

# Plan de formation Quickstart



## Microsoft Partner

Gold Cloud Productivity  
Gold Cloud Platform  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions

Microsoft  
Partner



2017 Partner of the Year Winner  
Small & Midmarket Cloud Solutions Award



Be Cloud | SARL au Capital de 40 000€  
6 rue de la Boule Rouge 75009 PARIS  
01 85 65 19 51 | [contact@be-cloud.fr](mailto:contact@be-cloud.fr)



## OBJECTIF

Former des futurs administrateurs au paramétrage personnalisé d'un outil informatique couvrant son cycle commercial

Maîtrisez **Dynamics 365 for Sales**



## DUREE DE LA FORMATION

4 jours soit 28 heures

Une formation pour **tous**,  
par nos experts **Be-Cloud**.



## PRE-REQUIS

Avoir pris connaissance de Dynamics 365  
via une présentation commerciale



## PLAN DE FORMATION

Une formation complète, structurée en 3 modules

Module 1 : Dynamics for Sales et son environnement Office 365 (1 journée)

Module 2 : Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales (2 journées)

Module 3 : Du prospect à la facture (1 journée)



## Module 1 – Dynamics for Sales et son environnement Office 365

### Présentation Générale de MS Dynamics 365

30 min

- Fonctionnalités de MS Dynamics 365
- Options de déploiement
- Flux de processus d'entreprise et branchements
- Modèle entités-relations
- Entités, enregistrements, formulaires et champs
- Aide Microsoft
- Contrôle des acquis

### Accès à MS Dynamics 365

- Types d'accès à Dynamics CRM
- Fonctionnalités hors connexion
- Sécurité
- Contrôle des acquis

### Navigation dans MS Dynamics 365

- Utilisation de la barre de menu
- Ouvrir et créer des enregistrements
- **Démo Comptes et Contacts** : Relations entre enregistrements clients et Actions sur les enregistrements Activités
- Le "Mur" d'interaction
- Suivi et synchronisation des données Microsoft Outlook
- Vues
- Recherche de données
- Processus
- Contrôle des acquis

### Office 365 et MS Dynamics

- Groupes Office 365
- Office 365 Delve
- OneDrive Entreprise
- SharePoint
- Contrôle des acquis

### Gestion des ventes dans MS Dynamics 365

- **Démo Prospects** : Processus de conversion de prospect en opportunité
- **Démo Opportunités** : Gestion d'opportunités et Suivi des échanges
- **Démo Catalogues produits** : Hiérarchie du catalogue produits
- **Démo Processus de vente** : Processus de ventes
- **Travaux pratiques** :
  - Créer et exclure un prospect
  - Créer une opportunité
  - Cycle de vente, de l'opportunité à la commande
- Contrôle des acquis

### Module Marketing de MS Dynamics 365

- Planification et budget
- Listes Marketing
- Campagnes
- Suivi des campagnes et rapports
- **Travaux pratiques** :
  - Créer une campagne rapide
  - Créer un concurrent et le lier à une opportunité
  - Effectuer une recherche avancée
- Contrôle des acquis



## Module 2 – Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales

### Présentation Générale de MS Dynamics 365

30 min

- Fonctionnalités de MS Dynamics 365
- Options de déploiement
- Flux de processus d'entreprise et branchements
- Modèle entités-relations
- Entités, enregistrements, formulaires et champs
- Aide Microsoft
- Contrôle des acquis
- **En quoi consiste la personnalisation et la configuration de Dynamics 365 ?**
  - Architecture de Dynamics
  - Ouverture sur Microsoft AppSource
  - Méthodologie de personnalisation
  - Mettre en œuvre une version d'essai de Dynamics 365
- Testez vos connaissances

### Gestion des abonnements à MS Dynamics Online

- Accès à la configuration du CRM
- Présentation des fonctionnalités de sécurité du CRM
- Gestion et administration des utilisateurs
- Boîtes mail
- Équipes
- Résumé sur les Abonnements
- **Travaux pratiques :**
  - Configuration de divisions, utilisateurs, et équipes
- Testez vos connaissances

