

CATALOGUE DE FORMATIONS



2019 2020



Microsoft
Partner



Gold ISV
Gold Gestion intégrée
Gold Productivité cloud
Gold Plateforme cloud
Gold Solutions cloud pour les PME


Microsoft Partner

Gold Plateforme cloud
Gold Productivité cloud
Gold Solutions cloud pour les PME

 **Be-CLOUD**
support@be-cloud.fr



SOMMAIRE ●●●

	Module 1 : Premier pas dans Microsoft Dynamics 365	5
	1. Présentation de l'environnement	
	1.1 Vue d'ensemble de Dynamics 365	5
	1.2 Tableau de bord et graphique	5
	1.3 Suivez vos activités dans Dynamics 365	5
	1.4 Définir vos options personnelles dans Dynamics 365	6
	1.5 Application Dynamics 365 pour Outlook	6
	2. Commencez à manipuler vos données	
	2.1 Effectuer une bonne recherche dans Dynamics 365	7
	2.2 Manipuler vos données	7
	2.3 Utiliser les comptes et contacts	8
	3. Utilisation commerciale de Dynamics 365	
	Consolider les ventes du prospect à la commande	
	3.1 Augmenter les ventes	9
	3.2 Force de proposition	9
	3.3 Gestion de la concurrence	9
	Booster les ventes	
	3.4 Big data	10
	3.5 Le marketing intégré dans Dynamics 365	10
	3.6 La campagne marketing	10
	4. Utilisation technique de Dynamics 365	
	Gestion des services	
	4.1 Les incidents	11
	4.2 Les files d'attente	11
	4.3 Gérer votre base de connaissance (Partie 1)	12
	4.4 Gérer votre base de connaissance (Partie 2)	12
	Module 2 : ClickDimensions	13
	1. Les listes et campagnes Marketing	13
	2. Modèles d'e-mails ClickDimensions	13
	3. Envois d'e-mails et formulaires web ClickDimensions	14

SOMMAIRE ●●●



Module 3 : Power BI

15

1. Manipulation des données

1.1 Se connecter aux sources de données et utiliser l'éditeur de requête

15

1.2 Transformation et mise en forme plus avancée des données

15

2. Modélisation de données

2.1 Gérer les relations entre vos données

16

2.2 Optimiser les modèles de données et créer des colonnes calculées

16

2.3 Créer des mesures et tables calculées

16

3. Visualisation et partage de données

Visualisation

3.1 Se familiariser avec les outils de création de visuel : 1ère étape

17

3.2 Se familiariser avec les outils de création de visuel : 2ème étape

17

3.3 Gérer la mise en forme et la mise en page en page

17

Publication et partage de données

3.4 Importer, exporter et publier vos rapports et tableaux de bord

18

4. Calcul de données

4.1 Analyser vos données avec DAX

19

Pour aller plus loin

20

Be-CLOUD propose des formations sur site concernant les modules ci-dessus.

Ce programme de formation comprend :

- Des journées de formations sur Paris éligibles crédit formation
- L'activation de licences pour les utilisateurs
- Un support technique pour répondre à vos questions dans les 4H
- Des formations utilisateurs en e-professoring illimitées
- Un bilan avec un consultant expert en fin de formation



Microsoft Dynamics 365

1. Présentation de l'environnement



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Tout public
1.1 Facile
1.2 Facile
1.3 Facile



Référence catalogue :

MDYN-1.1
MDYN-1.2
MDYN-1.3

1.1

Vue d'ensemble de Dynamics 365

■ La navigation

- Accéder à d'autres applications
- Les applications que je possède
- Naviguer de zone en zone

■ Les éléments consultés récemment

- Les vues récentes
- Les enregistrements récents

■ La recherche rapide

- Les filtres
- L'utilisation de caractères spéciaux pour faciliter la recherche

■ La création rapide d'enregistrement

- Activités et enregistrements

1.2

Tableau de bord et Graphique

■ Commencer votre journée avec un tableau de bord

- Choisissez vos dispositions
- Parcourez les vues
- Choisissez un tableau de bord par défaut
- Définir un tableau de bord par défaut
- Explorer un graphique de données
- Parcourez les enregistrements utilisés pour afficher ce graphique
- Changer de graphique
- Naviguez de graphique en graphique

