

# NOUVEAUTÉS de Microsoft Dynamics CRM 2011

REF FR 80342A

**Durée : 1 jour**

## A propos de ce cours

Cette formation d'un jour, Nouveautés de Microsoft Dynamics CRM 2011, fournit aux étudiants les outils et informations nécessaires à une meilleure compréhension et à l'identification des nouvelles fonctionnalités et améliorations de Microsoft Dynamics CRM 2011.

## Profil des participants

Ce cours est destiné aux clients et aux partenaires qui souhaitent découvrir les nouvelles fonctionnalités de base de Microsoft Dynamics CRM 2011.

Il est conseillé aux utilisateurs qui envisagent d'utiliser, d'implémenter, de tenir à jour, de personnaliser ou de prendre en charge Microsoft Dynamics 2011, ainsi qu'aux utilisateurs qui disposent d'une connaissance des versions antérieures de Microsoft Dynamics CRM.

## A l'issue du cours

À la fin de ce cours, les étudiants seront en mesure :

- de décrire en quoi Microsoft Dynamics CRM 2011 améliore l'expérience utilisateur ;
- d'identifier de quelle manière Microsoft Dynamics CRM 2011 offre des fonctionnalités de personnalisation supérieures aux utilisateurs ;
- d'évaluer la manière dont Microsoft Dynamics CRM 2011 optimise la collaboration et les opportunités d'aide à la décision et d'analyse ;
- de décrire les fonctionnalités de personnalisation et d'extension de base de Microsoft Dynamics CRM 2011 ;
- de dresser la liste des dernières améliorations apportées au processus d'installation, à la configuration matérielle/logicielle requise, aux fonctionnalités d'administration et à d'autres options de configuration dans Microsoft Dynamics CRM 2011.

## Prérequis

Pour participer à cette formation, les stagiaires doivent avoir une connaissance pratique de :

- posséder une connaissance générale de Microsoft Dynamics CRM 4.0.

### All In Wan SA

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

Internet : [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

e-mail :  
[brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)

## PLAN DE COURS :

### Module 1: Introduction

Ce module fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités et des avantages de Microsoft Dynamics CRM 2011.

Leçons :

- Productivité des utilisateurs - Fonctionnalités et avantages
- Collaboration - Fonctionnalités et avantages
- Analyse et visualisations - Fonctionnalités et avantages
- Connexions, activités récurrentes et gestion d'objectifs - Fonctionnalités et avantages
- Personnalisation et extensibilité - Fonctionnalités et avantages
- Administration et configuration - Fonctionnalités et avantages

À la fin de ce module, les étudiants seront en mesure :

- d'identifier les fonctionnalités et les avantages de Microsoft Dynamics CRM 2011.

### Module 2: Améliorations apportées aux modules de l'application Microsoft Dynamics CRM et à la productivité

Ce module a trait aux améliorations spécifiques apportées aux modules de l'application, ainsi qu'à celles apportées à la productivité des utilisateurs. Il abordera différents thèmes : modifications apportées à la navigation, visualisations et analyses, personnalisation de l'application, modifications apportées au client Microsoft Dynamics CRM pour Microsoft Outlook, importation de données, propriété de l'équipe, gestion des objectifs, ainsi que bon nombre d'autres fonctionnalités et améliorations.

Leçons :

- Fonctionnalités de productivité
- Visualisations
- Personnalisation et tableaux de bord
- Client Microsoft Dynamics CRM pour Microsoft Outlook
- Connexions
- Importation de données
- Propriété de l'équipe
- Gestion d'objectifs
- Listes marketing dynamiques
- Activités récurrentes

Atelier : Création d'un tableau de bord personnel et visualisations

- Création d'un tableau de bord personnel

Atelier : Définition d'objectifs

- Création d'un nouvel objectif pour un utilisateur CRM
- Création de requêtes de report
- Définition des mesures de l'objectif

#### All In Wan SA

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

Internet : [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

e-mail :  
[brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)

Atelier : importation de données

- Mappage de données à partir d'un classeur Microsoft Excel
- Création d'un mappage de données
- Création automatique d'entités et d'attributs personnalisés liés aux données importées

À la fin de ce module, les étudiants seront en mesure :

- de découvrir et d'identifier les nouvelles fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM 2011 qui améliorent la productivité des utilisateurs ;
- de présenter et d'utiliser les améliorations apportées aux modules Ventes, Marketing et Service.

