

INTRODUCTION à Microsoft Dynamics CRM 2013

FR80501

Durée : 1 jour

A propos de ce cours

Ce cours d'un jour mené par un formateur constitue une introduction à Microsoft Dynamics CRM 2013. Le cours se concentre sur l'interface utilisateur et sur le travail avec l'application et sert aussi de base aux autres cours Microsoft Dynamics CRM 2013. Le cours décrit les concepts de Microsoft Dynamics CRM, l'interface Web, l'interface Microsoft Dynamics CRM pour Outlook, la recherche et la gestion de rapports.

Profil des participants

Ce cours s'adresse à des utilisateurs et des clients récents de Microsoft Dynamics CRM qui souhaitent prendre connaissance des fonctionnalités de base disponibles dans le produit.

A l'issue du cours

A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :

- Décrire les concepts clés du produit Microsoft Dynamics CRM.
- Expliquer comment les enregistrements clients, d'adresses, de notes, de pièces jointes, de connexion et d'activité sont sauvegardés dans Microsoft Dynamics CRM, et aussi comment configurer les options personnelles.
- Travailler avec les enregistrements et les vues.
- Utiliser Microsoft Dynamics CRM pour Outlook pour suivre et synchroniser des enregistrements et gérer les fonctionnalités hors connexion.
- Effectuer des recherches et créer des rapports avec les données de Microsoft Dynamics CRM.

Prérequis

Pour participer à cette formation, les stagiaires doivent avoir une connaissance pratique de :

- Microsoft Windows
- Microsoft Outlook
- Microsoft Word
- Microsoft Excel

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

PLAN DE COURS :

Chapitre 1 : Concepts de Microsoft Dynamics CRM

Ce chapitre présente une vue d'ensemble des fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM et décrit comment naviguer dans l'application.

Leçons :

- Fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM
- Clients Microsoft Dynamics CRM
- Sécurité
- Enregistrements de Microsoft Dynamics CRM
- Le panneau de démarrage
- Navigation dans l'application
- Aide et centre de ressources Microsoft Dynamics CRM

Atelier :

- Navigation dans Microsoft Dynamics CRM

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Résumer les modules vente, marketing et service dans Microsoft Dynamics CRM.
- Décrire les clients Web et Outlook pour Microsoft Dynamics CRM.
- Expliquer le modèle de sécurité de Microsoft Dynamics CRM.
- Résumer les informations sur les enregistrements de Microsoft Dynamics CRM.
- Expliquer le but du panneau de démarrage.
- Décrire les différentes manières de naviguer dans l'application.
- Montrer l'utilisation de l'aide et du centre de ressource dans Microsoft Dynamics CRM.

Chapitre 2 : Travailler avec l'application

Ce chapitre décrit comment les enregistrements clients sont utilisés dans Microsoft Dynamics CRM. On y décrit également comment les adresses, les notes, les pièces jointes, les connexions et les activités sont enregistrés dans Microsoft Dynamics CRM et comment configurer les options personnelles.

Leçons :

- Enregistrements clients
- Adresses
- Notes et pièces jointes
- Connexions
- Activités
- Options personnelles

Atelier :

- Travail avec les enregistrements et les options personnels

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Expliquer comment utiliser les enregistrements clients dans Microsoft Dynamics CRM.
- Enregistrer des adresses.
- Utiliser les notes et les pièces jointes.
- Décrire l'usage des connexions.
- Utiliser les enregistrements d'activité pour suivre les interactions clientes.
- Personnaliser Microsoft Dynamics CRM.

Chapitre 3 : Travailler avec les enregistrements

Ce module décrit les vues et leur filtrage. On y explique ensuite l'appartenance des enregistrements, leur partage et comment effacer et modifier plusieurs enregistrements à la fois, comment importer des données et comment effectuer une fusion avec publipostage.

Leçons :

- Les vues
- Appartenance des enregistrements
- Partage des enregistrements
- Effacement et modification des enregistrements
- Importation de données
- Fusion/publipostage avec Microsoft Word

Atelier :

- Import de contact

Atelier :

- Fusion/publipostage

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Décrire les vues et comment les filtrer.
- Expliquer l'appartenance des enregistrements.
- Décrire le but des partages et comment mettre en partage.
- Décrire comment effacer et modifier des enregistrements multiples.
- Décrire comment importer des données dans Microsoft Dynamics CRM.
- Décrire le processus d'exécution de fusion/publipostage sur les enregistrements de Microsoft Dynamics CRM.

Chapitre 4 : Microsoft Dynamics CRM pour Outlook

Ce chapitre montre l'utilisation de Microsoft Dynamics CRM pour Outlook, comment gérer et suivre les items et comment les enregistrements sont synchronisés de Microsoft Dynamics CRM vers Outlook, comment le formatage conditionnel peut s'appliquer à la liste d'enregistrements et comment les fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM pour Outlook opèrent.

Leçons :

- Intégration avec Outlook
- Suivi d'items dans Outlook
- Synchronisation d'enregistrements
- Formatage conditionnel
- Fonctionnalités hors ligne

Atelier :

- Suivi d'items

Atelier :

- Paramétrage de la synchronisation

Atelier :

- Fonctionnalités hors ligne

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Décrire l'intégration de Microsoft Dynamics CRM dans Outlook.
- Suivre des items d'Outlook dans Microsoft Dynamics CRM.
- Synchroniser et paramétrer la synchronisation d'Outlook vers Microsoft Dynamics CRM.
- Exploiter les formatages conditionnels.
- Mettre en œuvre les fonctionnalités du mode hors connexion.

Chapitre 5 : Recherche et rapports

Ce chapitre montre quantité d'outils que vous pouvez utiliser pour lancer des recherches et effectuer des rapports sur les données dans Microsoft Dynamics CRM.

Leçons :

- Recherche rapide
- Recherche avancée
- Gérer les vues enregistrées
- Export vers Excel
- Rapports existants
- L'assistant de création de rapports
- Vue d'ensemble des graphiques et des tableaux de bord

Atelier :

- Recherche d'enregistrements

Atelier :

- Exporter des enregistrements

Atelier :

- Rapports

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Trouver des enregistrements avec la recherche rapide.
- Lancer des recherches avancées.
- Gérer les vues enregistrées.
- Exporter des enregistrements vers Excel.
- Décrire les rapports préexistants dans Microsoft Dynamics CRM.
- Créer des rapports avec l'assistant.
- Fournir une vue d'ensemble des tableaux de bord et des graphiques.