

PERSONNALISATION et configuration de Microsoft Dynamics CRM 2011 :

Réf : FR 80379

Durée : 3 jours

A propos de ce cours

Ce cours décrit les techniques requises pour personnaliser Microsoft Dynamics CRM afin de répondre au besoin spécifique des entreprises. Le cours couvre entre autres les sujets suivants : la sécurité, la création et la configuration d'entités, la conception des formulaires, des vues et des graphiques, l'audit et les solutions. Le cours décrit chacun des éléments et la manière dont chaque élément est lié à chaque élément afin de produire une solution configurée de manière complète.

Profil des participants

Ce cours s'adresse aussi bien aux personnes novices qu'expérimentés souhaitant personnaliser Microsoft Dynamics CRM, ayant une connaissance des principes de fonctionnement du progiciel. Aucune expérience de programmation n'est requise mais une compréhension des bases de données relationnelles est souhaitable.

A l'issue du cours

A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :

- Concevoir et implémenter des stratégies de création de divisions et de rôles de sécurité.
- Créer et configurer les utilisateurs et les équipes dans Microsoft Dynamics CRM.
- Décrire les principes de personnalisation du système.
- Créer et configurer les champs dans les entités systèmes et personnalisées.
- Créer et configurer des entités personnalisées, aussi bien des entités standards que des entités d'activité.
- Concevoir, créer et configurer des relations entre entités.
- Créer et configurer des vues, des graphiques et des formulaires pour les entités systèmes et personnalisées.
- Mettre en place la sécurité sur un champ dans Microsoft Dynamics CRM.
- Configurer et surveiller un audit sur les composants Microsoft Dynamics CRM.
- Concevoir, créer et configurer des solutions dans Microsoft Dynamics CRM ; implémenter des solutions gérées et non-gérées.

Prérequis

Une expérience d'utilisation de Microsoft Dynamics CRM 2011. Il est recommandé, mais non nécessaire, que les participants aient suivi les formations sur l'application Microsoft Dynamics CRM 2011. Etant donné que cette formation est centrée sur la personnalisation d'entités, d'attributs et de relations en base, il est souhaitable que les participants aient une compréhension sommaire de Microsoft SQL Server et du fonctionnement d'une base relationnelle.

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

Chapitre 1 : Divisions et rôles de sécurité

Ce chapitre nous explique comment créer et configure des divisions dans Microsoft Dynamics CRM. On y explique aussi les principes de la mise en place des rôles de sécurité, comment les créer et les modifier.

Leçons :

- Divisions
- Gérer les divisions
- Fonctionnalités de la sécurité

Atelier :

- Maintenir les divisions

Atelier :

- Copier et créer des rôles

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Définir le pourquoi de la création d'une hiérarchie de divisions dans une organisation Microsoft Dynamics CRM.
- Définir la différence entre la division racine et toutes les autres divisions.
- Définir les principes qui régissent la maintenance des divisions.
- Créer et maintenir des divisions dans Microsoft Dynamics CRM.
- Définir l'utilisation des privilèges, des niveaux d'accès et des rôles de sécurité pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données dans Microsoft Dynamics CRM.
- Distinguer entre les privilèges sur les entités et sur les tâches CRM.
- Décrire la différence entre les cinq niveaux d'accès utilisés dans les rôles de sécurité.
- Définir comment Microsoft Dynamics CRM utilise les rôles de sécurité.
- Définir les avantages de l'utilisation des rôles prédéfinis dans Microsoft Dynamics CRM.
- Définir les propriétés des deux rôles d'administration système.
- Décrire la relation entre rôles et divisions.
- Créer de nouveaux rôles de sécurité.
- Créer des rôles de sécurité en copiant des rôles existants.
- Définir les meilleures pratiques à suivre lors de la création des rôles de sécurité.

Chapitre 2 : Configurer les utilisateurs et les équipes

Ce chapitre décrit la création et la configuration des utilisateurs et des équipes dans Microsoft Dynamics CRM. On y explique les interactions entre l'Active Directory et les utilisateurs et on y expose l'association d'un rôle de sécurité aux utilisateurs comme aux équipes.

