
Programme de Formation

Microsoft Dynamics CRM : découvrir les bases essentielles

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels de l'informatique, responsables commerciaux, marketing, service client, consultants CRM, toute personne souhaitant découvrir l'écosystème Dynamics 365 Customer Engagement.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les principales fonctionnalités communes aux applications Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement.
- Comprendre les bases du Microsoft Dataverse.
- Présenter les modules Dynamics 365 Sales, Customer Service, Customer Insights et Field Service.
- Décrire les processus clés de vente, de service client, de marketing et de gestion des interventions.
- Reconnaître les outils et options d'intégration disponibles dans Dynamics 365 CE.



Description

Matin : Introduction et modules principaux

Vue d'ensemble des applications : objectifs et bénéfices.

Découverte des fonctionnalités communes : activités, intégrations, options de personnalisation.

Introduction au Microsoft Dataverse : stockage des données et modèles de données.

Principes de la gestion des opportunités commerciales avec Dynamics 365 Sales.

Utilisation des outils de gestion de cycle de vente.

Introduction aux applications associées à Sales.

Travaux pratiques : Exploration guidée de l'interface Dynamics 365 Sales.

Après-midi : Service client, marketing et interventions terrain

Gestion des tickets et des cas clients avec Dynamics 365 Customer Service.

Utilisation de la base de connaissances, SLA, automatisation du support.

Personnalisation des parcours clients avec Customer Insights - Journeys.

Analyse et segmentation client avec Customer Insights - Data.

Gestion des campagnes marketing via les applications associées.

Planification des interventions et gestion des ressources avec Dynamics 365 Field Service.

Travaux pratiques : Découverte des interfaces et fonctionnalités clés des modules Customer Service et Field Service.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.