

prodware
adjust

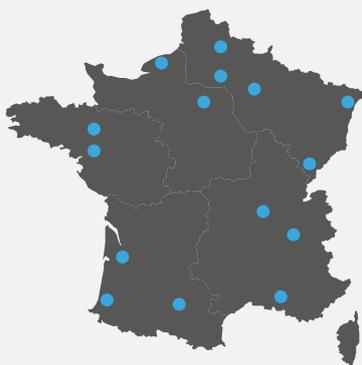
TRAINING
& LEARNING



CRM

Microsoft
Dynamics

FORMATION
2021-2022



Une formation métier,
dans votre région

Prodware en chiffres

€ 172 M€
CHIFFRE D'AFFAIRES 2020

1 060
COLLABORATEURS

N°1
MICROSOFT DYNAMICS
(EMEA)

+15 000
CLIENTS

12
PAYS

N°1
SAGE (FRANCE)

COTÉ EN BOURSE
SUR EURONEXT
GROWTH (ALPRO)

N°1
INDICE GAIA DÉV. DURABLE
(MID-CAP SECTEUR SERVICES)

CENTRE DE FORMATION MICROSOFT DYNAMICS CRM



Partenaire de l'année Microsoft Dynamics, membre de l'Inner Circle, Prodware vous propose son expertise pour développer vos compétences sur Microsoft Dynamics CRM.

Notre centre de formation vous propose un catalogue uniquement dédiées à Microsoft Dynamics CRM.

Nous vous proposons à votre demande toute offre de formation sur des besoins spécifiques. N'hésitez pas à nous consulter.

Des formations couvrant l'ensemble de vos besoins

- > Maintenez-vous à jour sur les toutes dernières nouveautés
- > Apprenez ou confirmez les bonnes pratiques
- > Maîtrisez de nouveaux modules
- > Optimisez la productivité des utilisateurs
- > Remettez-vous à niveau

Avec notre centre de formation Microsoft Dynamics CRM

- > Approfondissez vos connaissances auprès de formateurs hautement qualifiés sur des sites bien équipés ou dans vos locaux
- > Choisissez une formation adaptée à vos besoins, en fonction de vos compétences
- > Formez-vous sur des exemples de projets et d'exercices reflétant votre réalité

Nos programmes de formation, le cadencement ainsi que les exercices sont conçus par nos formateurs en tenant compte de vos enjeux métiers. Ils répondent à un seul but : Que vous soyez opérationnels rapidement après la formation.

CRM

Microsoft
Dynamics



0 979 999 799
infos@prodware.fr

www.prodware.fr/services-engagements/training-learning

NOTRE ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Au-delà des certifications éditeurs, nos intervenants sont des consultants expérimentés. Ils consacrent 80% de leur temps à des missions de consulting et de mise en oeuvre de projets. Les 20% restants sont consacrés à la formation. Ainsi, ils sont en contact permanent avec le terrain.

Le haut niveau d'expertise, acquis au cours de leurs nombreux projets dans un contexte opérationnel, leur permet de répondre à l'ensemble de vos impératifs de gestion d'entreprise.

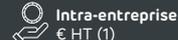
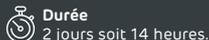
En tant qu'organisme certifié, nous mettons en place avec vous des cursus complets de formation, nous adaptons nos cours à vos besoins, et nous vous accompagnons dans la démarche de financement.

SOMMAIRE

Gamme	Module	Titre	Durée (jours)	Référence Prodware	Page
CRM	Base	Introduction	2,0	MSCRM-INTRO	6
CRM	Base	Personnalisation et Configuration	3,0	MSCRM-PC	6
CRM	Base	Installation et Déploiement	2,0	MSCRM-ID	7
CRM	Technique	Développement d'extensions	3,0	MSCRM-DEV	7
CUSTOMER SERVICES	Base	Gestion du Service Client	1,0	MSCRM-GSC	9
SALES	Base	Gestion des Ventes	1,0	MSCRM-GDV	11
SCRIBE	Technique	Niveau 1	2,0	MSCRM-SCRIBE1	13
SCRIBE	Technique	Niveau 2	2,0	MSCRM-SCRIBE2	13



CRM



Objectifs

- › Se familiariser aux concepts de base de Microsoft Dynamics CRM.

Méthode pédagogique

- › Exposés théoriques & cas pratiques.
- › Méthode Training & Learning.

Votre formateur aura les compétences suivantes :

- › Techniques pédagogiques.
- › Certification Microsoft.

