

ENI Service

référence  
T126-MB280T03


1 jour  
7h

## Microsoft Dynamics 365 Concevoir et offrir des expériences client performantes avec Dynamics 365 Customer Insights

Mise à jour  
20 mars 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

# Microsoft Dynamics 365 Concevoir et offrir des expériences client performantes avec Dynamics 365 Customer Insights

## Objectifs pédagogiques

### Prérequis

Les stagiaires doivent avoir des connaissances des principes de marketing de base.  
Ils doivent également être familiers avec la suite d'expérience client Dynamics 365, y compris Dynamics 365 Sales et Dynamics 365 Customer Insights. Ils doivent également avoir une expérience de base en configuration d'applications pilotées par des modèles. Idéalement, avoir suivi la formation « Microsoft Dynamics 365 Configurer les applications Dynamics 365 basées sur le modèle de l'expérience client »


### Certification

Cette formation fait partie d'une série de quatre formations (MB-280T01-T04) préparant à l'examen « Dynamics 365 Customer Experience Analyst » qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified : Dynamics 365 Customer Experience Analyst Associate

### Public concerné

Cette formation est destinée aux professionnels de l'informatique ou du marketing qui souhaitent apprendre à exploiter Dynamics 365 Customer Insights pour leur organisation



 02 40 92 45 50

 [formation@eni.fr](mailto:formation@eni.fr)

[www.eni-service.fr](http://www.eni-service.fr)

**ENI Service - Centre de Formation**

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

1 / 3



ENI Service

référence  
T126-MB280T03

1 jour  
7h

## Microsoft Dynamics 365 Concevoir et offrir des expériences client performantes avec Dynamics 365 Customer Insights

Mise à jour  
20 mars 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

### Programme détaillé

#### Utiliser les fonctionnalités en temps réel de Dynamics 365 Customer Insights Journeys (4 heures)

- Créer des e-mails dans Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Créer des SMS et des notifications Push dans Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Créer des formulaires dans Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Gérer le consentement dans Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Créer des parcours avec Dynamics 365 Customer Insights Journeys
- Gérer les prospects et la notation dans Customer Insights Journeys
- Étendre les fonctionnalités de marketing en temps réel dans Dynamics 365 Customer Insights Journeys

#### Déverrouiller l'intention client avec Dynamics 365 Customer Insights Data (3 heures)

- Prise en main de Dynamics 365 Customer Insights Data
- Ingérer des données dans Customer Insights Data
- Créer un profil client unifié dans Dynamics 365 Customer Insights Data
- Utiliser Dynamics 365 Customer Insights Data
- Enrichir les données et les prédictions avec Customer Insights Data
- Gérer des connexions externes avec Customer Insights Data
- Configurer et administrer Customer Insights Data



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

[www.eni-service.fr](http://www.eni-service.fr)

**ENI Service - Centre de Formation**

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

2 / 3



ENI Service

référence  
T126-MB280T03

1 jour  
7h

# Microsoft Dynamics 365 Concevoir et offrir des expériences client performantes avec Dynamics 365 Customer Insights

Mise à jour  
20 mars 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

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, le formateur évalue chaque stagiaire sur l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation selon quatre niveaux (non évalué, non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette évaluation repose sur une modalité choisie par le formateur en cohérence avec la formation : QCM, exercices pratiques réalisés pendant la formation, évaluation finale de synthèse, quiz interactif de validation, étude de cas, mise en situation, analyse de l'auto-évaluation, autres modalités adaptées.

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, émise 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.

## Accessibilité 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 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3