

Les cours dispensés

Réf. 310 ► Administration de Pivotal CRM – Principes de base

Thème abordé

Cette formation de cinq jours porte sur l'installation des produits Pivotal CRM, leur configuration et leur maintenance ainsi que sur celle de leur environnement Windows.

Les thèmes abordés sont :

- l'installation des serveurs, des postes utilisateurs mobiles, des satellites, la configuration des outils serveurs utilisés (Windows, SQL Server, IIS, Exchange Server, Lotus Notes)
- la sécurité (identification des utilisateurs, réseau)
- la configuration des composants Pivotal CRM (outils d'administration Pivotal CRM, serveur applicatif Pivotal CRM, service Web, services de synchronisation, Email Management System, Intellisync, Script Service)
- la maintenance et la surveillance des configurations Pivotal CRM en particulier de la synchronisation des mobiles.

La formation dure 3 jours sans la synchronisation des postes mobiles déconnectés et de satellites, et 5 jours avec.

De nombreux exercices pratiques sont proposés et des installations complètes sont réalisées dans le but d'aider les participants à acquérir une réelle expérience des systèmes Pivotal CRM, en configurant et en administrant le produit et en déployant des systèmes mono-site et multi-sites.

Objectifs

- Connaître l'organisation et la configuration des systèmes Pivotal CRM, et savoir installer et déployer les systèmes Pivotal CRM multi-utilisateurs et multi-sites
- Connaître les conditions exigées par les serveurs et les postes de travail afin d'assurer le bon fonctionnement des solutions Pivotal CRM
- Savoir installer et configurer les technologies Microsoft (Windows, Microsoft SQL server, IIS, MTS/COM+) qu'intègre Pivotal CRM afin d'assurer le bon fonctionnement des solutions Pivotal CRM
- Savoir réaliser les tâches de maintenance (sauvegardes, surveillance des logs...) sur les serveurs et les applications
- Utiliser au mieux l'outil d'administration " Pivotal Enterprise Manager "
- Connaître l'installation, la configuration, le fonctionnement, le paramétrage, la supervision des services Pivotal CRM : ANM, DSM, EMS, Script service...
- Maîtriser à la terminologie des systèmes de bases de données Pivotal CRM et comprendre les différents types de système et leur utilisation en particulier pour la gestion des versions
- Maîtriser la sécurité Pivotal CRM y compris l'utilisation des filtres de synchronisation et de visualisation
- Fournir les connaissances nécessaires à la maintenance de la synchronisation des données avec les mobiles et les satellites
- Comprendre et maîtriser l'installation de la synchronisation des agendas et des contacts avec Outlook ou Lotus Notes (Intellisync)
- Configurer et travailler en temps réel avec les données de synchronisation, contrôler l'état de la synchronisation et suivre le déroulement du processus
- Savoir maintenir la synchronisation et supporter les utilisateurs mobiles.

Intitulé	Administration de Pivotal CRM - Principe de base	Référence	310	Durée	3 à 5 j
Principe	Présentations, discussions, exercice pratiques				
Public	Les ingénieurs système et les administrateurs des systèmes Pivotal CRM (du point de vue applicatif, sécurité, réseaux ou bases de données), les personnes du service support. Les administrateurs qui se préparent à déployer des systèmes mobiles ou satellites depuis un système Pivotal CRM existant.				
Pré-requis	Connaissance de base des serveurs Windows, IIS et Microsoft SQL et de leur administration, Bonne compréhension des architectures 3-tiers.				