### Modèle de sécurité CRM

- Objectifs du modèle de sécurité MS Dynamics 365
- Privilèges
- Niveaux d'accès
- Rôles de sécurité
- Mise en œuvre de hiérarchies de sécurité
- Types de hiérarchies
- Résumé sur le Modèle de sécurité
- **Travaux pratiques :**
  - Testez vos connaissances
  - Configuration de la sécurité dans MS Dynamics 365

### Introduction aux solutions et unités de déploiement

- Présentation générale des solutions
- Les solutions en détails
- Création et gestion de solutions Microsoft Dynamics 365
- Travailler avec les composants d'une solution
- Export et Import de solutions
- Résumé sur les Solutions et unités de déploiement
- Testez vos connaissances

### Personnalisation des entités et des champs

- Types d'entités
- Entités "Utilisateur" et entités "Organisationnelles"
- Propriétés des entités
- Entités Système et entités Personnalisées
- Entités personnalisées et rôles de sécurité
- Présentation générale des champs et des types de données
- Propriétés des champs
- Résumé sur la Personnalisation des entités et des champs
- Testez vos connaissances



## Module 2 (suite) – Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales

### Personnalisation avancées sur les champs

- Création de champs spécifiques pour répondre aux besoins Client
- Champs calculés
- Champs d'agrégation
- "Option sets" : listes déroulantes
- Configuration de clés alternatives
- Mise en œuvre de la sécurité au niveau champ
- Gestion des statuts (et raison des statuts) des enregistrements
- Résumé sur la Personnalisation avancée des entités et des champs
- Testez vos connaissances
- **Travaux pratiques**

### Gestion des relations

- Types de relations
- Création de relations
- Créer des mappages de champ
- Relations plusieurs à plusieurs
- Création de hiérarchies (relations réflexives)
- Mise en œuvre de mappages
- Connexions et rôles de connexion
- Résumé sur la Gestion des relations
- Testez vos connaissances
- **Travaux pratiques**

### Personnalisation pour la mobilité

- Configuration des entités pour la mobilité – Scénario
- Connexion à une instance CRM Online
- Naviguer vers la solution par défaut
- Masquer le champ fax pour les téléphones mobiles
- Définir une entité en lecture seule pour la mobilité
- Publier les modifications
- Tester les changements sur "CRM for Phones Express"
- Tester les changements sur téléphone mobile (*CRM for phones*) et sur tablette (*CRM for Tablet*)
- Testez vos connaissances

### Personnalisation des formulaires

- Types de formulaires
- Les particularités d'un "bon" formulaires ("*best practices*")
- Construire un formulaire
- Composants de formulaire spécifiques
- Équipes d'accès et sous-grilles
- Navigation dans les formulaires
- Autres types de formulaires
- Formulaires multiples et rôles de sécurité
- Personnalisation de formulaires et mobilité
- Résumé sur la Personnalisation des formulaires
- Testez vos connaissances

### Règles métier

- Règles métier : présentation générale
- Portée des règles métier
- Déclenchement des règles métier
- Conditions et Actions
- Gestion des branchements IF ... ELSE
- Résumé des Règles métier
- **Travaux pratiques**



## Module 2 (suite) – Personnalisez votre Dynamics 365 for Sales

### Vues et tableaux de bord

- Utilisation des vues
- Personnalisation des vues
- Personnalisation des vues de recherché : recherche rapide, recherche “lookup”, recherche avancée
- Personnalisation de graphiques
- Personnalisation de tableaux de bord
- Thèmes
- Résumé sur les Vues et tableaux de bord

### Introduction aux processus

- Processus et automatisation de processus
- Eléments de base sur les workflows, dialogues et actions
- Ouverture sur Power Automate

