiner les applications de service client supplémentaires

4 - Module 4 : Apprendre les principes de base de Dynamics 365 Field Service

- Examiner Dynamics Field Service
- Générer des bons de travail dans Dynamics 365 Field Service
- Décrire les capacités de planification de Dynamics 365 Field Service
- Examiner les capacités de gestion des stocks de Dynamics 365 Field Service
- Examiner les capacités de gestion des actifs de Dynamics 365 Field Service

5 - Module 5 : Apprendre les principes de base des opérations de projet Dynamics 365 (CRM)

- Examiner les opérations de projet Dynamics 365
- Décrire les capacités de vente de Dynamics 365 Project Operations
- Planifier des projets avec Dynamics 365 Project Operations
- Examiner les capacités d'utilisation des ressources de Dynamics 365 Project Operations



Les objectifs de la formation

- Être capable de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités du service client Dynamics 365
- Être en mesure de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)



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

- Cette formation pratique est une introduction générale à Dynamics 365. Les participants se familiariseront avec le concept d'engagement client, ainsi qu'avec chacun des modules : Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Service client, Dynamics 365 Field Service et la gestion de la relation client (CRM) de Dynamics 365 Project Operations.
- Cette formation remplace les versions précédentes (MSMB900 et MSMB901).
- 86% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



Dates et villes 2026 - Référence MSMB910



Dernières places disponibles



Session garantie

Paris

le 27 févr.

le 7 mai

le 3 juil.

le 18 sept.

le 13 nov.

A distance

le 27 févr.

le 7 mai

le 3 juil.

le 18 sept.

le 13 nov.

Strasbourg

le 27 févr.

le 3 juil.

le 18 sept.

Aix-en-Provence

le 27 févr.

le 7 mai

le 18 sept.

Bordeaux

le 27 févr.

le 3 juil.

le 13 nov.

Sophia Antipolis

le 27 févr.

le 3 juil.

le 18 sept.

Marseille

le 27 févr.

le 7 mai

le 18 sept.

Lille

le 27 févr.

le 7 mai

le 18 sept.

Rouen

le 27 févr.

le 3 juil.

le 18 sept.

Lyon

le 27 févr.

le 3 juil.

le 13 nov.

Nantes

le 7 mai

le 3 juil.

le 13 nov.

Rennes

le 7 mai

le 3 juil.

le 13 nov.

Toulouse

le 7 mai

le 18 sept.

le 13 nov.