Leçons :

- Vue d'ensemble de la gestion des utilisateurs
- Ajout et gestion des comptes d'utilisateur
- Configuration des équipes

Atelier :

- Gestion des comptes utilisateur

Atelier :

- Gestion des équipes

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Passer en revue la structure de gestion des utilisateurs de Microsoft Dynamics CRM.
- Créer et maintenir des comptes utilisateur dans Microsoft Dynamics CRM.
- Décrire les différences entre ajouter un seul utilisateur et plusieurs à la fois.
- Décrire les caractéristiques de chaque option de licence utilisateur.
- Créer et maintenir des équipes d'utilisateurs dans Microsoft Dynamics CRM.

Chapitre 3 : Vue générale de la personnalisation de Microsoft Dynamics CRM

Dans ce chapitre sera décrite l'architecture de la personnalisation de CRM. Les principes régissant les solutions et leurs composants y seront aussi présentés.

Leçons :

- Méthodologie de personnalisation
- Qui peut personnaliser Microsoft Dynamics CRM ?
- Types de personnalisation – Personnaliser le système.
- Types de personnalisation – Solutions

Atelier :

- Créer une solution

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Se représenter l'importance de définir et d'utiliser une méthodologie d'implémentation efficace permettant le développement des personnalisations.
- Décrire le rôle de l'architecture de Microsoft Dynamics CRM dans le choix de la manière et de la partie de Microsoft Dynamics CRM à personnaliser.
- Reconnaître les types de personnalisation qui peuvent être effectués basés sur les rôles de sécurité par défaut de Microsoft Dynamics CRM.
- Reconnaître différentes manières de personnaliser Microsoft Dynamics CRM.
- Définir quelles personnalisations nécessitent une publication et les différentes manières de les publier.
- Comprendre l'utilisation des solutions.
- Décrire comment réutiliser les personnalisations effectuées en exportant les solutions à partir d'un déploiement et en les important dans un autre.
- Créer une nouvelle solution.
- Identifier les composants d'une solution.
- Décrire la différence entre solutions gérées et non-gérées.
- Configurer les propriétés des composants des solutions gérées.

Chapitre 4 : Personnaliser les champs

Ce chapitre expose l'utilisation des champs dans Microsoft Dynamics CRM. On y décrit aussi le concept de typage de données et de formatage des champs ainsi que leur création dans les entités systèmes et personnalisées.

Leçons :

- Concepts de personnalisation
- Les types de données des champs
- Propriétés des champs
- Créer des champs
- Créer des groupes d'option

Atelier :

- Créer un champs personnalisé

Atelier :

- Créer et utiliser un groupe d'option existant

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Enumérer les types de champs disponibles dans le système.
- Décrire les différents types de champs disponibles.
- Décrire les différentes propriétés des champs.
- Créer et modifier des champs pour les adapter aux besoins de votre organisation.
- Expliquer comment créer, configurer et supprimer des groupes d'option.

Chapitre 5 : Personnalisation des entités

Ce chapitre décrit la notion d'entité dans Microsoft Dynamics CRM. Le chapitre montre comment créer de nouvelles entités et les différentes options de configurant disponibles. On y explique la différence entre les entités standards et les entités d'activité et les différents scénarios dans lesquels on peut les utiliser.

Leçons :

- Notion d'entités
- Modifier les entités personnalisées

Atelier :

- Créer des entités personnalisées

Atelier :

- Modifier des entités

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Enumérer les types d'entités disponibles dans le système.
- Configurer les paramètres de sécurité pour contrôler l'accès et la maintenance des entités personnalisées.
- Modifier des entités existantes pour remplir les besoins métier de votre organisation.
- Examiner comment créer, configurer et supprimer des entités personnalisées.
- Configurer les propriétés dans les solutions gérées.

Chapitre 6 : Personnalisation des relations et mappages

Ce chapitre expose l'utilité des relations entre entités dans Microsoft Dynamics CRM. On y décrit aussi comment créer et personnaliser des relations 1:N, N:1 et N:N ; on y explique la différence entre relations N:N natives et manuelles.

Leçons :

- Types de relation entre entités
- Création de relations entre entités
- Mappage de relation

Atelier :

- Créer une relation N:N manuelle

Atelier :

- Créer un mappage

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Définir les différents types de relations supportés pouvant lier des entités personnalisées avec des entités personnalisées et systèmes.
- Comprendre comment les comportements définis dans les relations 1:N contrôlent la manière dont certaines actions menées sur un enregistrement affectent les enregistrements dépendants.
- Créer des relations entre entités et définir leur comportement.
- Expliquer en quoi les mappages de champs facilitent la saisie de données lors de la création de nouveaux enregistrements dépendants à partir d'un enregistrement principal.