### **Module 3: Personnalisation et extension de Microsoft Dynamics CRM 2011**

Ce module présente les améliorations apportées aux fonctionnalités de base en matière de personnalisation des entités, ainsi qu'aux autres composants d'extensibilité (workflows, boîtes de dialogue, ressources Web, gestion des solutions, intégration à Microsoft Office SharePoint Server, etc.).

Leçons :

- Vue d'ensemble de l'environnement de personnalisation
- Personnalisation des entités et des formulaires
- Personnalisation des vues et des graphiques
- Configuration du serveur Microsoft Office SharePoint
- Activités personnalisées
- Tableaux de bord
- Ressources Web
- Rôles de connexion
- Processus : workflows et boîtes de dialogue
- Gestion des personnalisations
- Intégrations : serveur Microsoft Office SharePoint Server et plateforme Windows Azure

Atelier : Création et utilisation d'une activité personnalisée

- Création d'une entité d'activité personnalisée

Atelier : Création d'un processus de boîte de dialogue

- Création d'un processus de boîte de dialogue personnalisé

Atelier : Ajout de bibliothèques de documents SharePoint dans les formulaires Microsoft Dynamics CRM

- Installation du composant de liste Microsoft Dynamics CRM
- Configuration de l'intégration à Microsoft Office SharePoint Server

À la fin de ce module, les étudiants seront en mesure :

- d'expliquer les modifications apportées aux fonctionnalités de personnalisation de base ;
- de présenter l'utilisation des activités personnalisées ;
- d'expliquer l'utilisation des workflows et des boîtes de dialogue ;
- d'identifier les différentes fonctionnalités d'intégration ;
- de créer et de gérer un environnement de personnalisation.

#### **All In Wan SA**

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

**Internet :** [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

e-mail :  
[brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)

## Module 4: Administration, configuration et installation

Ce module décrit la configuration matérielle et logicielle pour Microsoft Dynamics CRM 2011, ainsi que les améliorations apportées au processus d'installation. Il fournit une vue d'ensemble des éléments à prendre en considération dans le cadre d'une mise à niveau. Il présente les modifications apportées au Gestionnaire de déploiement, ainsi que les nouvelles fonctionnalités de gestion des licences et d'audit de cette version.

Leçons :

- Éditions de Microsoft Dynamics CRM 2011
- Spécifications matérielles et logicielles
- Rôles serveur
- Composants d'installation
- Considérations relatives à la mise à niveau
- Extensions de rapport Microsoft Dynamics CRM
- Gestionnaire de déploiement
- Paramètres d'organisation
- Licences
- Audit

À la fin de ce module, les étudiants seront en mesure :

- de présenter les différentes éditions de Microsoft Dynamics CRM 2011 ;
- d'examiner les spécifications matérielles et logicielles ;
- d'identifier les éléments à prendre en considération dans le cadre d'une mise à niveau ;
- de démontrer l'utilisation des fonctionnalités d'audit.

## Module 5: Configuration et paramètres

Ce module présente les modifications apportées aux paramètres du serveur Microsoft Dynamics CRM 2011 et les nouvelles options personnelles de cette version. Il décrit en outre les formulaires basés sur des rôles et la sécurité au niveau du champ.

Leçons :

- Divisions
- Gestion des utilisateurs
- Gestion des données
- Gestion des documents
- Gestion de l'audit
- Paramètres et administration du client Microsoft Dynamics CRM pour Microsoft Outlook
- Formulaires basés sur des rôles
- Sécurité au niveau du champ

Atelier : Utilisation de la sécurité au niveau du champ

- Création d'un attribut utilisant la sécurité au niveau du champ
- Création d'un profil de sécurité au niveau du champ

À la fin de ce module, les étudiants seront en mesure :

- de décrire les modifications apportées au système et aux paramètres personnels ;
- de présenter l'utilisation des formulaires basés sur des rôles ;
- de configurer et de déployer la sécurité au niveau du champ.

### All In Wan SA

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

Internet : [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

e-mail :  
[brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)

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

**Internet :** [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)  
e-mail :  
[brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)