



ARRIOPH
Academy

FORMATIONS & CERTIFICATIONS



FORMATION MICROSOFT DYNAMICS 365

Les fondamentaux de Microsoft Dynamics 365
Customer Engagement Apps

Microsoft Partner

www.academy.arrioph.com

À Propos de la formation

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires sur les fonctionnalités de base du client Dynamics 365.

Ils se familiariseront avec le concept d'engagement client, ainsi qu'avec chacune des applications d'engagement client, notamment Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service, et les capacités de gestion de la relation client (CRM) de Dynamics 365 Project Operations.

Cette formation comprendra des cours magistraux ainsi que des ateliers pratiques.

Profil du public

Cette formation s'adresse à des personnes occupant des rôles différents et se trouvant à diverses étapes de leur carrière.

Il s'agit notamment des professionnels de l'informatique, des parties prenantes de l'entreprise et d'autres personnes qui souhaitent être exposées aux capacités d'engagement des clients de Dynamics 365, des étudiants, des jeunes diplômés et des personnes qui changent de carrière et qui souhaitent tirer parti de Dynamics 365 pour passer au niveau supérieur.



Objectifs de cette formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- ✓ Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- ✓ Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service
- ✓ Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- ✓ Décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)



Pré-requis de la formation



- Les participants doivent avoir une compréhension élémentaire des principes de l'engagement client et les opérations commerciales. La compréhension du cloud computing est un plus, mais n'est pas indispensable.

Programme détaillé de la formation

01

Les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

- Présenter les applications d'engagement client de Dynamics 365
- Examiner Dynamics 365 Marketing
- Décrire les capacités de Dynamics 365 Marketing
- Examiner les apps de marketing supplémentaires

02

Les principes de base de Dynamics 365 Sales

- Explorer Dynamics 365 Sales
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Passer en revue les applications de vente supplémentaires

03

Les principes fondamentaux de Dynamics 365 Customer Service

- Examiner Dynamics 365 Customer Service
- Décrire les capacités de Dynamics Customer Service
- Passer en revue les applications de service client supplémentaires

04

Les principes fondamentaux 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

05

Les principes fondamentaux de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

- Examiner Dynamics 365 Project Operations
- 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 plus de cette formation



Les consultants spécialistes Dynamics 365 apportent leurs conseils et leur expérience.



Cette formation prépare au passage de l'examen MB-910: Les fondamentales sur les fonctionnalités d'engagement client de Microsoft Dynamics 365.



La qualité d'une formation officielle Microsoft (support de cours numérique en anglais).



Votre formateur :

- Est un consultant formateur certifié Microsoft
- Possède plusieurs années d'expérience sur l'environnement Dynamics
- En veille permanente pour suivre son évolution.



Modalités

- Durée de la formation : 1 jour (7h)
- Tarif : 750 € HT
- Référence : MSMB910
- Disponible en Classe en **présentiel et à distance**
- Formation éligible au Action Collective OPCO
- ARRIOPH est certifiée Qualiopi au titre de ses actions de formation



Préparation à la certification

MB-910 (En option)



- Les certifications vous donnent un avantage professionnel en fournissant des preuves de maîtrise des compétences reconnues dans le monde entier, démontrant vos capacités et votre volonté d'adopter de nouvelles technologies.
- Cet examen couvre les fonctions et fonctionnalités des applications d'engagement utilisateur Dynamics 365.
- Les candidats à cet examen doivent comprendre les principes de l'engagement des clients, les opérations commerciales et avoir des compétences générales en informatique.

Les compétences mesurées:

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



ARRIOPH
Academy

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

Nous contacter

P : +33 1 89 27 27 81

E : academy@arrioph.com

34 Av. des Champs-Élysées
75008 Paris