

# Programme de formation Quickstart Dynamics 365 for Sales



**Be-Cloud**  
ACHIEVE MORE



## Microsoft Partner

Gold Cloud Productivity  
Gold Cloud Platform  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions

Microsoft  
Partner

2021 Partner of the Year Finalist  
Modern Workplace for SMB Award



**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :

**ACTIONS DE FORMATION**

### Objectif professionnel

Paramétrer et administrer la gestion commerciale dans Dynamics 365 for Sales

### Objectifs de développement des compétences professionnelles

A l'issue de cette formation l'apprenant sera capable de:

- Paramétrer et administrer l'outil de gestion commerciale Dynamics 365 for Sales
- Synchroniser Dynamics avec Microsoft Outlook
- Acquérir les informations nécessaires à la mise en place de rôles de sécurité
- Personnaliser les entités Compte, Contact, Prospect, Opportunité, Devis, Commande, Facture

### Durée de la formation

4 jours soit 28 heures

### Dates de formation

Disponible via le [tchat du service client](#)

### Nombre de participants à une formation

Une session se déroule avec un nombre de participants allant de 4 personnes minimum à maximum 6 personnes

### Prérequis

Avoir validé son besoin à la suite d'un entretien et d'une présentation commerciale

### Coût

1960€ HT/personne

### Moyens pédagogiques

- Formateur compétent sur le logiciel, et disposant de compétences pédagogiques
- Supports de formation remis à l'apprenant pendant la formation
- Logiciel installé avant le début de la formation

### Modalités d'évaluation

- Evaluation diagnostique en début de formation
- Exercices réalisés tout au long de la formation
- Contrôle des acquis le dernier jour de la formation
- Remise d'un certificat de réalisation
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 3 à 6 mois après la fin de la formation.

### Moyens techniques

- Support technique compris pendant 4 semaines
- Formation effectuée sur Microsoft Teams

Une formation pour **tous**,  
par nos experts **Be-Cloud**.



## PROGRAMME DE FORMATION

Une formation complète, structurée en 3 modules

**Module 1 :** Dynamics for Sales et son environnement Office 365 (*jour 1*)

**Module 2 :** Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales (*jours 2 & 3*)

**Module 3 :** Du prospect à la facture (*jour 4*)

## Module 1 – Dynamics for Sales et son environnement Office 365

### Présentation Générale de MS Dynamics 365

30 min

- Environnement PowerPlatform
- PowerPlatform – DATAVERSE
- Accès à MS Dynamics for Sales
- Eléments de structure de son Dynamics
- Présentation Générale de MS Dynamics
- Entités, enregistrements, formulaires et champs
- Modèles entités-relations

### Accès à MS Dynamics 365

- Types d'accès à Dynamics CRM
- Suivi et synchronisation des données Microsoft Outlook
- Import de données fichier .csv

### Navigation dans MS Dynamics 365

- Utilisation de la barre de menu
- Ouvrir et créer des enregistrements
- **Démo Comptes et Contacts** : Relations entre enregistrements clients et Actions sur les enregistrements Activités
- Le "Mur" d'interaction
- Vues personnalisées
- Recherche de données

### Gestion des ventes dans MS Dynamics 365

- **Démo Prospects** : Processus de conversion de prospect en opportunité
- **Démo Opportunités** : Gestion d'opportunités et Suivi des échanges
- **Démo Catalogues produits** : Hiérarchie du catalogue produits
- **Démo Processus de vente** : Processus de ventes
- **Travaux pratiques** :
  - Créer et exclure un prospect
  - Créer une opportunité
  - Cycle de vente, de l'opportunité à la commande

## Module 2 – Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales

### Présentation Générale de la personnalisation du CRM

- Fonctionnalités de MS Dynamics 365
- Options de personnalisation
- Méthodologie de personnalisation
- Outils de personnalisation

### Gestion des utilisateurs dans Dynamics

- Accès à la configuration du CRM
- Présentation des fonctionnalités de sécurité du CRM
- Gestion et administration des utilisateurs
- Boîtes mail

### Modèle de sécurité CRM

- Objectifs du modèle de sécurité MS Dynamics 365
- Rôles de sécurité
- Privilèges
- Niveaux d'accès
- Mise en œuvre de hiérarchies de sécurité
- Types de hiérarchies
- Résumé sur le Modèle de sécurité
- Intégrer un collaborateur
- Concepts de sécurité
- Equipes d'accès
- Organisation et structure

