

Microsoft Dynamics CRM 2016 : Personnalisation et Configuration

Référence : **MS80729**

Durée : **4 jours**

Certification : **MB2-712**

CONNAISSANCES PREALABLES

- 1- Il est recommandé (pas requis) d'avoir déjà travaillé avec Microsoft Dynamics CRM 2016, car cette formation se focalise sur la personnalisation des entités de bases de données, des attributs, des relations et des applications.
- 2- Il est également recommandé de disposer de connaissances de base de Microsoft SQL Server ainsi que du fonctionnement des bases de données relationnelles.

PROFIL DES STAGIAIRES

- "Personnaliseurs" (customizers) novices ou expérimentés de Microsoft Dynamics CRM familiarisés avec les principes des utilisateurs finaux du logiciel.
- Ce cours peut être suivi par des personnes n'ayant pas de connaissances en programmation, cependant des connaissances basiques dans le fonctionnement de bases de données est un avantage.

OBJECTIFS

- Comprendre comment concevoir et implémenter des stratégies de création de divisions et de rôles de sécurité.
- Comprendre comment mettre en place la sécurité sur un champ dans Microsoft Dynamics CRM.
- 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.
- Savoir créer et configurer les utilisateurs et les équipes dans Microsoft Dynamics CRM.

CERTIFICATION PREPAREE

- Personnalisation et configuration de Microsoft Dynamics CRM 2016

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction à la personnalisation et configuration de Dynamics CRM

- Introduction
- Présentation générale de Dynamics CRM
- En quoi consiste la personnalisation et la configuration de Dynamics CRM ?
- Architecture de Dynamics CRM
- Méthodologie de personnalisation

- Atelier : Mettre en œuvre une version d'essai de Dynamics CRM

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
- Atelier : Configurer Dynamics CRM - Configuration de divisions, utilisateurs, et équipes

Modèle de sécurité CRM

- Objectifs du modèle de sécurité Dynamics CRM
- Privilèges
- Niveaux d'accès
- Rôles de sécurité
- Mise en œuvre de hiérarchies de sécurité
- Types de hiérarchies
- Atelier : Configuration de la sécurité dans Dynamics CRM

Introduction aux solutions et unités de déploiement

- Présentation générale des solutions
- Les solutions en détail
- Création et gestion de solutions Dynamics CRM
- Travailler avec les composants d'une solution
- Export et import de solutions

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 générales des champs et des types de données
- Propriétés des champs

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

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

Personnalisation pour la mobilité

- Configuration des entités pour la mobilité : scénario, connexion à une instance CRM Online, naviguer vers la solution par défaut, masquer le champ fax pour les téléphones mobiles, ajout du champ ville pour "CRM for Phones Express",

- 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)

Personnalisation des formulaires

- Types de formulaires
- Les particularités d'un "bon" formulaire ("best practices")
- Construire un formulaire
- Composants de formulaire spécifiques
- Équipes d'accès et sous-grilles
- Navigation dans les formulaires
- Autres types de formulaires
- Personnalisation de formulaires et mobilité

Règles métier

- Règles métier : présentation générale
- Portée des règles métier
- Déclenchement des règles métier
- Conditions et actions
- Gestion des branchements IF... ELSE

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

Introduction aux processus

- Processus et automatisation de processus
- Éléments 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

Synthèse générale

- Revue générale des moyens de personnalisation étudiés
- Scénario
- Assembler les personnalisations dans une solution

Certification Microsoft Personnalisation et configuration de Dynamics CRM 2016

- Cette formation prépare au passage de la certification Microsoft Personnalisation et configuration de Dynamics CRM 2016