

# ADMINISTRATEUR FONCTIONNEL – Les fondamentaux de Dynamics 365 Customer Engagement



Durée

3 jours

Cette formation vous présente une vue d'ensemble de Dynamics 365 et pose un socle indispensable pour appréhender, utiliser et personnaliser la solution Dynamics 365 Customer Engagement.

Le but est que chaque participant dispose d'une compréhension approfondie de la plateforme, des fonctionnalités standard, ainsi que des principales options qui s'offrent à l'administrateur fonctionnel.

Pendant trois jours, les apprenants sont plongés dans l'outil afin d'apprendre concrètement les bénéfices métier que la plateforme apporte.



## Objectifs pédagogiques

- L'objectif de cette formation est de vous faire acquérir l'autonomie suffisante pour exploiter les fonctionnalités de Dynamics 365 Customer Engagement, en couvrant les concepts fondamentaux et les connaissances clefs par la pratique
- Vous apprendrez les fonctionnalités à forte valeur ajoutée que sont l'automatisation et les workflows. A l'issue de cette formation, les administrateurs fonctionnels sauront apporter de la valeur aux équipes business, en adaptant la plateforme Dynamics 365 à leur organisation et à leurs processus



## Programme

Jour 1 - Présentation des applications Dynamics 365 et concepts fondamentaux

- Introduction - Présentation de la plateforme
- Modèle de données et relations
- Processus Customer Engagement
- Paramétrage et reporting
- Configuration de la plateforme
- Recherches
- Reporting

Jour 2 - Personnalisations et Automatisations de la plateforme

- Personnalisations
- Flux de processus, règles métier
- Power Automate - Workflows

Jour 3 - Administration et Intégrations

- Gestion des utilisateurs, Sécurité
- Solutions
- Configuration Outlook for Dynamics 365, Connecteur SharePoint
- Server-side synchronisation
- Import et export de données

## **Public cible**

Administrateurs fonctionnels CRM  
Administrateurs CRM  
Utilisateurs avec pouvoir

## **Prérequis**

Pas de prérequis nécessaire mais le souhait de découvrir et mettre en place Dynamics 365 Customer Engagement

## **Niveau**

Débutant

## **Evaluation**

Quiz

## **Modalités d'apprentissage**

Stage pratique en présentiel, classe pratique à distance

## **Mode de délivrance**

Intra et inter

## **Moyens**

Retours d'expérience  
Slides  
Mise en situation

## **Certification associée**

N/A

## **Session délivrée en**

Français et Anglais

## **Langue(s) des supports**

Anglais

## **Tarifs**

Inter-entreprise : 2 100 €HT par participant  
Intra-entreprise : sur demande