

INTRODUCTION à Microsoft Dynamics CRM 2015

Durée : 2 jours

A propos de ce cours

Ce cours mené par un formateur constitue une introduction à Microsoft Dynamics CRM 2015. 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 2015. 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. Enfin, le cours présente comment exploiter les capacités d'intégration entre Dynamics CRM et Office (Excel, Word, OneNote), ainsi qu'une première approche de l'utilisation de Dynamics CRM en mobilité.

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 auront :

- Acquis les concepts clés du produit Microsoft Dynamics CRM.
- Découvert 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.
- Travaillé avec les enregistrements et les vues.
- Utilisé Microsoft Dynamics CRM pour Outlook pour suivre et synchroniser des enregistrements et gérer les fonctionnalités hors connexion.
- Effectué des recherches et créé des rapports avec les données de Microsoft Dynamics CRM
- Utilisé les capacités d'intégration entre Dynamics CRM et les outils Office
- Découvert les outils Dynamics CRM pour tablette et téléphone

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
- 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.
- 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 : créer et gérer des activités
- Options personnelles

Atelier :

- Travail avec les enregistrements et les options personnelles

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.
- Modifier les options personnelles dans Dynamics CRM.

Chapitre 3 : Travailler avec les enregistrements

Ce module décrit les vues et leur filtrage. On y explique ensuite la notion de propriétaire et d'affectation des enregistrements, le partage, la suppression et la modification de plusieurs enregistrements à la fois. Enfin, le module décrit l'import de données ainsi que les outils de détection de doublons et de dédoublonnage

Leçons :

- Les vues
- Attribution des enregistrements
- Partage des enregistrements
- Suppression et modification des enregistrements
- Importation de données
- Détection de doublons, règles de détection, fusion d'enregistrement

Atelier :

- Import de contact
- Détection de doublons et Fusion d'enregistrement

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 : 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
- Exporter des enregistrements
- 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

JOUR 2

Chapitre 5 : 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 (mails, tâches, rendez-vous, ...)
- Formatage conditionnel

- Mode hors connexion

Atelier :

- Suivi d'items
- Paramétrage de la synchronisation
- Mode hors connexion et synchronisation des données entre Outlook et Dynamics CRM

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 6 : Intégration & Productivité avec Dynamics CRM et Office

Ce chapitre démontre comment Dynamics CRM et les outils Microsoft Office peuvent s'associer pour produire une plateforme plus productive et intégrée pour l'utilisateur

- Exports Excel : Exports statiques et dynamiques
- Réimportation de données modifiées dans Excel
- Réalisation de fusions et publipostages avec Word
- Intégration avec OneNote
- Si le temps le permet : Intégration de documents avec Sharepoint

Chapitre 7 : Dynamics CRM et mobilité

Ce chapitre présente une première approche de l'utilisation de Dynamics CRM dans un contexte de mobilité

- Présentation de Dynamics CRM pour tablettes
- Présentation de Dynamics CRM pour mobiles