

Microsoft Dynamics 365 Fundamentals CRM

Objectifs pédagogiques

- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service
- Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- Présenter les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Prérequis

Les stagiaires doivent avoir une compréhension fondamentale des principes de la relation client et des opérations commerciales.

Une compréhension de l'informatique en cloud est utile, mais pas indispensable.

Programme détaillé

Examinez les principales fonctionnalités des applications de gestion de la relation client de Microsoft Dynamics 365

- Naviguer dans les applications de gestion de la relation client de Dynamics 365
- Explorer les options d'intégration et les opérations courantes de Dynamics 365

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

- Explorez Dynamics 365 Marketing
- Explorez d'autres fonctionnalités et applicatifs de marketing

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Sales

- Explorer Dynamics 365 Sales
- Utiliser les possibilités de vente

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

- Explorez Dynamics 365 Field Service
- Décrire le processus de planification

Apprenez les principes fondamentaux du service client Dynamics 365

- Explorez Dynamics Field Service
- Examinez la gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service et les applications connexes