

DYNAMICS CRM 2011 : Administration

Ref : 80446

Durée : 2 jour

Profile des participants :

Ce cours s'adresse à des utilisateurs et des clients récents de Microsoft Dynamics CRM qui souhaitent prendre connaissance des fonctionnalités disponibles dans le produit Microsoft Dynamics CRM pour la gestion des ventes.

A l'issue du cours :

A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :

- Identifier les différentes technologies requises pour implémenter Microsoft Dynamics
- Identifier le rôle et gérer les "Business Units"
- Comprendre les rôles de sécurité et le partage d'articles
- Expliquer les niveaux de sécurité des champs et comment créer des formulaires multiples pour les entités
- Gérer l'authentification des utilisateurs et expliquer le fonctionnement des licences.
- Créer et maintenir les comptes utilisateurs et les équipes. Examiner l'architecture de l'audit
- Examiner le rôle du routage d'e-mail dans Microsoft Dynamics CRM lors du déploiement
- Utiliser le transfert d'e-mail et la gestion de file d'attente
- Décrire les options de configuration dans les paramètres systèmes et comment configurer des langues additionnelles
- Identifier quand le redéploiement de Microsoft Dynamics CRM peut être requise
- Gérer les tâches systèmes, supprimer les articles et décrire les tâches pour améliorer les performances de SQL-Server

Prérequis :

Une expérience de l'utilisation de Microsoft Dynamics CRM 4.0 ou 2011 est conseillée avant de suivre ce stage

PLAN DE COURS :

Chapitre 1 : Vue d'ensemble de l'administration

- Les différentes technologies
- Vue d'ensemble des tâches administratives
- Vue d'ensemble de la personnalisation

Chapitre 2 : La sécurité

- Les "Business Units"
- Les permissions
- Les rôles de sécurité
- Le partage d'articles
- Les champs de sécurité
- Les formulaires basés sur les rôles

Chapitre 3 : Les utilisateurs, les équipes et l'audit

- L'authentification des utilisateurs
- Les licences
- Administrer les comptes utilisateurs
- Configurer les équipes
- L'audit

Chapitre 4 : Configurer le routage d'e-mail

- Vue d'ensemble
- Configurer le routage
- Comprendre le fonctionnement
- Voir les options possibles
- Examiner comment créer une boîte aux lettres de routage
- Etudier le rôle des règles de routage
- Voir les prérequis pour approuver une adresse e-mail
- Voir les options pour installer le routage sur de multiples ordinateurs
- Expliquer comment créer et gérer les files d'attente

Chapitre 5 : Configurer les paramètres

- Les paramètres système
- Les langages multiples
- Les paramètres de l'année fiscale
- L'auto numérotation
- Les paramètres de la gestion de documents
- La détection des doublons

Chapitre 6 : Gérer le déploiement

- Redéployer Microsoft Dynamics CRM
- Les administrateurs du déploiement
- Créer une organisation
- Gérer les organisations existantes
- Importer les organisations
- Gérer les serveurs
- Les rôles des serveurs
- Configurer les accès à partir d'Internet
- Mettre à jour les adresses web
- Visualiser les informations de licence

Chapitre 7 : Gérer et maintenir

- Les comptes de service
- Gérer les tâches administratives
- Supprimer les articles
- Récupérer en cas de désastre
- Gérer les bases de données SQL Server
- Dépanner
- Configurer les traces
- Mettre à jour Microsoft Dynamics CRM
- La marketplace