■ Créer un graphique

- Configurer les propriétés du graphique
- Processus
- Spécifier les éléments à afficher sur le graphique

1.3

Suivez vos activités dans Dynamics 365

■ Comprendre les flux des activités

- Les publications
- Procédure

■ Conservez un suivi de vos activités

- Consulter les notes
- Consulter les tâches
- Consulter les appels
- Consulter les messages électroniques
- Consulter un rendez-vous

■ Changer la vue de vos activités

- Modifier la vue par défaut

■ Utiliser les filtres sur les activités

- Processus

■ Ajouter une activité

- Processus

■ Joindre un document à une note ou une tâche

- Processus

■ Terminer une ou plusieurs activités

- Processus
- Conseil pratique



Microsoft Dynamics 365

1. Présentation de l'environnement



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Tout public
1.4 Facile
1.5 Facile



Référence catalogue :

MDYN-1.4
MDYN-1.5

1.4

Définir vos options personnelles dans Dynamics 365

■ Modifier les paramètres par défaut

- Gérer vos modèles de courriers électroniques
- Gérer vos signatures électroniques
- Gérer vos filtres et champs de synchronisation
- Gérer votre page d'accueil

1.5

Application Dynamics 365 pour Outlook

■ Présentation de l'interface

- Navigation de volet en volet

■ Ajouter un destinataire de courrier électronique comme contact ou prospect

- Procédure

■ Lier un message électronique ou une réunion à un enregistrement

- Procédure

■ Composer un message électronique et le lier à un enregistrement

- Procédure

■ Ajouter un modèle de courrier électronique lors de la création d'un message électronique

- Procédure

■ Ajouter une documentation commerciale ou un article de la base de connaissances lors de la création d'un message électronique

- Procédure

■ Ajouter un appel téléphonique, un rendez-vous ou une tâche dans les applications Dynamics 365 for Customer Engagement

- Procédure



Microsoft Dynamics 365

2. Commencez à manipuler vos données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Tout public
2.1 Moyen
2.2 Facile



Référence catalogue :

MDYN-2.1
MDYN-2.2

2.1

Effectuer une bonne recherche dans Dynamics 365

■ La recherche de base

- Processus
 - Recherche rapide normale
 - Recherche avec texte intégral
- Filtrer les résultats
- Créer un enregistrement via à la recherche de base
 - Création rapide d'un enregistrement

■ La recherche par pertinence

- Utiliser la recherche par pertinence
 - Processus
- Filtrer la recherche grâce aux facettes
 - Processus
- Basculer vers la recherche par catégorie
 - Processus
- Créer un enregistrement
 - Création rapide d'un enregistrement

■ La recherche avancée

- Utiliser la recherche avancée
 - Manipuler les requêtes
 - Processus
 - Utiliser les options de regroupement d'éléments des requêtes
- Afficher le résultat de sa recherche
 - Manipuler les enregistrements affichés
 - Ouverture des enregistrements associés
 - Effectuer des actions précises sur les enregistrements
 - Création, ajout, suppression, exécution et partage d'enregistrements
- Créer et enregistrer des vues associées à la recherche
 - Processus
- Enregistrer et exporter vos requêtes
 - Processus

2.2

Manipuler vos données

■ Attribuer un enregistrement à un utilisateur ou à une équipe

- Processus

■ Créer des connexions de relation entre les enregistrements

- Processus
- Afficher les relations existantes

■ Exporter et analyser vos données via Excel Online

- Enregistrer et réimporter vos données
 - Processus
- Vérifier l'état de l'importation des données
 - Processus

■ Exporter vos données vers Excel

- Vers un classeur dynamique Excel

■ Créer une signature électronique

- Processus

■ Utiliser une signature électronique

- Processus



Microsoft Dynamics 365

2. Commencez à manipuler vos données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Tout public
2.3 Facile



Référence catalogue :

MDYN-2.3

2.3

Utiliser les comptes et contacts

- **Créer un compte**
 - Processus

- **Créer un contact**
 - Processus

- **Désactiver un compte ou un contact**
 - Processus

- **Activer un compte ou un contact**
 - Processus

- **Envoyer en nombre des courriers électroniques**
 - Processus



Microsoft Dynamics 365

3. Utilisation commerciale de Dynamics 365



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Public commercial
3.1 Moyen
3.2 Moyen
3.3 Facile



Référence catalogue :

