



ENI Service

référence
T126-MB910

1 jour
7h

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Mise à jour
17 juillet 2023

Formation
intra-entreprise
sur devis

 (Télé-)présentiel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM



Objectifs

- ✓ Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Marketing
- ✓ Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Sales
- ✓ Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Service
- ✓ Présenter les capacités et les fonctionnalités de Dynamics 365 Field Service
- ✓ Présenter les capacités et fonctionnalités de Dynamics 365 Project Operations (CRM)

Pré-requis

Les stagiaires doivent avoir une compréhension fondamentale des principes de la relation client et des opérations commerciales.

Une compréhension de l'informatique en cloud est utile, mais pas indispensable.

Certification

Cette formation prépare à l'examen " Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)" qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified : Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

Public

- Personnes occupant des fonctions différentes et se trouvant à divers stades de leur carrière peuvent bénéficier de ce cours fondamental.
- Professionnels de l'informatique
- Toute personne souhaitant se familiariser avec les fonctionnalités et apports de Dynamics 365.

Cette formation prépare au rôle de Business Owner



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00020 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

1 / 3



ENI Service

référence
T126-MB910

1 jour
7h

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Mise à jour
17 juillet 2023

Formation
intra-entreprise
sur devis

 (Télé-)présentiel

 Cours Officiel

 Formation certifiante



Programme de la formation

Examinez les principales fonctionnalités des applications de gestion de la relation client de Microsoft Dynamics 365

- Naviguer dans les applications de gestion de la relation client de Dynamics 365
- Explorer les options d'intégration et les opérations courantes de Dynamics 365

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Marketing

- Explorez Dynamics 365 Marketing
- Explorez d'autres fonctionnalités et applicatifs de marketing

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Sales

- Explorer Dynamics 365 Sales
- Utiliser les possibilités de vente

Apprendre les principes fondamentaux de Dynamics 365 Field Service

- Explorez Dynamics 365 Field Service
- Décrire le processus de planification

Apprenez les principes fondamentaux du service client Dynamics 365

- Explorez Dynamics Field Service
- Examinez la gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service et les applications connexes



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00020 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

2 / 3



ENI Service

référence
T126-MB910

1 jour
7h

Microsoft Dynamics 365 Notions Fondamentales CRM

Mise à jour
17 juillet 2023

Formation
intra-entreprise
sur devis

 (Télé-)présentiel

 Cours Officiel

 Formation certifiante



Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

- 1 Dans la salle de cours en présence du formateur.
- 2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.
- 3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Évaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00020 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3