



Objectifs	À l'issue de la formation, le participant sera capable de : Configurer et personnaliser les applications Dynamics 365 orientées expérience client - Modéliser et gérer les données clients avec Microsoft Dataverse - Mettre en œuvre Dynamics 365 Sales pour optimiser les processus commerciaux - Exploiter Dynamics 365 Customer Insights pour créer des profils clients unifiés et des parcours ciblés - Automatiser et étendre les solutions avec Power Apps, Power Automate et Copilot for Sales
Participants	Analystes métiers - Consultants fonctionnels Dynamics 365 - Responsables CRM / CX - Chefs de projet digitaux - Professionnels IT impliqués dans la relation client et la vente
Prérequis	Connaissances de base en CRM ou en processus commerciaux et marketing - Notions de modélisation de données - Familiarité avec l'environnement Microsoft 365 (recommandée)
Moyens pédagogiques	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant - Ateliers individuels - Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
Méthodes pédagogiques	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur - Modalités d'évaluation : Ateliers (TP), Quiz, pendant tout le long de la formation et Evaluation des acquis tout au long de la formation.
Type de formation	Formation présentielle ou distancielle, selon les besoins et les contraintes des participants
Tarif inter-entreprise	3350 € HT
Durée	5 jour(s) - 35 heure(s)
Modalités et délais d'accès	Formations accessibles sous 15 à 20 jours suite à votre demande. Un entretien initial doit être prévu avant votre entrée en formation.

Code : NCI_11H9I0J

Mis à jour le : 12 mai 2026

Programme :

Fondamentaux de Microsoft Dataverse et des applications pilotées par des modèles

Présentation de Dynamics 365 Customer Experience
 Découverte de Microsoft Dataverse
 Création et gestion des tables, colonnes et relations
 Règles métier, calculs et cumuls
 Sécurité Dataverse (rôles, unités métiers)
 Personnalisation de l'interface utilisateur (formulaires, vues, tableaux de bord)

Ateliers pratiques

Création d'un modèle de données client
 Configuration d'une application pilotée par des modèles
 Mise en place de règles métier et de calculs automatiques

Personnalisation avancée et gestion des données

Personnalisation de la barre de commandes (Command Bar)
 Import et export de données avec Power Query
 Utilisation de modèles Excel et Word
 Visualisation des données et bonnes pratiques de qualité

Ateliers pratiques

Import de données clients depuis des sources externes
 Personnalisation avancée de l'interface utilisateur

Création de vues et tableaux de bord analytiques

Mise en oeuvre de Dynamics 365 Sales

Introduction à Dynamics 365 Sales
 Gestion des leads et opportunités
 Processus de vente et catalogues produits
 Devis, commandes et prévisions de ventes
 Sales Insights et vente relationnelle
 Introduction à Microsoft Copilot for Sales

Ateliers pratiques

Configuration d'un pipeline de vente complet
 Gestion d'opportunités et automatisation du suivi commercial
 Analyse des performances commerciales

Dynamics 365 Customer Insights - Data & Journeys

Introduction à Customer Insights - Data
 Intégration et unification des données clients
 Création de profils clients unifiés
 Segmentation et mesures analytiques
 Customer Insights - Journeys : parcours et interactions

Ateliers pratiques



Création d'un profil client 360°
Segmentation avancée d'audience
Conception d'un parcours client multicanal

Automatisation, extension et préparation à la certification

Automatisation avec Power Automate
Extensions avec Power Apps
Bonnes pratiques de gouvernance et sécurité
Révision des compétences MB-280
Stratégies et conseils pour l'examen de certification

Ateliers pratiques

Création d'un flux Power Automate lié à Dynamics 365
Mini-projet : scénario complet d'expérience client
Étude de cas type examen MB-280