MDYN-3.1
MDYN-3.2
MDYN-3.3

Consolider les ventes du prospect à la commande

3.1 Augmenter les ventes

■ Les prospects

- Créer un prospect
 - Procédure
 - Utilisation classique
 - Création rapide d'enregistrement
- Inclure un prospect
 - Procédure
- Rouvrir un prospect
 - Procédure

■ Les opportunités

- Créer une opportunité
 - Procédure
 - Création rapide
- Recalculer une opportunité
 - Procédure
- Fermer une opportunité
 - Procédure

3.3 Gestion de la concurrence

■ Les concurrents

- Créer un concurrent
 - Procédure

■ Les rapport d'informations commerciales

- Découvrir les différents rapports de ventes

■ Gérer la documentation commerciale

- Créer un enregistrement de documentation commerciale
 - Procédure

3.2 Force de proposition

■ Les produits

- Créer un produit
 - Procédure

■ Les devis

- Créer un devis à partir d'une opportunité
 - Procédure
 - Ajouter des produits à un devis

■ Les commandes

- Créer une commande à partir d'un devis
 - Procédure
 - Ajouter des produits à une commande

■ Les factures

- Créer une facture à partir d'une commande
 - Procédure
 - Ajouter des produits à une facture



Microsoft Dynamics 365

3. Utilisation commerciale de Dynamics 365



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Public commercial
3.4 Difficile
3.5 Facile
3.6 Moyen



Référence catalogue :

MDYN-3.4
MDYN-3.5
MDYN-3.6

Booster les ventes

3.4 Big Data

■ Les importations

- Créer un import de compte
 - Procédure
 - Préparation de fichier
 - Export des contacts d'une feuille de calcul

■ Fusionner des enregistrements en double

- Procédure

3.5 Le marketing intégré dans Dynamics 365

■ Les listes marketing

- Créer une liste marketing
 - Procédure
- Ajouter des membres à une liste marketing
 - Procédure
- Définir les critères de sélection des membres
 - Procédure
- Associer une campagne ou une campagne rapide à une liste marketing
 - Procédure

■ La campagne rapide

- Créer une campagne rapide
 - Procédure

3.6 La campagne marketing

• Créer une campagne

- Procédure

• Ajouter des actifs à une campagne

- Procédure
 - Ajout de liste marketing
 - Ajout de documentation commerciale
 - Ajout d'un produit

• Ajouter une activité de campagne

- Procédure
 - Planification
 - Activité de campagne à campagne

• Suivi de réponse de campagne marketing

- Création de réponse automatique
 - Procédure

• Création de réponse manuelle

- Procédure



Microsoft Dynamics 365

4. Utilisation technique de Dynamics 365



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Public technique
4.1 Moyen
4.2 Moyen



Référence catalogue :

MDYN-4.1
MDYN-4.2

Gestion des services

4.1 Les incidents

- **Créer et gérer un incident**
 - Procédure
 - Résolution d'un incident
 - Annulation d'un incident
 - Réattribuer un incident
 - Ajouter un incident à une file d'attente
 - Enregistrement et acheminement
- **Ajouter une activité à un incident**
 - Procédure
 - Ajout d'un appel téléphonique
 - Ajout d'une tâche
 - Ajout d'un message électronique
 - Ajout d'un rendez-vous
 - Ajout de notes
 - Créer une activité et l'associer à un client
- **Attribuer une activité à un utilisateur ou à une file d'attente**
 - Procédure
 - Attribuer à une équipe
 - Ajouter une file d'attente
- **Fusionner des incidents identiques**
 - Procédure
- **Créer et gérer des incidents parents et enfants**
 - Procédure
 - Création d'un incident enfant
 - Association d'un incident parent à un incident enfant
 - Résolution d'un incident avec une relation parent-enfant
- **Convertir un incident en article de base de connaissance**
 - Procédure

4.2 Les files d'attente

- **Créer des files d'attente**
 - Procédure
 - Files d'attente privées
 - Files d'attente publiques
- **Acheminer des éléments vers des files d'attente**
 - Procédure
- **Créer des règles d'acheminement**
 - Procédure



Microsoft Dynamics 365



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Public technique



Référence catalogue :

