



<b>Objectifs</b>	Comprendre comment les applications d'engagement client pour Dynamics 365 peuvent être utilisées aux fins suivantes : Unifiez les profils et adaptez des parcours clients ciblés et personnalisés en utilisant les applications Insights du client Dynamics 365 - Assister efficacement les utilisateurs pendant tout le cycle de vie de commande à l'aide de Dynamics 365 Sales - Assister les agents dans la gestion des incidents pendant tout le cycle de vie du support client à l'aide de Dynamics 365 Customer Service - Planifier et mener à bien les ordres de travail à l'aide de Dynamics 365 Field Service - Évaluer la capacité d'assistance de Microsoft 365 Copilot dans chacun de ces domaines.
<b>Participants</b>	Toute personne souhaitant acquérir une base solide dans les fondamentaux de Dynamics 365
<b>Prérequis</b>	Aucune connaissances particulières
<b>Moyens pédagogiques</b>	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant -Ateliers individuels - Modalités d'évaluation : Ateliers (TP) pendant tout le long de la formation et Evaluation des acquis tout au long de la formation
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
<b>Type de formation</b>	Formation présentielle ou distancielle, selon les besoins et les contraintes des participants
<b>Tarif inter-entreprise</b>	950 € HT
<b>Durée</b>	1 jour - 7 heures

**Code : NCI\_11B5C6D**

## **Programme :**

### **DECRIRE DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS**

#### **Explorer Customer insights - Journeys**

Décrire les cas d'usage de Customer Insights - Journeys  
 Décrire la génération et la qualification de prospects  
 Décrire les cas d'usage des formulaires marketing  
 Décrire comment cibler des clients à l'aide de segments  
 Décrire le marketing par e-mail  
 Décrire les parcours du client  
 Décrire les fonctionnalités et capacités de gestion des événements  
 Décrire comment utiliser Microsoft 365 Copilot avec Customer Insights - Journeys

#### **Décrire Customer Insights - Data**

Décrire les cas d'usage et les capacités de Customer Insights - Data  
 Décrire les profils clients unifiés  
 Décrire les mesures, les segments et les prédictions

### **DECRIRE DYNAMICS 365 SALES**

#### **Explorer Sales**

Décrire les cas d'usage pour Sales  
 Découvrir les prospects et le processus de qualification des prospects  
 Décrire le processus de gestion des opportunités  
 Décrire le cycle de vie des devis  
 Décrire les processus de gestion des commandes et des factures  
 Décrire les cas d'utilisation pour la vente guidée, y compris les flux de processus métier  
 Décrire le catalogue de produits, les tarifs et les groupes d'unités

Décrire Microsoft 365 Copilot dans Sales

Décrire l'accélérateur de Sales

### **Décrire les capacités de Sales et les applications associées**

Décrire les concepts de pipeline de vente et de prévision  
 Décrire les cas d'usage et les fonctionnalités de Sales Insights  
 Décrire les cas d'usage et les fonctionnalités de LinkedIn Sales Insights  
 Décrire les cas d'usage pour l'application mobile Dynamics 365 Sales  
 Décrire Microsoft 365 Copilot pour Sales

### **DECRIRE DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE**

#### **Explorer Customer Service**

Décrire des cas d'usage pour le service clientèle  
 Décrire la fonctionnalité de gestion de la charge de travail, y compris les cas, les ensembles de règles de routage de base (files d'attente de base), le routage unifié et la boîte de réception des agents  
 Décrire la gestion des connaissances dans le service clientèle  
 Décrire le cycle de vie des cas, y compris les contrats de niveau de service (SLA) et les droits  
 Décrire des cas d'usage de Copilot dans Customer Service

### **Décrire les fonctionnalités de Customer Service et les applications associées**

Découvrir Omnicanal pour Customer Service  
 Décrire les options de création de rapports et de visualisation des données dans Customer Service  
 Décrire des cas d'usage des outils de productivité pour agents



## **DECRIRE DYNAMICS 365 FIELD SERVICE**

### **Explorer Field Service**

- Décrire des cas d'usage de Field Service
- Décrire le cycle de vie des ordres de travail
- Décrire les inspections dans Field Service
- Décrire l'application mobile Field Service
- Décrire des cas d'usage de Copilot dans Field Service

### **Décrire les capacités liées à Field Service**

- Décrire les processus de planification et de gestion des ressources
- Découvrir la gestion des actifs et les actifs des clients
- Découvrir Connected Field Service for Dynamics 365

## **EXPLORER LES PRINCIPALES CAPACITES DES APPLICATIONS D'ENGAGEMENT CLIENT DANS DYNAMICS 365**

### **Décrire les principes de base des applications d'engagement client**

- Décrire les applications d'engagement client
- Décrire Microsoft Power Platform dans le contexte des applications d'engagement client
- Décrire Microsoft Dataverse en tant que base des applications d'engagement client
- Accéder aux applications d'engagement client et naviguer à l'intérieur
- Décrire les capacités de Microsoft 365 Copilot dans les applications Dynamics 365 Customer Engagement

### **Décrire les activités partagées et les options d'intégration dans les applications d'engagement client**

- Décrire les clients et les activités
- Décrire les options de recherche et les critères de filtre
- Décrire les fonctionnalités de création de rapports, notamment les tableaux de bord, les graphiques et les vues
- Décrire l'intégration de Microsoft Teams
- Décrire l'intégration de Microsoft Outlook
- Décrire l'intégration de Microsoft Excel et Word
- Décrire l'intégration de Microsoft SharePoint