Chapitre 7 : Personnalisation des formulaires, des vues et des graphiques

Ce chapitre montre la conception, la création et la personnalisation des vues, des graphiques et des formulaires. La conception des vues comprend l'utilisation de filtres, de liste de colonnes, mais aussi le distinguo entre les vues systèmes et les vues privées. Ensuite on y explique comment créer des graphiques et comment configure les différentes zones des graphiques dans Microsoft Dynamics CRM. La conception de formulaires est couverte en détail, y compris l'utilisation de composants web sur un formulaire, la sécurité des formulaires et le filtrage sur les champs de recherche.

Leçons :

- Les capacités de base de personnalisation de l'IHM
- Vue d'ensemble des personnalisations des vues
- Graphiques
- Vue d'ensemble de la personnalisation des formulaires
- Autres objets d'un formulaire
- Création de nouveau formulaire

Atelier :

- Personnalisation d'une vue

Atelier :

- Création de graphiques

Atelier :

- Conception de formulaire

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Présenter les composants de base de l'interface utilisateur qui peuvent être personnalisés pour répondre aux besoins métiers de votre organisation.
- Définir les différentes manières de personnaliser une vue.
- Expliquer l'utilité des graphiques avec les vues, y compris leurs capacités dynamiques.
- Exposer les méthodes de création et de configuration des graphiques.
- Définir les fonctionnalités de l'outil de personnalisation des formulaires.
- Faire le tour des autres objets de formulaire disponibles.
- Définir comment ajouter, maintenir et organiser les champs d'un formulaire.
- Expliquer comment créer et configure les graphiques pour les entités.

Chapitre 8 : Configurer la sécurité des champs

Ce chapitre expose la notion de sécurité de champs dans Microsoft Dynamics CRM. Le chapitre montre comment créer et implémenter les profils de sécurité des champs et comment ces profils complètent les autres mécanismes de sécurité dans Microsoft Dynamics CRM.

Leçons :

- Etendue de la sécurité des champs
- Sécurité des champs et les autres modes de sécurisation

Atelier :

- Création et test de profil de sécurité de champs

Atelier :

- Modification de la sécurité des champs

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Comprendre l'utilité de la sécurité des champs dans Microsoft Dynamics CRM.
- Créer et maintenir les profils de sécurité de champs.
- Comprendre comment la sécurité des champs agit avec les profils.
- Implémenter les profils de sécurité de champs en les associant aux utilisateurs et aux équipes.
- Expliquer comment la sécurité des champs interagit avec la sécurité des entités et des enregistrements.

Chapitre 9 : Configurer l'audit

Ce chapitre expose l'architecture d'audit de Microsoft Dynamics CRM. On y explique les trois niveaux auxquels l'audit peut se configurer Microsoft Dynamics CRM: système, entité et champ. Le chapitre montre aussi comment visualiser et interpréter les données d'audit.

Leçons :

- Activer l'audit
- Visualiser les données d'audit
- Gérer les partitions d'audit

Atelier :

- Configurer l'audit

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Expliquer l'architecture de l'audit.
- Exposer l'utilisation des partitions d'audit.
- Définir les actions pouvant être auditées.
- Définir les différents types d'entités audités par défaut.
- Expliquer comment activer l'audit et choisir les types d'entités à auditer.
- Configurer l'audit pour des attributs unitaires d'entités pouvant être auditées.
- Examiner les journaux d'audit.
- Gérer les partitions d'audit.

Chapitre 10 : Configurer les solutions

Ce chapitre est construit sur les principes décrits dans le chapitre 3 pour expliquer comment créer et configurer des solutions. On y décrit aussi la différence entre solutions gérées et non-gérées et on y illustre les méthodes d'export et d'import pour les deux types de solution.

Leçons :

- Passage en revue des solutions
- Export et import de solutions non-gérées
- Export et import de solutions gérées

Atelier :

- Solution non-gérées

Atelier :

- Exporter et importer des solutions gérées

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Passer en revue les attributs et les fonctions des solutions.
- Définir comment exporter et importer des solutions.
- Décrire l'effet de l'import de solutions gérées.
- Décrire l'effet de l'import de solutions non-gérées.