



Objectifs	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.
Participants	Toute personne souhaitant acquérir une base solide dans les fondamentaux de Dynamics 365
Prérequis	Aucune connaissances particulières
Moyens pédagogiques	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
Méthodes pédagogiques	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
Type de formation	Formation présentielle ou distancielle, selon les besoins et les contraintes des participants
Tarif inter-entreprise	950 € HT
Durée	1 jour - 7 heures
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_11B5C6D

Mis à jour le : 25 mars 2026

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
- Décrivez 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