

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



Notre organisme est certifié QUALIOP1 au titre de la
catégorie **ACTION 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

Chaque formation est individualisée et dure en moyenne 4 jours, soit 28 heures (4 semaines à raison d'une journée par semaine en moyenne).

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 5 personnes minimum à maximum 6 personnes

Prérequis

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

Audience

- Direction
- Responsable Commercial
- Responsable administratif
- DSI3

Coût

A partir de 2 290€ / HT, nos tarifs sont susceptibles d'évoluer afin de correspondre à vos besoins. La tarification sera disponible sur présentation de l'offre commerciale par nos équipes.

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
- Possibilité de formation présentielle intra-entreprise sur devis uniquement et soumis à conditions

Accessibilité

Nos formations sont ouvertes et accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour toutes demandes et besoin liés à une situation spécifique de gestion des personnes en situations de handicap, vous pouvez contacter le service qualité ainsi que le référent handicap à l'adresse : formationquickstart@be-cloud.fr



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