

Dynamics 365 「活用支援」 トレーニング 「システム向上とエンドユーザー教育の二面からのアプローチ」

Dynamics 365 CRM を成功裏に運用するには、エンドユーザーのスキル向上は欠かせません。どのようなシステムを導入しようと、高度にカスタマイズしようと、情報を入力するのは現場のユーザーです。現場のユーザーが CRM の操作を確実にこなせるようになることを実現するには、適切なトレーニングが必要です。インフォシェアが提供するトレーニングは基礎から応用まで幅広い上位ニーズをカバーし、内容のカスタマイズも可能な柔軟な構成です。



Dynamics 365 (CRM) を使いこなせないまま放置すると・・・

- 現場ユーザーの苦手意識は“自然に”解消されることはない
- 記録の作成や変更が行われず、情報共有が滞る
- 情報が入力されないのて；
 - ・ 受注、失注の分析が正しく行うことができない
 - ・ 案件進捗がわからない
 - ・ 必要な助けをタイムリーに提供できない
 - ・ アサインの組み換えなど適切なマネージメントができない
- ユーザーのニーズがわからないため、将来どのようなカスタマイズを施すべきか計画できない



負の連鎖が発生



インフォシェアのお役立ち！ 目的別トレーニングでユーザーの CRM 操作・理解度を向上

- 経験豊かな CRM コンサルタントが実施するトレーニング
- 最新の Dynamics 365 (CRM) で開発されたトレーニング教材
- 組織が導入しているカスタマイズに対応させるなど、ニーズに合わせた柔軟なトレーニングの提供
- 情報システム部、部門のチームリーダーやカスタマイズ検討者などに最適な“応用”コース
- Microsoft Teams 連携や Office 365 グループの活用など最新の情報で構成されたコンテンツ

例えば「効果的な入力」方法



例えば「組織独自」の
カスタマイズ作成



お問い合わせ先

インフォシェア株式会社
〒206-0011 東京都多摩市関戸2-24-27 ミツ木
聖蹟桜ヶ丘ビル 3F-B
TEL:042-319-6123 FAX:042-319-6124
<http://www.infoshare.co.jp>
info@infoshare.co.jp

選べる「基礎」と「応用」トレーニング

Dynamics 365 (CRM) 基礎

1章 Dynamics 365 概要 (1h)

- Dynamics 365 のプラン
- Dynamics 365 のアプリケーション
- Dynamics 365 で使用される用語
- 操作画面(UI)を理解する

2章 Dynamics 365 を使い始める前の設定 (30min)

- 組織が行う設定
- 個人が行う設定

3章 データの操作 (30min)

- 取引先企業
- 取引先担当者
- リード (潜在顧客)
- 営業案件
- 活動

4章 SFAの流れ (3.5h)

- ステージを理解する
- データの流れを理解する
- 営業案件を取り扱う
 - 活動
 - 進捗管理
 - 見積もり作成
 - 見積もりをWordで印刷する
 - ドキュメント管理 (SharePoint)
 - 請求書・納品書 (Invoice) の作成
 - 営業案件を報告する
- SFA まとめ

5章 分析を行う (2h)

- カスタムレポートの作成
- Excel で分析する
- ダッシュボードを作成する

6章 目標管理 (1h)

- 目標管理の概要
- 目標の追跡

7章 検索 (30min)

- Dynamics 365の検索機能
- 情報が見つからないとき

8章 顧客サービスの流れ (2.5h)

- サポート案件の作成
- キューの管理
- サポート契約の管理
- サービス スケジュールを設定する
- サポート情報

9章 ポータル ソリューション概要 (30min)

- ポータル ソリューション概要

10章 Office 365を活用する (1h)

- SharePoint Online
- OneNote
- Outlook

Dynamics 365 (CRM) 応用

1章 Dynamics 365の概要 (30min)

- Dynamics 365 のプランと提供されているサービス
- Office 365 のプランと提供されているサービス
- Dynamics 365 で使用される用語

2章 安全に情報を共有する (1h)

- Dynamics 365 セキュリティ概要
- ユーザーと部署
- チーム
- セキュリティ ロールの作成
- フィールドレベルのセキュリティ
- 監査

3章 ビジネスプロセス (1.5h)

- ビジネスプロセスの概要
- 業務プロセス
- ダイアログ
- ワークフロー

4章 カスタマイズ概要 (30min)

- 標準カスタマイズと開発手法
- エンティティ
- フィールド
- フォーム

5章 カスタム エンティティ (2.5h)

- エンティティの作成と構成
- エンティティの関連付け
- (演習: カスタム エンティティ作成)

6章 カスタム フィールド (1.5h)

- フィールドの作成と構成
- データ型と形式
- (演習: カスタム フィールド作成)

7章 フォームのカスタマイズ (1.5h)

- フォームの作成と展開
- モバイル向けフォームと簡易表示
- (演習: フォーム作成)

8章 Microsoft PowerApps (2h)

- PowerApps 概要
- PowerAppsでアプリケーションを作成する
- (演習: 簡易なアプリケーション作成)

9章 データの可視化 (1.5h)

- Power BI 概要
- Power BI で作成した要素をダッシュボードに取り入れる
- (演習: ダッシュボード作成)

10章 Office 365 連携 (2h)

- Outlook 連携 (演習)
- SharePoint 連携 (演習)
- Office 365 グループ (演習: Office 365 グループで案件共有)
- OneNote の活用
- Microsoft Teams で情報共有
- (演習: Microsoft Teamsで案件共有)