Public visé

- › Tout profil d'utilisateur du logiciel, débutant.

Moyens pédagogiques

- › Salle de formation.
- › Vidéoprojecteur.

Programme

- 01 - Présentation générale de Microsoft Dynamics CRM.
- 02 - Accès à Microsoft Dynamics CRM.
- 03 - Navigation dans l'application.
- 04 - Gestion des ventes dans l'application.
- 05 - Gestion du service Client dans l'application.
- 06 - Gestion marketing dans l'application.
- 07 - Office 365 et Microsoft Dynamics CRM.
- 08 - Gestion des données.
- 09 - Revue et résumé du cours.

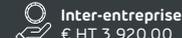
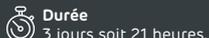
Pré-requis

- › Etre autonome dans la manipulation des applications web (navigateur Web).
- › Optionnellement, avoir une connaissance des concepts CRM, de la Vente ou du Service Client.

Suivi & évaluation

- › Evaluation par QCM.
- › Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



Objectifs

- › Savoir paramétrer le CRM pour l'utiliser dans son contexte Métier.

Méthode pédagogique

- › Exposés théoriques & cas pratiques.
- › Méthode Training & Learning.

Votre formateur aura les compétences suivantes :

- › Techniques pédagogiques.
- › Certification Microsoft.

Public visé

- › Administrateur fonctionnel du logiciel.
- › Administrateur technique du logiciel.

Moyens pédagogiques

- › Salle de formation.
- › Vidéoprojecteur.

Programme

- 01 - Introduction à la personnalisation et configuration du CRM.
- 02 - Gestion des déploiements.
- 03 - Personnalisation du modèle de données (entités et champs).
- 04 - Personnalisations des écrans (formulaires et vues).
- 05 - Gestion des relations (connexions et rôles).
- 06 - Configuration des rapports et tableaux de bord.
- 07 - Configuration des règles Métier.
- 08 - Configuration des processus métier.
- 09 - Personnalisations et configurations de l'application mobile.
- 10 - Introduction aux automatismes (workflows).
- 11 - Revue et résumé du cours.

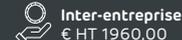
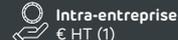
Pré-requis

- › Avoir suivi le cours : MSCR-INTRO.

Suivi & évaluation

- › Evaluation par QCM.
- › Etudes de cas.
- › Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



Objectifs

- > Savoir installer l'application CRM.
- > Savoir configurer les modules techniques principaux.

Méthode pédagogique

- > Exposés théoriques & cas pratiques.
- > Méthode Training & Learning.

Votre formateur aura les compétences suivantes :

- > Techniques pédagogiques.
- > Certification Microsoft.

Public visé

- > Administrateur technique du logiciel.
- > Exploitant technique de l'infrastructure.

Moyens pédagogiques

- > Salle de formation.
- > Vidéoprojecteur.

Programme

- 01 - Présentation générale de l'architecture Microsoft Dynamics CRM.
- 02 - Présentation des prérequis à l'installation.
- 03 - Gestion des instances CRM dans une configuration sous SQL Server.
- 04 - Installation des extensions de rapport (configuration de SSRS).
- 05 - Utilisation du gestionnaire de déploiement.
- 06 - Configuration de la messagerie.
- 07 - Configuration du module Email Router.
- 08 - Configuration du connecteur CRM pour Outlook.
- 09 - Déploiement IFD (Internet Facing Deployment).
- 10 - Exploitation technique (services windows, ...)
- 11 - Revue et résumé du cours.

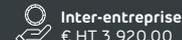
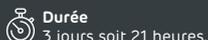
Pré-requis

- > Avoir suivi le cours : MSCRM-INTRO.
- > Connaître l'administration de Windows Serveur 2008 R2 ou des versions postérieures.

Suivi & évaluation

- > Evaluation par QCM.
- > Etudes de cas.
- > Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



Objectifs

- > Connaître l'architecture technique de Microsoft Dynamics CRM.
- > Savoir étendre les capacités par l'ajout de développements spécifiques.

Méthode pédagogique

- > Exposés théoriques & cas pratiques.
- > Méthode Training & Learning.

Votre formateur aura les compétences suivantes :

- > Techniques pédagogiques.
- > Certification Microsoft.

Public visé

- > Développeurs .Net.
- > Développeurs JavaScript.

Moyens pédagogiques

- > Salle de formation.
- > Vidéoprojecteur.

