



Dynamics CRM : introduction, présentation de l'outil

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MSC97

 CATÉGORIE
**Dynamics CRM et
Dynamics 365**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Avoir une vue d'ensemble de l'outil, ses atouts et ses enjeux
- ✓ Maîtriser les fonctionnalités clés de Microsoft Dynamics CRM
- ✓ Visualiser la nature des informations stockées dans le CRM
- ✓ Utiliser le CRM pour Outlook et l'accès en mode hors connexion
- ✓ Chercher des données MS Dynamics CRM puis générer des rapports

POUR QUI ?

- ✓ Toute personne voulant intégrer MS Dynamics CRM à son entreprise
- ✓ Toute personne désirant acquérir les connaissances de base sur MS Dynamics



☰ Programme détaillé

1/ Présentation de Microsoft Dynamics CRM

- Fonctionnalités
- Présentation de différentes options de déploiement
- Flux de processus d'entreprise et branchements
- Modèle entités-relations
- Entités, enregistrements, formulaires et champs
- Utiliser l'aide de MS Dynamics CRM

2/ Accès à Microsoft Dynamics CRM 2016

- Les différents types d'accès à Dynamics CRM
- L'accès en mode hors connexion
- Établir la sécurité dans le CRM

3/ Se servir de la navigation dans l'application

- Utiliser la barre de menu
- Appréhender la propriété des enregistrements
- Comptes et Contacts
- Actions sur les enregistrements
- Activités
- Le "mur" d'interaction
- Intégrer CRM à Outlook
- Comprendre les Vues
- Recherche de données
- Processus

4/ Le module Ventes : Concept et enjeux

- Visualiser le processus de vente dans MS Dynamics CRM
- Enregistrer dans le processus de vente
- Savoir suivre ses concurrents
- Gérer la documentation commerciale
- Utiliser les prospects
- Utiliser les opportunités
- Appréhender le processus de vente
- Appréhender les workflows et boîtes de dialogue

5/ Vue d'ensemble du service client

- Créer des enregistrements d'incident
- Les Apps de service liés
- Analyse pour les services
- IA pour les services
- Configuration du service client

6/ Le module Marketing : Concept et enjeux

- Les atouts du marketing en boucle fermée
- Conception et utilisation des listes marketing
- Distinguer campagnes marketing et campagnes rapides
- Utiliser des campagnes rapides
- Campagnes marketing : présentation
- Concevoir une campagne marketing
- Concevoir et utiliser des modèles de campagnes
- Importer des prospects

7/ Office 365 et Microsoft Dynamics CRM

- Groupes Office 365
- Office 365 Delve

- OneDrive Entreprise


8/ Gestion des données

- Outils de filtrage sur les vues
- Exportation vers Excel
- Générer des rapports par défaut
- Utiliser l'assistant Rapport
- Visualiser les graphiques et tableaux de bord
- Modèles d'export

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 08 au 10 Juil. 2026  Casablanca

 02 au 04 Sep. 2026 

 28 au 30 Oct. 2026 

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210
 **Email** : contact@innov-systems.com
 **Web** : <https://www.innov-systems.com>

Scannez pour accéder
à la fiche en ligne 

Innov Systems