MDYN-4.3
MDYN-4.4

Gestion des services

4.3

Gérer votre base de connaissances Partie 1

- **Créer un article de la base de connaissances**
 - Procédure
- **Utiliser l'éditeur de texte enrichi**
 - Procédure
- **Réviser, approuver ou rejeter un article de la base de connaissances**
 - Procédure
- **Mettre à jour un article publié**
 - Procédure
 - Mettre à jour un article pour collecter des commentaires

4.4

Gérer votre base de connaissances Partie 2

- **Créer et gérer des versions d'articles de la base de connaissances**
 - Procédure
- **Traduire un article de la base de connaissances en plusieurs langues**
 - Procédure
- **Planifier la publication d'un article**
 - Procédure
- **Suivre les détails d'un article**
 - Procédure
 - Suivre les analyses de la base de connaissances
 - Ajouter des commentaires
- **S'aider des tableaux de bord pour suivre les articles de la base de connaissances**
 - Procédure



ClickDimensions



Prérequis :

Disposer d'un accès à Dynamics 365

Avoir une licence ClickDimensions



Public concerné :

Public Marketing / Communication
Difficulté Moyenne



Référence catalogue :

CLICKD-01
CLICKD-02

Présentation rapide de l'outil

ClickDimensions est une solution d'automatisation Marketing certifiée et totalement intégrée à Microsoft Dynamics CRM, la solution permet d'envoyer de l'emailing de masse, faire du tracking web, des campagnes, du marketing automation, de la génération de formulaire ou de questionnaire et possède bien d'autres fonctionnalités indispensables aux professionnels du Marketing.

Avec ClickDimensions, vous pourrez très vite prendre les mesures nécessaires pour répondre au mieux à vos besoins, tout est en place pour accorder le meilleur niveau et affiner les critères pour que vos prospects dans un premier temps et vos clients ensuite soient ciblés et hautement qualifiés.

1

Les listes et campagnes Marketing

■ Principe d'une liste marketing

- Pourquoi créer une/des liste(s) marketing ?
- Créer sa liste marketing

■ Les différents types de listes marketing

- Liste statique
- Liste dynamique

■ Gérer les membres de sa liste marketing

- Ajouter des membres
- Retirer des membres
- Construire une requête

■ Principe d'une campagne marketing

- Pourquoi créer une campagne marketing ?
- Créer une campagne marketing

■ Paramétrer sa campagne marketing

- Définir le contexte de sa campagne
- Planifier sa campagne
- Ajouter une liste marketing à sa campagne

2

Modèle d'e-mail ClickDimensions

■ Principe

- Pourquoi paramétrer un/des modèle(s) d'email ?
- Créer un nouveau modèle d'email

■ Configurer son modèle d'email avec l'éditeur Drag & Drop

- Choisir son format de disposition
- Ajouter une image
- Ajouter une zone de texte
- Ajouter des liens sociaux

■ Personnaliser son modèle à son image

- Définir sa police d'écriture
- Définir son code couleur



ClickDimensions



Prérequis :

Disposer d'un accès à Dynamics 365

Avoir une licence ClickDimensions



Public concerné :

Public Marketing / Communication -
Difficulté Moyenne



Référence catalogue :

CLICKD-03

3

Envoi d'e-mail et formulaire ClickDimensions

■ Principe d'un envoi d'e-mail

- Pourquoi créer un envoi d'email ?
- Créer un envoi d'email

■ Paramétrer son email

- Relier son email à une campagne marketing
- Relier son email à une liste marketing

■ Personnaliser son email

- Choisir son modèle d'email
- Définir les paramètres d'envoi

■ Principe d'un formulaire ClickDimensions

- Pourquoi créer un formulaire Web ?
- Créer un formulaire Web

■ Paramétrer son formulaire

- Créer/Ajouter un champ
- Définir l'agencement de son formulaire
- Ajouter des actions Click Dimensions à son formulaire

■ Bonnes pratiques

- Bien définir le contexte lié au formulaire
- Mettre à jour les enregistrements de son CRM



Power BI

1. Manipulation des données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et Power BI Desktop



Public concerné :

Tout public
Facile



Référence catalogue :

PWBI-01

1.1

Se connecter aux sources de données et utiliser l'éditeur de requête

■ Se connecter aux données

- Procédure

■ Utiliser l'éditeur de requête

- Procédure

1.2

Transformation et mise en forme plus avancée des données

■ Nettoyage des données dont la mise en forme n'est pas régulière

- Fonctionnement
- Ajouter des requêtes

■ Transposer des données

- Fonctionnement



Power BI

2. Modélisation de données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et Power BI Desktop



Public concerné :

