

Formation & Certification • MB-910

Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

Découvrez les applications CRM de Dynamics 365 (Sales, Customer Service, Field Service, Customer Insights – Data & Journeys) et leurs usages métier, l'intégration avec Microsoft 365 et Power Platform, ainsi que les capacités Copilot.

Distributeur officiel Certiport

Centre d'examen Certiport

Learn • Practice • Certify

Durée 25 h	Examen MB-910
Modalité Distanciel	Niveau Fondamental

INSCRIPTION / RÉSERVATION



Je m'inscris
maintenant



- **Learn** : accès au cours officiel Microsoft Learn couvrant tous les objectifs MB-910.
- **Practice** : accès à un simulateur d'examen interactif pour s'entraîner dans les conditions réelles.
- **Certify** : voucher d'examen MB-910 inclus pour passer la certification.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Décrire la proposition de valeur CRM de Dynamics 365 et ses bénéfices métier.
- Identifier les applications clés : Sales, Customer Service, Field Service, Customer Insights – Data & Journeys.
- Comprendre l'architecture Microsoft Dataverse, la sécurité, l'intégration avec Microsoft 365 et Power Platform.
- Découvrir les scénarios Copilot et l'IA responsable dans Dynamics 365.

PUBLIC CIBLE

- Décideurs, commerciaux, responsables service client, PMO, consultants.
- Équipes métier & IT souhaitant cadrer un projet CRM.
- Débutants / reconversions vers l'écosystème Dynamics 365.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis technique obligatoire.
- Culture générale des processus commerciaux/service client souhaitable.



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Introduction à Dynamics 365 et au socle Dataverse

Vue d'ensemble & composantes

- Applications CRM vs ERP, modules, licences fondamentales.
- Microsoft Dataverse : tables, colonnes, relations, modèles de données standard.
- Sécurité : rôles, hiérarchies, équipes, partage, gouvernance environnement.
- Intégrations : Microsoft 365 (Outlook/Teams), Power Platform, Power BI, connecteurs.
- Expériences Copilot et principes d'IA responsable.

Dynamics 365 Sales – Du lead au client

Processus & capacités clés

- Gestion des leads, opportunités et comptes/contacts.
- Pipeline, prévisions, cotations, commandes, produits & tarifs.
- Ventes guidées : Sales Accelerator, séquences, IA Copilot pour les emails/résumés.
- Intégration Outlook/Teams, activité commerciale, tableaux de bord.

Dynamics 365 Customer Service – Expérience client

Gestion des cas & canaux

- Création & cycle de vie des cas, files d'attente, routage, entitlements/SLAs.
- Centre d'engagement client, Omnichannel (chat, voix), Knowledge base.
- Copilot pour réponses, résumés et suggestions.
- Analytics & satisfaction (CSAT), tableaux de bord.

Dynamics 365 Field Service – Service sur site

Planification & interventions

- Actifs, incidents, ordres de travail et tâches.
- Schedule Board, optimisation, ressources & compétences.
- Inventaire, pièces, gestion des retours.
- Application mobile Field Service, rapports d'intervention, synchronisation.



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Dynamics 365 Customer Insights – Data & Journeys

Customer Insights – Data

- Unification des données clients, profils, mesures & KPI.
- Segments, prédictions (score de churn, next best action).

Customer Insights – Journeys

- Conception de parcours temps réel, audiences & canaux (email, push, SMS*).
- Contenu dynamique, événements, déclencheurs, A/B testing, analytics.

Extensibilité avec Power Platform

Low-code & automatisation

- Applications modèle (model-driven) & canevas avec Power Apps.
- Flux Power Automate (déclencheurs, actions) pour CRM.
- Rapports & vues analytiques avec Power BI.

