

Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM) – Formation intensive («MB910»)

Ce cours fondamental officiel Microsoft permet de se familiariser avec le concept, les fonctionnalités et les applications d'engagement client de Dynamics 365. Ce cours permet de se préparer à l'examen MB-910 pour obtenir la certification associée.

Durée: 1 jour

Prix: 900.– excl. 8.1% TVA

Documents : Support numérique officiel Microsoft et accès Microsoft Learn

Code officiel: MB-910

Contenu

Le contenu de cette formation intensive est basé sur le contenu de l'examen « [MB-910: Principes de base de Microsoft Dynamics 365 \(CRM\)](#) ». Commencez à vous préparer dès maintenant à votre formation sur Microsoft Learn. Lors des sessions journalières intensives avec nos experts, vous travaillerez avec les supports de formation officiels Microsoft (plus d'informations à la rubrique « méthodologie et didactique »).

Familiarisez-vous avec le concept d'engagement client et avec toutes les applications d'engagement client comme Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service ainsi qu'avec les capacités de gestion de la relation client (CRM) de Dynamics 365 Project Operations.

Cette formation est composée d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.

Module 1 : Explorer les principales fonctionnalités des applications d'engagement client Microsoft Dynamics 365

Ce module présente les principales fonctionnalités partagées par les applications d'engagement client Dynamics 365. Vous allez découvrir Microsoft Dataverse, bénéficier d'une vue d'ensemble des applications d'engagement client Dynamics 365 et découvrir les fonctionnalités courantes.

Chapitres :

- Décrire les bases des applications d'engagement client Dynamics 365
- Décrire les activités partagées et les options d'intégration dans les applications d'engagement client Dynamics 365

Module 2 : Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics Customer Insights

Ce module présente les principales fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys et Dynamics 365 Customer Insights - Data. Vous allez également découvrir les tâches liées à l'utilisation de ces produits.

Chapitres :

- Explorer Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Découvrir Dynamics 365 Customer Insights - Data

Module 3 : Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Sales

Ce module présente Dynamics 365 Sales. Vous allez découvrir les fonctionnalités de base du produit et d'autres outils et fonctionnalités d'IA vous permettant de gérer efficacement le processus de vente.

Chapitres :

- Découvrir Dynamics 365 Sales
- Découvrir les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales et les applications

Module 4 : Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Ce module présente Dynamics 365 Customer Service. Vous allez découvrir les fonctionnalités de base du produit et d'autres outils vous permettant de gérer efficacement et de manière efficiente le processus de support pour les clients.

Chapitres:

- Explorer Dynamics 365 Customer Service
- Examiner les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service et les applications associées

Module 5 : Explorer les principes fondamentaux de Microsoft Dynamics 365 Field Service

Ce module présente Dynamics 365 Field Service. Vous allez découvrir les fonctionnalités de base du produit et examiner le processus de planification, ainsi que d'autres outils à votre disposition pour prendre en charge vos activités de service après-vente.

Chapitres :

- Explorer Dynamics 365 Field Service
- Découvrir les fonctionnalités de planification de Dynamics 365 Field Service et les applications associées

Objectifs

- Décrire les fonctionnalités et les fonctions de Dynamics 365 Customer Insights
- Décrire les fonctionnalités et les fonctions de Dynamics 365 Sales
- Décrire les fonctionnalités et les fonctions de Dynamics 365 Customer Service
- Décrire les fonctionnalités et les fonctions de Dynamics 365 Field Service
- Explorer les principales capacités des applications d'engagement client dans Dynamics 365

Méthodologie & Didactique

Formule d'apprentissage mixte de Digicomp :

- **Pre-study** : dès l'inscription à la formation, vous recevez un accès à Microsoft Learn et vous pouvez dès lors commencer individuellement à vous familiariser avec la matière. Nous vous conseillons de passer en revue toute la matière au moins une fois avant le cours et de vous concentrer plus en détail sur les passages où vous manquez le plus de connaissances.
- **After-study** : après la formation, vous continuez à avoir accès à Microsoft Learn. Vous pouvez ainsi continuer à apprendre et à vous exercer selon vos besoins afin de permettre un apprentissage plus durable et de vous préparer idéalement à l'examen de certification.

Public cible

Cette formation s'adresse aux personnes occupant des fonctions différentes et se trouvant à divers stades de leur carrière. Cela inclut les professionnels de l'informatique, les parties prenantes d'entreprises et toutes les personnes qui désirent se familiariser avec les capacités d'engagement client de Dynamics 365, les étudiants, les jeunes diplômés et les personnes en reconversion professionnelle qui veulent tirer parti de Dynamics 365.

Certification

Cette formation marque la première étape de préparation à l'**examen** :

« [MB-910: Principes de base de Microsoft Dynamics 365 \(CRM\)](#) »

La réussite de cet examen permet de décrocher la **certification** :

« [Microsoft Certified: Dynamics 365 Fundamentals \(CRM\)](#) »

ATTENTION : L'examen ne se déroule pas dans le cadre de la formation, vous devrez vous y inscrire séparément. Pratiquer vos nouvelles connaissances en situation réelle augmente considérablement vos chances de réussite à l'examen, c'est pourquoi nous vous conseillons de ne pas passer l'examen tout de suite après votre formation, mais de prendre votre temps et de vous y inscrire lorsque vous serez prêt.

Inscription à l'examen

Vous avez la possibilité de vous inscrire à un examen que vous passerez soit dans un de nos centres de formation Digicomp, agréés centre de test Pearson Vue, à Lausanne ou Genève, soit depuis chez vous.

Chez Digicomp : Inscrivez-vous à l'examen directement sur le site de [Pearson VUE](#) et sélectionnez l'un de nos centres de formation Digicomp (Lausanne ou Genève). Vous pourrez ensuite choisir parmi les créneaux d'examen proposés dans nos centres.

Chez vous : Pour passer un examen depuis chez vous, vous devez vous inscrire en passant par [ce lien](#).

Le prix de l'examen est de CHF 130.- (sous réserve de modification par l'éditeur).

Formations complémentaires

- [Microsoft Dynamics 365 Customer Service – Formation intensive \(«MB230»\)](#)
- [Dynamics 365 Customer Insights \(Journeys\) – Formation Intensive \(«MB220»\)](#)
- [Microsoft Dynamics 365 Sales – Formation intensive \(«MB210»\)](#)
- [Power Platform Functional Consultant – Formation intensive \(«PL200»\)](#)
- [Power Platform Functional Consultant – Formation flexible \(«PL200V»\)](#)
- [Microsoft Dynamics 365 Customer Service – Formation flexible \(«MB230V»\)](#)

Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou romandie@digicomp.ch. Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur www.digicomp.ch/formations-microsoft-technology/microsoft-business-applications-dynamics-365/microsoft-dynamics-365-fundamentals/cours-microsoft-dynamics-365-fundamentals-crm-formation-intensive-mb-910