

# Dynamics CRM : introduction, présentation de l’outil

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/dynamics-crm-introduction-presentation-de-loutil*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**MSC97**

CATÉGORIE
**Dynamics CRM et Dynamics 365**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Avoir une vue d'ensemble de l'outil, ses atouts et ses enjeux
- Maîtriser les fonctionnalités clés de Microsoft Dynamics CRM
- Visualiser la nature des informations stockées dans le CRM
- Utiliser le CRM pour Outlook et l'accès en mode hors connexion
- Chercher des données MS Dynamics CRM puis générer des rapports

## POUR QUI ?

- Toute personne voulant intégrer MS Dynamics CRM à son entreprise
- Toute personne désirant acquérir les connaissances de base sur MS Dynamics

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Présentation de Microsoft Dynamics CRM

- Fonctionnalités
- Présentation de différentes options de déploiement
- Flux de processus d’entreprise et branchements
- Modèle entités-relations
- Entités, enregistrements, formulaires et champs
- Utiliser l'aide de MS Dynamics CRM

### 2 / Accès à Microsoft Dynamics CRM 2016

- Les différents types d’accès à Dynamics CRM
- L'accès en mode hors connexion
- Établir la sécurité dans le CRM

### 3 / Se servir de la navigation dans l'application

- Utiliser la barre de menu
- Appréhender la propriété des enregistrements
- Comptes et Contacts
- Actions sur les enregistrements
- Activités
- Le “mur” d’interaction
- Intégrer CRM à Outlook

INNOV MAROC

- Comprendre les Vues
- Recherche de données
- Processus

### 4 / Le module Ventes : Concept et enjeux

- Visualiser le processus de vente dans MS Dynamics CRM
- Enregistrer dans le processus de vente
- Savoir suivre ses concurrents
- Gérer la documentation commerciale
- Utiliser les prospects
- Utiliser les opportunités
- Appréhender le processus de vente
- Appréhender les workflows et boîtes de dialogue

### 5 / Vue d’ensemble du service client

- Créer des enregistrements d’incident
- Les Apps de service liés
- Analyse pour les services
- IA pour les services
- Configuration du service client

### 6 / Le module Marketing : Concept et enjeux

- Les atouts du marketing en boucle fermée
- Conception et utilisation des listes marketing
- Distinguer campagnes marketing et campagnes rapides
- Utiliser des campagnes rapides
- Campagnes marketing : présentation
- Concevoir une campagne marketing
- Concevoir et utiliser des modèles de campagnes

INNOV MAROC

- Importer des prospects

### 7 / Office 365 et Microsoft Dynamics CRM

- Groupes Office 365
- Office 365 Delve
- OneDrive Entreprise

### 8 / Gestion des données

- Outils de filtrage sur les vues
- Exportation vers Excel
- Générer des rapports par défaut
- Utiliser l'assistant Rapport
- Visualiser les graphiques et tableaux de bord
- Modèles d’export

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 27 au 29 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 24 au 26 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 19 au 21 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 16 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 15 au 17 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC