Formation : **Microsoft Dynamics 365 : personnalisation et configuration avancée**

Code : VRL49

Durée : 35 heures

Délais d'accès : inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage (distanciel et inter-entreprises) ; 30 jours minimum avant le démarrage en intra-entreprise sur site.

Tarif : sur devis

Un CRM déployé dans sa configuration standard couvre rarement l'ensemble des processus métier d'une organisation. La capacité à adapter Dynamics 365 aux réalités opérationnelles de l'entreprise — modèles de données, règles d'automatisation, intégrations applicatives — conditionne directement l'adoption par les équipes et la valeur produite par l'outil. Cette formation outille les collaborateurs chargés de l'administration et de la personnalisation de l'environnement pour qu'ils en assurent la gouvernance de façon autonome.

Objectifs pédagogiques

- Configurer les paramètres système de Dynamics 365 : sécurité, utilisateurs, équipes et unités commerciales
- Personnaliser le modèle de données de l'environnement : entités, champs, relations, formulaires et vues
- Automatiser les processus métier via les workflows, les règles métier et les processus d'approbation
- Concevoir et déployer des solutions dans le respect du cycle de vie applicatif
- Intégrer Dynamics 365 avec les outils de l'écosystème Microsoft (Outlook, SharePoint, Power Automate) et des applications tierces via API
- Assurer la surveillance, le dépannage et la maintenance courante de l'environnement

Public concerné

Administrateurs CRM en charge de la configuration et de l'évolution de l'environnement Dynamics 365 ; consultants fonctionnels ou techniques intervenant sur des projets Dynamics 365 ; responsables informatiques supervisant l'exploitation du CRM ; utilisateurs clés (key users) amenés à piloter la personnalisation au sein de leur direction métier.

Prérequis

Connaissance de base des concepts CRM et familiarité avec l'interface utilisateur de Microsoft Dynamics 365.

Programme

Prise en main de l'environnement Dynamics 365

Ce bloc pose les fondations conceptuelles et techniques indispensables avant toute opération de personnalisation.

- Vue d'ensemble des fonctionnalités et des modules de Dynamics 365
- Navigation et principes de l'interface utilisateur
- Concepts structurants : entités, champs, relations

Configuration initiale et administration système

Avant de personnaliser le CRM, il est nécessaire de maîtriser les paramètres qui régissent l'accès, la sécurité et le cloisonnement des données.

- Gestion des utilisateurs et des rôles de sécurité
- Configuration des paramètres régionaux et des devises
- Organisation des équipes et des unités commerciales

- Mise en place et paramétrage de l'audit

Personnalisation du modèle de données

Adapter le modèle de données de Dynamics 365 aux processus de l'organisation est au cœur de tout projet de configuration avancée.

- Création et modification d'entités personnalisées
- Ajout et configuration de champs : types de données et options
- Définition des relations entre entités
- Gestion des formulaires et des vues associées

Automatisation des processus métier

L'automatisation réduit les tâches manuelles répétitives et fiabilise l'exécution des règles opérationnelles sur l'ensemble des processus commerciaux et de service.

- Création et configuration de workflows
- Définition de règles métier pour automatiser des actions
- Paramétrage de dialogues et d'actions personnalisées
- Gestion des processus d'approbation

Personnalisation de l'interface utilisateur

Un environnement adapté aux habitudes de travail des équipes favorise l'adoption et la productivité au quotidien.

- Création et modification de tableaux de bord
- Personnalisation des graphiques et visualisations
- Application de thèmes pour l'identité visuelle de l'environnement
- Configuration de la navigation et des menus

Gestion des solutions et cycle de vie applicatif

La maîtrise du packaging et du déploiement des solutions est indispensable pour gérer les évolutions de l'environnement sans risque de régression.

- Création, importation et gestion des solutions
- Identification et gestion des dépendances
- Déploiement et mise à jour des solutions en environnement cible
- Bonnes pratiques de gouvernance des solutions

Intégration avec l'écosystème applicatif

Dynamics 365 s'inscrit rarement en silo : sa connexion aux autres outils de l'organisation conditionne la cohérence des données et des processus.

- Intégration avec Microsoft Outlook
- Intégration avec SharePoint pour la gestion documentaire
- Utilisation des API pour l'intégration avec des applications tierces
- Configuration des connecteurs Power Automate

Maintenance, surveillance et dépannage

Assurer la continuité de service et la fiabilité de l'environnement CRM requiert des pratiques structurées de supervision et de gestion des incidents.

- Surveillance des performances de l'environnement Dynamics 365
- Identification et résolution des problèmes courants
- Lecture et exploitation des journaux d'événements

- Sauvegarde et restauration de la base de données

Compétences visées

À l'issue de cette formation de 35 heures, les collaborateurs seront capables de configurer et de sécuriser un environnement Dynamics 365, de construire ou de modifier le modèle de données pour refléter les processus de l'organisation, d'automatiser des règles métier via les workflows et les processus d'approbation, de packager et déployer des solutions en maîtrisant les dépendances, d'intégrer la plateforme avec les outils Microsoft et des applications externes, et d'assurer la surveillance ainsi que la maintenance courante de l'environnement.