### Flux de processus d'entreprise

- Que sont les flux de processus d'entreprise ?
- Activer les processus d'entreprise
- Mise en œuvre et catégorisation d'étapes de processus
- Branchements conditionnels
- Résumé sur les flux de processus d'entreprise

### Gestion des données

- Outils de filtrage sur les vues
- Importer de la donnée dans Dynamics
- Export des données vers Excel
- Règles de détection de doublon
- Fusionner des enregistrements
- Rapports par défaut
- Assistant Rapports
- Graphiques
- Tableaux de bord & Tableaux de bord PowerBI
- Modèles d'export
- **Travaux pratiques :**
  - Exporter des données CRM vers Excel
  - Formater et importer de échantillons de donnée (Comptes et Contacts)
  - Créer un graphique en histogramme simple
  - Créer et partager un tableau de bord
- Contrôle des acquis



## Module 3 – Du prospect à la facture

### Introduction à la gestion des ventes

- Scenarii clients
- Types d'enregistrements de base
- Flux de processus d'entreprise et branchements conditionnels
- Documentation commerciale
- Concurrents
- Territoires de vente
- Configuration multidevise
- Social Engagement
- Points clés à retenir
- **Travaux pratiques :**
  - Créer des documents commerciaux et leurs annexes
- Contrôle des acquis

### Gestion des prospects

- Rôle des entités Prospect et Opportunités
- Suivi et conversion (inclusion/exclusion) de prospects
- Points clés à retenir
- **Travaux pratiques :**
  - Créer et exclure des prospects
- Contrôle des acquis

### Travailler les opportunités

- **Démo Comprendre les Opportunités :** Opportunités
- Gestion d'opportunité
- **Démo Connexions avec d'autres enregistrements :** Connexions
- Clôture/réouverture d'opportunité ; activités de clôture
- Opportunités et vues
- Création rapide
- Points clés à retenir
- **Travaux pratiques :**
  - Gestion d'opportunités et de concurrents
  - Création rapide : création rapide de contact
- Contrôle des acquis

### Catalogue Produits

- Composants du catalogue produits
- **Démo Groupes d'unités :** Groupes d'unités
- Configuration de produits
- **Démo Tarifs :** Tarifs
- Tarifs spécifiques
- Grilles de remises
- Gestions multidevise
- **Démo Familles et Propriétés de produits :** Exemple d'arborescence produit
- Relations et groupements de produits (kits)
- **Démo Produits et graphiques hiérarchiques :** Produits et graphiques hiérarchiques
- Points clés à retenir
- **Travaux pratiques :**
  - Créer un groupe d'unités pour des prestations de service
  - Ajouter un produit
  - Créer un tarif "Offres spéciales"
  - Paramétrer une grille de remises
  - Créer un kit et des produits associés
  - Définir une nouvelle devise, créer un nouveau tarif et des éléments tarifaires
- Contrôle des acquis



## Module 3 (suite) – Du prospect à la facture

### Cycle de vente – Traitement des commandes

- Ajout de produits aux opportunités
- Produits hors catalogue
- Impact des devises
- Taux de change
- **Démo : Créer des devis à partir des opportunités** : Cycle de vie des devis
- Gestion de devis
- Commandes
- Factures
- Points clés à retenir
- **Travaux pratiques** :
  - Mise en œuvre du cycle de vente
  - Contrôle des acquis

### Modèle de documents

- Editer son devis
- Créer son modèle de devis
- Relation des tables dans les modèles de document
- Mettre en forme son devis
- Importer ses modèles
- **Travaux pratiques**
- Contrôle des acquis

### Favoriser d'adoption utilisateur

- Déployer une application Dynamics
- Utiliser un modèle existant
- Créer un plan de site
- Choisir les éléments à faire apparaître (tableaux de bord, vues, formulaires, flux de processus d'entreprise)
- **Travaux pratiques**
- Contrôle des acquis

