

MICROSOFT Dynamics CRM 2011 - Administration

Réf : 80446A

Durée : 2 jours

Objectifs :

- Savoir identifier les technologies supportées et les tâches de configuration nécessaires à l'implémentation de Microsoft Dynamics CRM
- Comprendre comment gérer les unités d'organisation et les modèles de sécurité
- Être en mesure de créer les utilisateurs et les équipes au sein de Dynamics CRM

Connaissances préalables :

- Avoir une connaissance pratique de la gestion de la relation client et de l'utilisation de Microsoft Windows

All In Wan SA
S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com
e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

PLAN DE COURS

Configuration de l'organisation

- Les unités de business
- Définition d'une hiérarchie organisationnelle

Configuration de la sécurité

- Les privilèges
- Les niveaux d'accès
- Les rôles
- Assigner des rôles aux utilisateurs
- Les bonnes pratiques en termes de sécurité

Configuration des utilisateurs et des équipes

- Création d'une carte de données
- Importer des contacts
- Vérifier un import

La configuration système

- Configurer les taux de change multi-devises
- Installation du pack multilingue
- Activer la détection de doublons

La gestion du changement

- Les principes de la gestion du changement
- Planification et exécution des changements

Personnalisation des rapports

- Présentation des rapports dans Dynamics CRM
- Création de rapports basiques
- Contrôle d'accès aux rapports

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

Gestion de la performance et maintenance

- Pré requis hardware
- Optimisation des performances systèmes
- Optimisation du fonctionnement d'Email-Router
- Gestion des performances de la base de données

Recherche avancée

- Utilisation de scenarios de recherche
- Vues personnelles et exports
- Les bonnes pratiques