## Module 2 (suite) – Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales

### Market Place

- Présentation de la Market Place
- Exemples d'outils de la Market Place

### Structure Relationnelle de Dynamics

- Notions de relations
- Principes de tables
- Utilisation des structures relationnelles de Dynamics

### Personnalisation des entités et des champs

- Création d'entités
- Création de champs
- Modification de formulaires
- Types d'entités
- Propriétés des entités
- Présentation générale des champs et des types de données
- Propriétés des champs
- Résumé sur la Personnalisation des entités et des champs

### Personnalisation avancées sur les champs

- Création de champs spécifiques pour répondre aux besoins Client
- Champs calculés
- Champs d'agrégation
- "Groupes d'option" : listes déroulantes
- Champs « Recherche »
- Mise en œuvre de la sécurité au niveau champ

### Personnalisation des formulaires

- Types de formulaires
- Construire un formulaire
- Composants de formulaire spécifiques
- Équipes d'accès et sous-grilles
- Navigation dans les formulaires
- Autres types de formulaires
- Formulaires multiples et rôles de sécurité
- Résumé sur la Personnalisation des formulaires

### Vues graphiques et tableaux de bord

- Utilisation des vues
- Personnalisation des vues
- Personnalisation des vues de recherché : recherche rapide, recherche "lookup", recherche avancée
- Personnalisation de graphiques
- Personnalisation de tableaux de bord

### Gestion des relations

- Types de relations
- Création de relations
- Créer des mappages de champ
- Relations plusieurs à plusieurs
- Connexions et rôles de connexion
- Mappages
- Imports de données relationnelles

### Introduction aux processus

- Présentation des processus
- Règles métier
- Workflow

## Module 2 (suite) – Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales

### Règles métier

- Règles métier : présentation générale
- Portée des règles métier
- Déclenchement des règles métier
- Conditions et Actions
- Gestion des branchements IF ... ELSE

### WorkFlow

- Automatisation d'actions
- Construction et structure d'un WorkFlow
- Exemple de WorkFlow
- Utilisation de WorkFlow dans un flux de processus d'entreprise

### Flux de processus d'entreprise

- Que sont les flux de processus d'entreprise ?
- Activer les processus d'entreprise
- Mise en œuvre et catégorisation d'étapes de processus
- Branchements conditionnels

### Objectifs

- Définition des objectifs
- Mesure de l'objectif
- Requête de report de l'objectif

## Module 3 – Du prospect à la facture

### Introduction à la gestion des ventes

- Concurrents
- Territoires de vente
- Configuration multidevise

### Gestion des prospects

- Rôle des entités Prospect et Opportunités
- Suivi et conversion (inclusion/exclusion) de prospects
- Qualification d'un prospect
- Gestion et suivi des opportunités

### Travailler les opportunités

- **Démo Comprendre les Opportunités** : Opportunités
- Gestion d'opportunité
- **Démo Connexions avec d'autres enregistrements** : Connexions
- Clôture/réouverture d'opportunité ; activités de clôture
- Opportunités et vues
- Création rapide

### Catalogue Produits

- Composants du catalogue produits
- **Démo Groupes d'unités** : Groupes d'unités
- Configuration de produits
- **Démo Tarifs** : Tarifs
- Tarifs spécifiques
- Grilles de remises
- Gestions multidevise
- **Démo Familles et Propriétés de produits** : Exemple d'arborescence produit
- Relations et groupements de produits (kits)
- **Démo Produits et graphiques hiérarchiques** : Produits et graphiques hiérarchiques
- Points clés à retenir

## Module 3 (suite) – Du prospect à la facture

### Module Marketing de MS Dynamics 365

- Listes Marketing
- Campagnes Rapides
- Campagnes et planification

### Cycle de vente – Traitement des commandes

- Ajout de produits aux opportunités
- Produits hors catalogue
- **Démo : Créer des devis à partir des opportunités** : Cycle de vie des devis
- Gestion de devis
- Commandes
- Factures

### Modèle de documents

- Editer son devis
- Créer son modèle de devis
- Relations des tables dans les modèles de document
- Principes de modèles de documents
- Exporter des documents au format PDF