Programme

- 01 - Présentation générale de l'architecture Microsoft Dynamics CRM.
- 02 - Personnalisation de la navigation (Apps et siteMap).
- 03 - Ajout de fonctionnalités côté Client (webservice et javascripts)
- 04 - Ajouter des fonctionnalités via les plugins.
- 05 - Enrichir les workflows au travers des activités de workflow personnalisées.
- 06 - Utiliser l'API web service de l'application.
- 07 - Collecter des données CRM sans les web services (OData et SQL)
- 08 - Revue et résumé du cours.

Pré-requis

- > Avoir déjà une utilisation courante de Dynamics CRM.
- > 2 ans d'expérience en développement .Net .

Suivi & évaluation

- > Evaluation par QCM.
- > Etudes de cas.
- > Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



CUSTOMER SERVICES

 Objectifs

- > Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités Dynamics CRM destinées au Service Client.

 Méthode pédagogique

- > Exposés théoriques & cas pratiques.
- > Méthode Training & Learning.

 Votre formateur aura les compétences suivantes :

- > Techniques pédagogiques.
- > Certification Microsoft.

 Public visé

- > Tout profil d'utilisateur du CRM sur le module concerné.

 Moyens pédagogiques

- > Salle de formation.
- > Vidéoprojecteur.

 Programme

- 01 - Présentation générale de la gestion des Tickets (Service Client).
- 02 - Gestion des demandes (incidents/tickets).
- 03 - Gestion de la base de connaissances.
- 04 - Gestion des files d'attente.
- 05 - Gestion des contrats.
- 06 - Gestion des droits.
- 07 - Gestion des contrats SLA
- 08 - Gestion des règles d'acheminement automatiques.
- 09 - Revue et résumé du cours.

 Pré-requis

- > Avoir suivi le cours : MSCRM-INTRO.

 Suivi & évaluation

- > Evaluation par QCM.
- > Etudes de cas.
- > Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



SALES

 Objectifs

- > Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités Dynamics CRM destinées à la Vente.

 Méthode pédagogique

- > Exposés théoriques & cas pratiques.
- > Méthode Training & Learning.

 Votre formateur aura les compétences suivantes :

- > Techniques pédagogiques.
- > Certification Microsoft.

 Public visé

- > Tout profil d'utilisateur du CRM sur le module concerné.

 Moyens pédagogiques

- > Salle de formation.
- > Vidéoprojecteur.

 Programme

- 01 - Présentation générale de la gestion des Opportunités (Ventes).
- 02 - Gestion des leads (prospects et leads).
- 03 - Gestion des opportunités et du cycle de vente.
- 04 - Gestion du catalogue produits, des suggestions et des tarifs.
- 05 - Gestion des parties prenantes et des concurrents.
- 06 - Gestion des documentations commerciales
- 07 - Gestion des objectifs.
- 08 - Gestion des territoires commerciaux.
- 09 - Gestion des droits et des équipes.
- 10 - Revue et résumé du cours.

 Pré-requis

- > Avoir suivi le cours : MSCRM-INTRO.

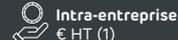
 Suivi & évaluation

- > Evaluation par QCM.
- > Etudes de cas.
- > Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



SCRIBE



Objectifs

- › Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module.

Méthode pédagogique

- › Exposés théoriques & cas pratiques.
- › Méthode Training & Learning.

Votre formateur aura les compétences suivantes :

- › Techniques pédagogiques.
- › Certification Scribe.

Public visé

- › Utilisateurs de ce logiciel.

Moyens pédagogiques

- › Salle de formation.
- › Vidéoprojecteur.

Programme

- 01 - Présentation générale des fonctions d'un ETL.
- 02 - Configuration de la connexion à une source de données (fichier plat et SQL).
- 03 - Mappage des champs et ajout de règles simples.
- 04 - Execution du script.
- 05 - Gestion des erreurs.
- 06 - Revue et résumé du cours.

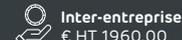
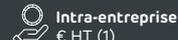
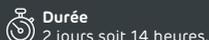
Pré-requis

- › Connaître les principes de base d'une base de données relationnelle.
- › Connaître les principes de base de SQL Server.

Suivi & évaluation

- › Evaluation par QCM.
- › Etudes de cas.
- › Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.



Objectifs

- › Utiliser les différentes fonctionnalités du module.

