

Les cours dispensés

Réf. 200 ► Paramétrage de base du Toolkit

Thème abordé

Cette formation de quatre jours vous propose tout un ensemble de techniques de base nécessaires au paramétrage de Pivotal CRM. Il est indispensable à toute personne devant paramétrer un système Pivotal CRM, de suivre cette formation en premier lieu.

Cette formation se compose de présentations, de discussions, et d'exercices pratiques. Elle recouvre tout le champ de l'utilisation du Toolkit Pivotal CRM, à l'exclusion donc de toute programmation informatique.

Quatre domaines principaux seront couverts à l'issue de cette formation : le domaine utilisateur, les technologies Pivotal CRM, le paramétrage, la sécurité.

- 1) Le domaine utilisateur est composé d'une vue d'ensemble du CRM dans un contexte utilisateur : écrans, circulation, objets et types d'objets accessibles.
- 2) Le paramétrage est le sujet prédominant de la formation. Les règles du mieux-faire seront présentées pour une mise en place sûre et optimale. Toutes les fonctions du Toolkit Pivotal CRM sont abordées. Plus précisément, seront étudiées et pratiquées sous forme d'exercices, la création et la modification des tables, des types de données, des formulaires web et des écrans Windows, des recherches et des requêtes, des listes, du portail, du workflow, de la sécurité Pivotal CRM ainsi que des objets de type " action " (comprenant les requêtes et sous requêtes, les modèles de lettre express et les éditions). Une présentation succincte de l'utilisation des agents (client/serveur) et des scripts (web) sera effectuée dans ce module en relation avec les événements sur les champs et les formulaires.
- 3) La partie sécurité présente la définition des droits d'accès pour un utilisateur connecté ou mobile et les filtres de visualisation et de synchronisation.
- 4) La partie technologie et architecture présente dans ses grandes lignes les éléments techniques utilisés dans l'architecture Pivotal CRM, l'outil d'administration " Pivotal CRM Enterprise Manager ", les systèmes Pivotal CRM, la gestion des versions et les mises en production, les systèmes mobiles.

Support de cours

Le support de cours est constitué d'une présentation détaillée et d'un manuel de référence "Customer Management System Customization Guide".

Objectifs

- Disposer des bonnes bases pour modéliser, selon vos besoins, une solution de gestion de la relation client à partir des modèles proposés
- Connaître toutes les possibilités de paramétrage à travers le toolkit Pivotal CRM, sans recourir à aucune programmation
- Comprendre l'architecture des systèmes Pivotal CRM de bases de données Pivotal CRM et la gestion des versions
- Savoir créer des courriers, des emails, des requêtes, des listes pour le workflow qui augmenteront considérablement les performances de votre front office
- Comprendre les principes de la synchronisation des mobiles
- Implémenter la Sécurité, les filtres d'accès et de synchronisation es données
- Comprendre les bases pour importer des données
- Créer un espace de travail fonctionnel.

Intitulé	Paramétrage de base du toolkit	Référence	200	Durée	4 jours
Principe	Présentations, discussions, exercice pratiques				
Public	Les développeurs, le service support, le service informatique de gestion, les consultants fonctionnels. Le cours 100A est un module nécessaire au suivi des cours 200 et 300				
Pré-requis	Connaissance et/ou maîtrise des concepts des bases de données relationnelles, des interfaces Windows et Web.				