Tout public
Moyen - Difficile



Référence catalogue :

PWBI-02

2.1

Gérer les relations entre vos données

■ Gérer les relation entre vos tables

- Procédures

2.2

Optimiser les modèles de données et créer des colonnes calculées

■ Optimiser les modèles de données

- Fonctionnement
 - Masquer les champs
 - Tri des données

■ Créer des colonnes calculées

- Fonctionnement

2.3

Créer des mesures et tables calculées

■ Créer des mesures calculées

- Fonctionnement

■ Créer des tables calculées

- Fonctionnement



Power BI

3. Visualisation et partage de données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et Power BI Desktop



Public concerné :

Tout public
Facile - Moyen



Référence catalogue :

PWBI-03

Visualisation

3.1

Se familiariser avec les outils de création de visual 1ère étape

- **Créer et personnaliser des visualisations simples**
 - Fonctionnement
- **Graphiques combinés**
 - Fonctionnement
- **Les segments**
 - **Fonctionnement**
 - Créer des segments
 - Modifier des segments
- **Visualisations de carte**
 - Fonctionnement

3.2

Se familiariser avec les outils de création de visual 2ème étape

- **Optimiser les modèles de données**
 - Fonctionnement
- **Matrices et tables**
 - Fonctionnement
- **Nuages de points**
 - Fonctionnement
 - Créer un nuage de point
- **Modifier les couleurs dans les graphiques et les éléments visuels**
 - Fonctionnement
- **Utiliser les formes, zones de texte et images**
 - Fonctionnement
 - Ajouter des formes
 - Ajouter des images

3.3

Gérer la mise en forme et la mise en page

- **Créer des mesures calculées**
 - Fonctionnement
- **Mise en page et mise en forme**
 - Fonctionnement
 - Créer sa propre mise en forme
- **Grouper les interactions entre les visualisations**
 - Fonctionnement



Power BI

3. Visualisation et partage de données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et Power BI Desktop



Public concerné :

Tout public
Facile



Référence catalogue :

PWBI-03

Publication et partage de données

3.4

Importer, exporter et publier vos rapports et tableaux de bord

■ Publier un rapport Power BI

- Fonctionnement

■ Imprimer et exporter des tableaux de bord et des rapports

- Fonctionnement

■ Republier et actualiser manuellement les données

- Fonctionnement

■ Publier sur le web

- Fonctionnement
- Utilisation du service Power BI



Power BI

4. Calcul de données



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et Power BI Desktop



Public concerné :

Tout public
Difficile



Référence catalogue :

PWBI-04

4.1

Analyser vos données avec DAX

■ Types de calculs DAX

- Fonctionnement
 - Syntaxe des noms de colonnes

■ Les fonctions DAX

- Fonctionnement
 - Fonctions de texte
 - Fonctions d'agrégation
 - Fonctions logiques
 - Fonctions dates

■ Les relations de table et DAX

- Fonctionnement
 - Fonctions relationnelles



Formation Microsoft Dynamics 365



Prérequis :

Disposer d'un compte Office 365 et d'un accès à Dynamics 365



Public concerné :

Tout public



Référence catalogue :

Plan de formation

J1

Dynamics for Sales et son environnement Office 365

- Comment accéder à Dynamics
- Les principes de Navigation
- Intégrations et fonctionnement des modules ventes et marketing
- Intégration avec Office 365
- Gestion des données
- Imports/Exports

J2

Personnalisez votre Dynamics for Sales

- Intégrer un collaborateur
- La sécurité dans Dynamics 365
- La Market place
- Fonctionnement de Dynamics 365 - le principe des tables
- Personnalisation :
 - Des entités et des champs
 - Avancées sur les champs
 - Avancées des champs
 - Pour la mobilité
 - Pour les formulaires
- Gestion des relations entre les entités
- Règles métiers
- Vues et tableaux de bord
- Gestion des Workflows

J3

Du prospect à la facture

- Gestion des prospects
- Gestion des opportunités
- Catalogue Produits
- Editer son devis
- Transformer sa commande
- Générer son modèle de document



Microsoft
Dynamics® 365



Be-CLOUD

