

Formation Dynamics CRM 2016 - Personnalisation et Configuration

Objectifs de la formation Dynamics CRM 2016 Personnalisation

Cette formation est délivrée dans les conditions définies par Microsoft : en partenariat avec un centre de formation agréé Microsoft Learning, formateur certifié Microsoft, lab officiel Microsoft, support de cours officiel Microsoft.

Cette formation est remplacée par la version Dynamics 365. C'est la formation MS Dynamics 365 Customer Engagement - Mise en oeuvre (MB200).

Cette formation Dynamics CRM 2016 - Personnalisation et configuration vous apportera les compétences et connaissances nécessaires pour :

- Comprendre comment concevoir et implémenter des stratégies de création de divisions et de rôles de sécurité
- Savoir créer et configurer les utilisateurs et les équipes dans Microsoft Dynamics CRM 2016
- Être capable de personnaliser les écrans et les champs dans les entités systèmes
- Savoir créer et configurer des vues, des graphiques et des formulaires pour les entités systèmes et personnalisées
- Comprendre comment mettre en place la sécurité sur un champ dans Microsoft Dynamics CRM 2016
- Savoir configurer et surveiller un audit sur les composants Microsoft Dynamics CRM 2016.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation s'adresse aux "personnalisateurs" (customizers) novices ou expérimentés de Microsoft Dynamics CRM familiarisés avec les principes des utilisateurs finaux du logiciel. Elle peut également être suivie par des personnes n'ayant pas de connaissances en

programmation mais possédant des connaissances basiques dans le fonctionnement de bases de données est un avantage.

Prérequis :

Il est recommandé d'avoir déjà utilisé Microsoft Dynamics CRM 2016 car cette formation est axée sur la personnalisation des entités de bases de données, des attributs, des relations et des applications.

Il est par ailleurs recommandé de disposer de connaissances de base de Microsoft SQL Server ainsi que du fonctionnement des bases de données relationnelles.

Contenu du cours Dynamics CRM 2016 Personnalisation

Introduction à la personnalisation et configuration de Dynamics CRM 2016

Introduction

Présentation générale de Dynamics CRM 2016

En quoi consiste la personnalisation et la configuration de Dynamics CRM ?

Architecture de Dynamics CRM

Méthodologie de personnalisation

Mettre en œuvre une version d'essai de Dynamics CRM 2016

Testez vos connaissances

Gestion des abonnements à Dynamics CRM Online

Accès à la configuration de CRM

Présentation des fonctionnalités de sécurité de CRM

Gestion et administration des utilisateurs

Boîtes mail

Équipes



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Résumé sur les Abonnements

Travaux Pratiques :

Configuration de divisions, utilisateurs, et équipes

Testez vos connaissances

Modèle de sécurité CRM

Objectifs du modèle de sécurité Dynamics CRM 2016

Privilèges

Niveaux d'accès

Rôles de sécurité

Mise en œuvre de hiérarchies de sécurité

Types de hiérarchies

Résumé sur le Modèle de sécurité

Travaux Pratiques :

Configuration de la sécurité dans Dynamics CRM 2016

Testez vos connaissances

Introduction aux solutions et unités de déploiement

Présentation générale des solutions

Les solutions en détail

Création et gestion de solutions Dynamics CRM 2016

Travailler avec les composants d'une solution

Export et Import de solutions

Résumé sur les Solutions et unités de déploiement

Testez vos connaissances

Personnalisation des entités et des champs

Types d'entités

Entités "Utilisateur" et entités "Organisationnelles"

Propriétés des entités

Entités Système et entités Personnalisées

Entités personnalisées et rôles de sécurité

Présentation générale des champs et des types de données

Propriétés des champs

Résumé sur la Personnalisation des entités et des champs

Testez vos connaissances

Personnalisations avancées sur les champs

Création de champs spécifiques pour répondre aux besoins Client

Champs calculés

Champs d'agrégation

"Option sets" : listes déroulantes

Configuration de clés alternatives

Mise en œuvre de la sécurité au niveau champ

Gestion des statuts (et raison des statuts) des enregistrements

Résumé sur la Personnalisation avancée des entités et des champs Testez vos connaissances

Travaux Pratiques

Gestion des relations

Types de relations

Création de relations

Relations plusieurs à plusieurs

Création de hiérarchies (relations réflexives)

Mise en œuvre de mappages

Connexions et rôles de connexion

Résumé sur la Gestion des relations



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Testez vos connaissances

Travaux Pratiques

Personnalisation pour la mobilité

Configuration des entités pour la mobilité- Scenario

- Connexion à une instance CRM Online
- Naviguer vers la solution par défaut
- Masquer le champ fax pour les téléphones mobiles
- Définir une entité en lecture seule pour la mobilité
- Publier les modifications
- Tester les changements sur “CRM for Phones Express”
- Tester les changements sur téléphone mobile (CRM for phones) et sur tablette (CRM for Tablet)

Testez vos connaissances

Personnalisation des formulaires

Types de formulaires

Les particularités d’un “bon” formulaires (“best practices”)

Construire un formulaire

Composants de formulaire spécifiques

Équipes d’accès et sous-grilles

Navigation dans les formulaires

Autres types de formulaires

Formulaires multiples et rôles de sécurité

Personnalisation de formulaires et mobilité

Résumé sur la Personnalisation des formulaires

Testez vos connaissances

Règles métier

Règles métier : présentation générale

Portée des règles métier

Déclenchement des règles métier



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Conditions et Actions

Gestion des branchements IF ... ELSE

Résumé des Règles métier

Travaux Pratiques

Vues et tableaux de bord

Utilisation des vues

Personnalisation des vues

Personnalisation des vues de recherché : recherche rapide, recherche “lookup”, recherche avancée

Personnalisation de graphiques

Personnalisation de tableaux de bord

Thèmes

Résumé sur les Vues et tableaux de bord

Introduction aux processus

Processus et automatisation de processus

Eléments de base sur les workflows, dialogues et actions

Flux de processus d'entreprise

Que sont les flux de processus d'entreprise?

Activer les processus d'entreprise

Mise en œuvre et catégorisation d'étapes de processus

Branchements conditionnels

Résumé sur les flux de processus d'entreprise

Synthèse générale

Revue générale des moyens de personnalisation étudiés

Scenario

Assembler les personnalisations dans une solution