Méthode pédagogique

- › Exposés théoriques & cas pratiques.
- › Méthode Training & Learning.

Votre formateur aura les compétences suivantes :

- › Techniques pédagogiques.
- › Certification Scribe.

Public visé

- › Utilisateurs de ce logiciel.

Moyens pédagogiques

- › Salle de formation.
- › Vidéoprojecteur.

Programme

- 01 - Présentation générale des cas d'usage de l'ETL avec Microsoft Dynamics CRM.
- 02 - Configuration de la connexion à Microsoft Dynamics CRM.
- 03 - Mappage des champs.
- 04 - Execution du script.
- 05 - Gestion de l'intégrité référentielle (contrôle qualité des données, dé-doublonnage).
- 06 - Revue et résumé du cours.

Pré-requis

- › Avoir suivi le cours : MSCRM-SCRIBE1.
- › Avoir suivi le cours : MSCRM-PC.

Suivi & évaluation

- › Evaluation par QCM.
- › Etudes de cas.
- › Formation sanctionnée par une attestation de fin de stage.

(1) - Nous consulter (2) - Ce programme de formation peut varier en fonction des différents utilisateurs. (3) - Dans la mesure du temps disponible, des points particuliers pourront être étudiés.

Support et assistance à distance PRODWARE

Sur un large panel des offres Microsoft commercialisées par Prodware, le Centre de Support Technique dédié apporte des réponses concrètes et rapides.



Votre assistance

Disponible aux heures ouvrées, 5 jours sur 7, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00

L'assistance téléphonique dédiée

- > Un numéro d'appel unique
- > Un accès illimité
- > Un service disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30
- > Prise en compte immédiate de l'appel
- > Procédures d'escalade
- > Engagement de rappel dans les 5 heures ouvrées
- > Traçabilité et suivi rigoureux des appels

La prise en main à distance

- > Nos techniciens disposent d'une solution web de prise en main à distance afin d'aider au diagnostic dans les meilleurs délais
- > L'expert vous montre les démarches à suivre ou vous guide dans vos manipulations.



Consultez-nous pour souscrire

0 979 999 799

infos@prodware.fr

L'offre TRAINING & LEARNING

C'est, en 2020, **192** collaborateurs
100% à votre disposition sur toute la France

prodware
adjust

TRAINING
& LEARNING



Le saviez-vous ?

Prodware Training & Learning, en 2020, c'est

- > Plus de **1 646** stagiaires ⁽¹⁾
- > Dans sa catégorie, un classement dans les **2%** des organismes de formation ayant formé le plus de stagiaires ^{(1) (2)}
- > Plus de **250** programmes de formations à disposition sur notre site ⁽⁴⁾

Prodware Training & Learning, en 2020, c'est

- > **94,5 %** de taux de satisfaction ⁽³⁾

La méthode "Training & Learning", c'est

- > La certitude d'une qualité constante de service quels que soient le cours ou le formateur
- > Des livrables standards, quel que soit le domaine
- > Un processus de traitement unique pour toutes vos demandes, remarques, réclamations
- > La garantie d'un service qui s'adapte à vos collaborateurs



Prodware SA au capital de 5 330 364,00 € - Siège social 45, Quai de la Seine 75019 Paris RCS Paris B 352 335 962
Déclaration d'activité de formation n° 11 754693875 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. - Les prix sont exprimés en euros, hors taxe, hors frais. Nos conditions générales de vente sont consultables sur notre site : www.prodware.fr.

Crédit photo : Getty Image - Les différents logos sont déposés par leurs propriétaires respectifs. Sage, Autodesk, Microsoft sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

« Training & Learning » signifie « S'entraîner et Apprendre ».

Pour toute réclamation : TrainingLearning@prodware.fr. - Imprimé par nos soins en absence d'autres mentions.



Ne pas jeter sur la voie publique

(1) Données de janvier à décembre 2020 source Directe. (2) Code marché 310. (3) Données de janvier à mai 2018 source Prodware. (4) www.prodware.fr (5) Certificats consultables sur notre site à partir du 30 juin 2020

Prodware encourage l'engagement des personnes en situation de handicap

Dans le cadre de sa politique RSE, Prodware a à cœur d'accompagner les personnes en situation de handicap dans leur montée en compétence. Nous vous invitons à contacter votre interlocuteur commercial pour en connaître nos modalités spécifiques.



