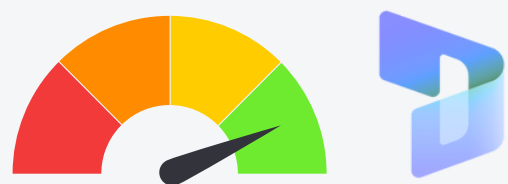




Dynamics 365

Fondamentaux (CRM)



✉ contact@aetos-training.io

☎ Mobile : +216 98 171 490

💬 WhatsApp : +216 98 171 490

🌐 www.aetos-training.com



Objectif de la formation



A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- **Découvrir les fonctionnalités de base des applications Dynamics 365 Customer Engagement** : Comprendre les fonctionnalités partagées et les applications principales (Sales, Customer Service, Field Service, etc.).
- **Explorer Microsoft Dataverse** : Appréhender la plateforme sous-jacente permettant la gestion des données partagées entre les applications Dynamics 365.
- **Dynamics 365 Sales et gestion du processus de vente** : Étudier les outils et fonctionnalités de Dynamics 365 Sales pour optimiser le processus de vente.
- **Dynamics 365 Customer Service et gestion du support client** : Apprendre à utiliser les outils de Dynamics 365 Customer Service pour améliorer l'efficacité du support client.
- **Dynamics 365 Customer Insights - Journeys et Data** : Explorer les fonctionnalités de cette application pour comprendre le comportement des clients et améliorer les campagnes marketing.
- **Dynamics 365 Field Service et gestion du service après-vente** : Découvrir les outils et processus de planification pour une gestion optimale des services sur le terrain.

Prérequis :

- Avoir une compréhension fondamentale des principes du Customer Engagement et des opérations commerciales. Une compréhension du Cloud Computing est utile, mais pas nécessaire.

2 Explorer les principales fonctionnalités des applications de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

- Découvrir les bases des applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Découvrir les activités partagées et les options d'intégration dans les applications Dynamics 365 Customer Engagement

3 Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights

- Explorer Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Découvrir Dynamics 365 Customer Insights - Data

4 Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Sales

- Découvrir Dynamics 365 Sales
- Découvrir les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales et les applications associées



5 Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Explorer Dynamics 365 Customer Service
- Examiner les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service et les applications associées

6 Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Explorer Dynamics 365 Customer Service
- Examiner les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service et les applications associées

