

Formation Microsoft Dynamics 365 Business Central – Modules CRM et Ventas

Objectifs

Acquérir les connaissances nécessaires pour maîtriser l'utilisation de Microsoft Dynamics 365 Business Central.

Contenu de la formation

Gestion de la relation client

- Définition du concept de CRM
- Gestion de la relation client

Configuration de la gestion de la relation client

- Fenêtre paramètres
- Interactions enregistrés automatiquement
- Synchronisation avec les clients, les fournisseurs et les comptes bancaires
- Recherche de doublons

Contacts

- Configuration de contacts
- Fiche contact
- Création de sociétés contact
- Création de personnes contact
- Recherche de doublons
- Synchronisation des contacts avec les clients, les fournisseurs et les comptes bancaires
- Exportation de contacts
- Statistiques contact
- Etats sur les contacts

Interactions et gestion des documents

- Introduction
- Configuration des interactions
- Utilisation de l'assistantat Créer interaction
- E-mails et appels téléphoniques
- Enregistrement automatique d'interactions
- Annulation et suppression d'interactions
- Annulation et suppression d'écritures journal interaction
- Statistiques interaction

Formation possible :

A distance

Durée de la formation :

-

Nombre de participants :

Maximum : 5 participants

Public :

Toute personne désirant utiliser Microsoft Dynamics Business Central – Modules CRM et Ventas

Tarif :

Tarif disponible sur devis

[Contactez-nous](#)

Prérequis :

Utilisation courante de l'environnement Windows.

Campagnes et segmentation

- Présentation des campagnes et des segments
- Configuration de campagnes
- Création de campagnes
- Création de segments
- Création d'interactions pour des segments
- Création de segments sur la base de segments journalisés
- Création de segments sur la base de critères segments enregistrés
- Statistiques de la campagne

Gestion des tâches

- Présentation de la gestion des tâches
- Configuration d'équipes et d'activités
- Création d'actions
- Affectations d'activités
- Création d'actions récurrentes
- Modification d'actions
- Clôture, annulation et suppression d'actions
- Affichage d'informations statistiques sur les actions

Gestion des opportunités

- Présentation de la gestion des opportunités
- Configuration d'opportunités
- Création d'opportunités
- Mise à jour des opportunités
- Statistiques
- Création d'actions pour les opportunités
- Création de devis et de commandes vente pour les opportunités
- Clôture et suppression d'opportunité

Présentation des profils et de la classification

- Questionnaires profil
- Saisie de profils contact
- Mise à jour des questionnaires profil
- Création de segments à l'aide des informations de profil
- Test et impression de questionnaires

Module CRM - services

- Introduction
- Présentation du module CRM – Services
- Structure du module CRM - Services

Paramètres CRM - services

- Introduction
- Présentation du module CRM – Services
- Structure du module CRM – Services
- Configuration des fonctions de gestion du temps et de planning
- Configuration des articles de service

Articles de service

- Introduction
- Création d'articles de service
- Incidents
- Historique article de service

Commandes de service

- Introduction
- Création de commandes service (en-tête)
- Création de lignes articles de service
- Création de devis services

Travail sur des commandes service

- Introduction
- Travail sur des tâches service
- Enregistrement des pièces de rechange
- Enregistrement d'heures ressource Enregistrement de coûts service et de lignes texte
- Gestion prix service
- Achèvement des commandes service

Gestion de la planification

- Introduction
- Ressources et groupes ressources
- Affectation
- Etat affectation et état réparation

Contrats de service

- Introduction
- Fenêtre devis contrat de service
- Historique des contrats de service
- Configuration des contrats service
- Mise à jour de contrats
- Création de devis contrat de service
- Conversion de devis contrat de service en contrats de service
- Traitement

Planificateur de traitements

- Introduction
- Configuration du planificateur de traitements
- Utilisation du planificateur de traitements
- Contrôle des erreurs
- Contrôle du délai de réponse et envoi d'emails aux clients

Nos formateurs :

Nos **Formations** sont dispensées par notre équipe de consultants formateurs dotée d'une solide expérience pratique, théorique et pédagogique, et d'un haut niveau d'expertise dans les produits et thématiques enseignés.

Moyens pédagogiques :

- **L'apprenant** devra être équipé de son propre PC avec la(les) solution(s) Microsoft installée(s), ainsi que d'un accès internet haut débit et d'une ligne téléphonique pour les formations à distance.
- **Le formateur** dispose de son propre matériel de formation : PC portable et solution(s) installée(s) ainsi que d'une solution dédiée au partage d'écran pour les formations à distance.
- Formation progressive avec une alternance entre des exposés et des cas pratiques.
- Formation participative basée sur l'échange avec les apprenants. Le contenu et la durée consacrée à chacun des modules du stage peuvent varier en fonction du niveau des apprenants.
- Les cas pratiques seront réalisés soit directement sur le poste de travail des apprenants via partage d'écran avec le formateur (via l'outil dédié pour les sessions à distance) soit en autonomie par l'apprenant puis correction par le formateur.

Suivi de l'exécution du programme :

- Attestation de présence
- Attestation de fin de formation et d'assiduité
- Questionnaire d'appréciation sur la formation, en ligne

Numéro de version : 1

Date de dernière mise à jour : 08/09/2021