Présentiel/distanciel | Cours Officiel | Formation certifiante

NOUVEAUTÉ

# Accélérer les pipelines de vente avec l'IA dans Microsoft Dynamics 365

## Objectifs pédagogiques

- Configurer Dynamics 365 Sales afin de prendre en charge des processus commerciaux enrichis par l'IA
- Mettre en oeuvre Microsoft Copilot et les principales fonctionnalités d'intelligence commerciale proposées dans Dynamics 365 Sales
- Gérer et qualifier les prospects à l'aide des fonctionnalités Dynamics 365 Sales et de l'agent de qualification des ventes
- Piloter le cycle de vie des opportunités, des devis, des commandes et des ventes en exploitant les fonctionnalités d'IA disponibles
- Configurer et exploiter les agents IA associés aux opportunités, à la recherche et à la clôture des ventes
- Analyser les performances commerciales à l'aide des prévisions, tableaux de bord et fonctionnalités d'analyse de Dynamics 365 Sales
- Intégrer Dynamics 365 Sales avec les services Microsoft 365
- Étendre les processus commerciaux à l'aide de Power Platform et Copilot Studio
- Appliquer les principes de gouvernance et d'utilisation responsable de l'IA dans le contexte de Dynamics 365

## Prérequis

Pour suivre cette formation dans de bonnes conditions, il est recommandé de :

- Comprendre les principales étapes d'un processus commercial, de la gestion d'un prospect jusqu'à la conclusion d'une vente
- Posséder une connaissance générale du fonctionnement d'une application CRM
- Disposer idéalement d'une première connaissance de Microsoft Dynamics 365 ou des applications métier Microsoft
- Être familiarisé avec les principes généraux des applications Cloud Microsoft

## Certification

Cette formation prépare à l'examen AB-210 Accelerating Sales Pipelines with AI in Dynamics 365, qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified: Dynamics 365 Sales AI Consultant Associate

## Public concerné

Cette formation s'adresse notamment aux :

- Consultants fonctionnels Dynamics 365
- Consultants CRM et consultants avant-vente
- Administrateurs ou référents Dynamics 365 Sales
- Responsables de projets CRM
- Business Analysts intervenant sur des processus commerciaux
- Professionnels chargés de concevoir ou de faire évoluer des solutions de vente reposant sur Dynamics 365 et l'IA
- Professionnels souhaitant préparer l'examen Microsoft AB-210

Elle permet aux participants de développer une vision opérationnelle du rôle de l'IA dans Dynamics 365 Sales et d'acquérir les compétences nécessaires pour transformer les besoins des équipes commerciales en processus et fonctionnalités exploitables.

## Programme détaillé

### Configurer Dynamics 365 Sales pour la vente basée sur l'IA (5h15)

- Transformer les expériences client avec l'IA dans les applications Dynamics 365
  - Positionnement des applications d'expérience client Dynamics 365 dans le parcours d'une organisation
  - Utilisation des autres applications Dynamics 365 dans une solution d'engagement client
  - Composants IA disponibles dans les applications Dynamics 365
  - Principes d'utilisation responsable de l'IA avec Dynamics 365
- Découvrir Dynamics 365 Sales en tant que solution de vente basée sur l'IA
  - Conception d'une stratégie de vente basée sur l'IA
  - Navigation dans Dynamics 365 Sales
  - Gestion des clients
  - Utilisation de Copilot dans Dynamics 365 Sales
  - Rôle et utilisation des agents dans Dynamics 365 Sales
- Installer et configurer Dynamics 365 Sales
  - Préparation d'un déploiement Dynamics 365 Sales
  - Paramétrage des rôles de sécurité
  - Installation et configuration de l'application
  - Configuration des fonctionnalités de collaboration
  - Configuration de Copilot dans Sales
  - Configuration des fonctionnalités d'IA depuis Dynamics 365 AI Hub
  - Configuration des fonctionnalités d'intelligence
  - Configuration de l'accélérateur des ventes

### Générer et qualifier des prospects à l'aide de l'IA dans Dynamics 365 Sales (4h45)

- Nourrir et générer des prospects dans Dynamics 365 Sales
  - Principes de gestion des prospects dans Dynamics 365
  - Création de prospects
  - Cycle de vie de la gestion des prospects
  - Qualification des prospects
  - Utilisation de Copilot avec les prospects
  - Manipulation des prospects Dynamics 365
  - Outils de gestion des données de prospect
- Qualifier des prospects à l'aide de l'agent de qualification des ventes dans Dynamics 365 Sales
  - Prise en main de l'agent de qualification des ventes
  - Configuration de l'agent de qualification des ventes
  - Surveillance de son fonctionnement
  - Résolution des principaux problèmes
  - Interprétation des actions réalisées par l'agent sur les prospects
- Interagir avec les clients par SMS dans Dynamics 365 Sales
  - Configuration du fournisseur de messagerie texte
  - Gestion des numéros de téléphone
  - Ajout d'une fonctionnalité SMS à des formulaires personnalisés
  - Gestion des conversations par SMS

### Générer des ventes grâce à l'exécution commerciale optimisée par l'IA dans Dynamics 365 Sales (5h45)

- Configurer le catalogue de produits dans Dynamics 365 Sales
  - Organisation du catalogue de produits
  - Définition des produits, familles et offres groupées
  - Configuration des listes de prix
  - Configuration des remises
  - Gestion des paramètres du catalogue
- Gérer les opportunités et traiter les commandes commerciales dans Dynamics 365 Sales
  - Gestion des opportunités
  - Cycle de vie d'une opportunité
  - Ajout de produits
  - Configuration de la tarification
  - Utilisation de Copilot avec les opportunités
  - Gestion des devis
  - Gestion des commandes
  - Gestion des factures
- Générer des ventes à l'aide d'agents IA dans Dynamics 365 Sales
  - Utilisation des agents IA dans le traitement des opportunités
  - Configuration de l'agent d'opportunité commerciale
  - Configuration de l'agent de clôture des ventes
  - Surveillance des agents
  - Analyse et interprétation des insights générés
- Analyser les performances des ventes à l'aide de l'IA, des prévisions et des tableaux de bord dans Dynamics 365 Sales
  - Utilisation de l'agent de recherche sur les ventes
  - Configuration de l'agent de recherche sur les ventes
  - Configuration des prévisions de ventes prédictives
  - Création et gestion des prévisions de ventes
  - Utilisation des tableaux de bord
  - Outils de création de rapports
  - Définition et suivi des objectifs de vente

### Étendre Dynamics 365 Sales avec les outils IA et Power Platform (5h15)

- Prendre en main l'application mobile Dynamics 365 Sales
  - Déploiement de l'application mobile
  - Utilisation de l'application mobile
  - Gestion des enregistrements
  - Personnalisation des vues de formulaire
  - Configuration des notifications Push
- Utiliser des services Microsoft 365 avec des applications basées sur des modèles et des Microsoft Dataverse
  - Configuration des boîtes aux lettres
  - Synchronisation côté serveur
  - Options de gestion documentaire

- Gestion des documents
- Déploiement de Dynamics 365 App for Outlook
- Configuration de Dynamics 365 App for Outlook
- Intégration avec Microsoft Teams

• Étendre des applications Dynamics 365 avec Power Platform et Copilot Studio

- Extension de Dynamics 365 avec des agents Copilot Studio
- Évaluation des possibilités de connectivité des données IA avec MCP
- Automatisation des processus avec Power Automate
- Création d'expériences personnalisées avec Power Apps
- Exploitation des données et insights avec Power BI
- Mise à disposition de portails clients avec Power Pages

## 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, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.
Evaluation 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