



Enterprise Computing Solutions - Education Services

## TRAINING OFFERING

---

**Vous pouvez nous joindre ici**

Email: [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com)  
Phone: 01 49 97 50 00



# MB-910T00: Principes de base de Microsoft Dynamics 365 (ERP)

**CODE:**                    **DURÉE:**                    **PRIX H.T.:**

MCS\_MB-910T00      7 Hours (1 day)      €720.00

## Description

Voulez-vous en savoir plus sur Dynamics 365 ? Ce cours fournit une vaste présentation des fonctionnalités d'engagement client de Dynamics 365. Il vous permet de vous familiariser avec le concept d'engagement client, avec les principales fonctionnalités des applications d'engagement client, ainsi qu'avec chacune des applications d'engagement client, dont Dynamics 365 Customer Insights, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service et Dynamics 365 Field Service. Vous découvrirez également comment Copilot peut vous aider à exécuter des tâches d'engagement client dans Dynamics 365. Ce cours comprend des conférences et des ateliers pratiques.

## Audience

Le cours Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM) s'adresse à ceux qui cherchent à se familiariser et à acquérir une grande expérience avec les fonctionnalités de marketing, de vente, de service clientèle et de service après-vente de Dynamics 365. Ce public souhaite explorer comment les applications d'engagement client (CRM) pour Dynamics 365 peuvent être utilisées pour :  
Unifier les profils et personnaliser les parcours des clients ciblés à l'aide d'applications Dynamics 365 Customer Insights.  
Assister efficacement les utilisateurs pendant tout le cycle de vie de commande à l'aide de Dynamics 365 Sales.  
Assister les agents dans la gestion des incidents pendant tout le cycle de vie du support client à l'aide de Dynamics 365 Customer Service.  
Planifier et mener à bien les ordres de travail à l'aide de Dynamics 365 Field Service.  
Évaluer la capacité d'assistance de Copilot dans chacun de ces domaines. Des personnes dans différents rôles et à différentes étapes de leur carrière peuvent tirer parti de ce cours sur les bases. Le cours est conçu pour les professionnels de l'informatique, les parties prenantes de l'entreprise, les entrepreneurs, les étudiants et les personnes qui commencent à travailler ou qui changent de carrière qui souhaitent voir les fonctionnalités de la relation client de Dynamics 365.

## Dates de session

Sur demande. [Merci de nous contacter](#)

## Informations Complémentaires

[Cette formation est également disponible sous forme de formation sur site. Veuillez nous contacter pour en savoir plus.](#)