Favoriser l'accès à la formation pour les personnes en situation de handicap

Le Groupe Prodware porte un soin particulier à l'accueil des personnes en situation de handicap. Afin de vous proposer des conditions adaptées, Prodware vous invite à informer dès votre première demande, de la nature de votre handicap et de vos besoins spécifiques.



Accéder à nos formations en présentiel

L'engagement Prodware pour l'inclusion se formalise par un réseau externe et interne d'experts nous permettant d'adapter nos moyens de formation en direction de tous les publics.

Pour les personnes à mobilité réduite

Nos centres de formations sont conçus pour accueillir dans le confort les personnes à mobilité réduite. Notre attention se porte également sur la localisation des centres, facilement accessibles par les transports publics, et proches des services essentiels.

Pour les personnes atteintes d'un handicap visuel

Nous adaptons les supports de formations par une impression adaptée à la vue des participants. Vous pouvez nous demander leur mise à leur disposition en amont de votre formation. Ainsi vous pourrez les transposer en braille avec votre logiciel. N'ayez aucune hésitation à nous demander l'accès pour votre chien guide et d'assistance, ils sont acceptés au sein de nos centres.

Pour les personnes atteintes d'un handicap auditif

Nous pouvons mettre en place un traducteur en langue des signes qui se coordonnera en amont de la formation avec vous et votre formateur. En cas de coût supplémentaire, vous en serez averti avant votre formation. Dans le cadre de notre plan sanitaire, les formateurs peuvent disposer de masques homologués et offrant la lecture labiale.

Accès à nos formations à distance

Un sous-titrage est accessible grâce aux fonctionnalités inclusives de nos outils, que ce soit pour les supports de formation ou lors des classes virtuelles.

Pour tout savoir sur la formation professionnelle

Si vous êtes en situation de handicap et que vous souhaitez développer vos compétences, des dispositifs d'informations sont à votre disposition pour répondre à vos questions :

Pour comprendre la formation professionnelle :
[le site du gouvernement](#)

Pour trouver des réponses à vos besoins :
[Agefiph](#)



OFFRE DE FORMATION Prodware Adjust Training & Learning



POLITIQUE & OBJECTIFS QUALITÉ



La politique Qualité de Prodware vise, sur son activité de Formation portée par le programme « Prodware Adjust Training & Learning », la satisfaction de ses clients et parties prenantes :

- › Assurer l'alignement de nos programmes de formations avec la réalité des enjeux métiers
- › Améliorer continuellement notre offre par la prise en compte des retours des parties prenantes et garantir l'excellence des prestations de formations en répondant aux attentes des apprenants
- › Placer l'apprenant au centre de ses préoccupations, quel que soit son statut en terme de mobilité ou de handicap
- › Mettre à disposition les ressources matérielles nécessaires aux apprenants dans le cadre du programme « Prodware Adjust Training & Learning »
- › Assurer aux apprenants l'expertise, la pertinence et le professionnalisme des formateurs

- › Maintenir la qualité des formations dispensées et poursuivre le développement nécessaire à la bonne tenue du programme « Prodware Adjust Training & Learning »
- › Conserver une position d'acteur reconnu de la formation professionnelle, notamment par le développement des nouvelles technologies - sur le périmètre suivant : Activités Innovation & Design, Activité Infrastructure, Activités Microsoft Business Solutions, Activités Sage
- › Assurer et maintenir la conformité et la réglementation
- › Être identifié et référencé durablement par les financeurs (OPCO, Pôle Emploi, Régions, Collectivités, Etat et Europe) et acteurs de la formation professionnelle

Jean-Michel BEZARD
Directeur Activité Prodware
Innovation & Design

Frédéric CHAMPALBERT
Vice-Président France et
Luxembourg

Thierry DELHOMMAIS
Directeur Activité Sage

François RICHARD
CIO Groupe

02 juin 2021 15:34 CEST	02 juin 2021 10:20 CEST	02 juin 2021 14:54 CEST	02 juin 2021 15:12 CEST
DocuSigned by: BEZARD 803C5A12FB71432...	DocuSigned by: Frédéric Champalbert 02E376899504445...	DocuSigned by: Thierry Delhommais BE080530797143E...	DocuSigned by: FR 771080CE317549C...

Prodware dans le monde



- Agences Prodware
- Réseau mondial d'alliances et de partenaires

www.prodware.fr

Informations France : +33 (0) 979 999 799*
Informations Export : +33 (0) 979 999 795*



Prodware France

45, quai de la Seine, 75019 PARIS
infos@prodware.fr

