



# Microsoft Dynamics 365 Fundamentals Customer Engagement Apps (CRM) (MB-910T00)

ID MB-910T00 Prix CHF 870,- (Hors Taxe) Durée 1 jour

## A qui s'adresse cette formation

- Professionnels IT
- Toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités et apports de Dynamics 365

## Cette formation prépare à la/aux certifications

Microsoft Certified: Dynamics 365 Fundamentals (CRM) (MCDFCEA)

## Pré-requis

- Une compréhension fondamentale des principes d'engagement client et des opérations commerciales
- Une compréhension du cloud computing est utile, mais n'est pas nécessaire

## Objectifs

À l'issue de ce cours, vous serez capable de :

- Être capable de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Savoir décrire les capacités et les fonctionnalités du service client Dynamics 365
- Être en mesure de décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Pouvoir décrire les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

## Contenu

### MODULE 1 : APPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DE DYNAMICS 365 MARKETING

- Découvrir les applications d'engagement client Dynamics 365
- Examiner le marketing Dynamics 365
- Décrire les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing

- Examiner les applications marketing supplémentaires

### MODULE 2 : APPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DE DYNAMICS 365 SALES

- Découvrir Dynamics 365 Sales
- Gérer le cycle de vie des ventes avec Dynamics 365 Sales
- Examiner les applications de vente supplémentaires

### MODULE 3 : APPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DU SERVICE CLIENT DYNAMICS 365

- Examiner le service client Dynamics 365
- Décrire les capacités du service client Dynamics
- Examiner les applications de service client supplémentaires

### MODULE 4 : APPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE 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

### MODULE 5 : APPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE DES OPÉRATIONS DE PROJET DYNAMICS 365 (CRM)

- Examiner les opérations de projet Dynamics 365
- 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

Centres de formation dans le monde entier



**Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG**

Husacherstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, <https://www.flane.ch>