Organisme de formation
Atova Conseil — SAS au capital de 5 000 €

SIRET 520 406 802 00022 — RCS Lyon B 520 406 802

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 10927 69. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Atova Conseil est un organisme de formation certifié Qualiopi au titre des actions de formation.

L'Institut des ERP est un institut d'Atova Conseil.

Modalités – Lieux – Moyens techniques et pédagogiques – Encadrement (FR)

Référence : Modalites_Lieux_Moyens_Techniques_Pedagogique_Encadrament_Fr
Version : v1.3
Date de publication : 28/02/2026

1) Engagement général

Atova Conseil s'engage à adapter ses formations aux besoins réels du ou des participant(s), en tenant compte du contexte, des prérequis, des contraintes et des objectifs opérationnels définis en amont.

2) Modalités et lieux des actions de formation

Nous proposons des formations pouvant être organisées sous différents formats, y compris en journées réparties sur plusieurs semaines.

2.1 Au centre (présentiel)

Les formations peuvent se dérouler dans des salles adaptées et équipées. Lorsque la formation se déroule dans un centre partenaire, celui-ci met à disposition un environnement conforme à l'accueil et au bon déroulement de l'action.

2.2 En entreprise (présentiel sur site client)

Nous dispensons des formations sur site client en France, et selon les projets, à l'international (ex. Belgique, Suisse, Luxembourg).

2.3 En distanciel synchrone (FOAD)

Le formateur et le participant se connectent via une plateforme de visioconférence permettant un échange audio, le partage d'écran et, lorsque nécessaire, une prise en main à distance. Ce format permet de reproduire des conditions proches du présentiel tout en limitant les contraintes logistiques.

3) Accessibilité et prise en compte du handicap

Atova Conseil met en œuvre, dans la mesure du possible, les adaptations nécessaires à l'accueil et au suivi de toute personne en situation de handicap ou ayant un besoin spécifique.

Référent handicap (Atova Conseil)

- **Contact :** info@atova-conseil.com
- **Objet du message :** "Référent handicap – demande d'adaptation"

Processus (simple et traçable)

1. Recueil du besoin (échanges + éléments utiles communiqués par le bénéficiaire/participant).
2. Analyse de faisabilité et proposition d'aménagements (pédagogiques, organisationnels et/ou techniques).
3. Validation des adaptations avant démarrage, puis suivi pendant la formation.
4. Si nécessaire, orientation vers des acteurs/solutions de compensation externes.

4) Moyens techniques

4.1 Formations à distance (FOAD)

Le formateur dispose d'un ordinateur, d'un accès à un système de visioconférence, des logiciels/équipements nécessaires, d'une connexion Internet haut débit et de supports au format dématérialisé.
Le client/participant s'engage à disposer a minima d'un ordinateur (PC ou Mac) et d'une connexion Internet compatible ; un micro-casque est conseillé.

4.2 Formations en présentiel (en centre)

Le centre met à disposition le matériel nécessaire : salle équipée, ordinateur(s), logiciels/équipements requis, connexion Internet haut débit, supports dématérialisés.
Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, l'équipement et l'espace nécessaires sont fournis.

4.3 Formations en présentiel (sur site client)

Le client met à disposition du formateur le matériel nécessaire (hors ordinateur du formateur) : salle équipée, ordinateur(s), logiciels/équipements requis, connexion Internet.
Pour les formations nécessitant une pratique obligatoire, le client fournit l'équipement ou l'espace nécessaires.

5) Moyens pédagogiques

Les formations reposent sur une pédagogie active et orientée résultats, pouvant inclure :

- alternance d'exposés, travaux dirigés et travaux pratiques,
- pédagogie active / inversée selon les objectifs,
- mise en situation professionnelle, études de cas, exercices guidés,
- points d'étape réguliers (questions/réponses, tours de table, ajustements).

6) Moyens d'encadrement et de suivi (preuves)

6.1 Suivi administratif

- feuilles de présence/émargement signées par demi-journée (papier ou électronique),
- attestation de présence/fin de formation selon les cas.

6.2 Appréciation et amélioration continue

- questionnaires de satisfaction en fin de formation (participants),
- questionnaires de satisfaction en fin de formation (entreprises clientes, lorsque applicable),
- questionnaire d'appréciation formateur (lorsque applicable),
- questionnaire d'évaluation de l'impact à froid (ex. à 3 mois, selon les dispositifs et la nature de l'action).

7) Modalités d'évaluation des acquis

Les évaluations sont adaptées aux objectifs de l'action et peuvent combiner :

7.1 Évaluation diagnostique (avant entrée en formation)

- recueil/analyse du besoin adressé lors de la convocation,
- questionnaire d'auto-évaluation et/ou échange de cadrage.

7.2 Évaluation formative (pendant la formation)

- exercices, quiz/QCM, questions orales, travaux pratiques, études de cas, mises en situation.

7.3 Évaluation finale (en fin de formation)

- synthèse des acquis et validation des objectifs via une épreuve adaptée : étude de cas, mise en situation, restitution, ou test de connaissances, selon le programme.

> *Lorsque l'action mène à une certification/validation spécifique, les modalités associées sont décrites dans le programme de formation concerné.*