

مستندات و سرفصل های دوره‌های آموزشی راهبری

مقدماتی و پیشرفته سازمانی

 **Microsoft Dynamics 365**

## چکیده

خدمات آموزشی شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید در سطح راهبری سیستم، باهدف ارتقا سطح عملکرد، کارایی سیستم‌ها و راهکارهای ارائه‌شده برای سازمان‌ها به دو بخش راهبری مقدماتی و پیشرفته تقسیم می‌گردد. سرفصل‌های ارائه‌شده و همچنین چیدمان زمانی در این دوره‌ها به‌گونه‌ای طراحی‌شده‌اند که ضمن پیوستگی مطالب، بالاترین میزان تأثیرگذاری وجود داشته باشد. نحوه آموزش در این دوره‌ها به‌صورت کارگاه‌های آموزشی بوده و استفاده‌کنندگان به‌صورت کاملاً فعال در این دوره‌ها مشارکت خواهند داشت.

در ادامه، سرفصل‌های آموزشی دوره‌های راهبری مقدماتی و پیشرفته به‌تفصیل ارائه‌شده است.

## الف) دوره آموزشی راهبری مقدماتی

الف) دوره آموزشی راهبری مقدماتی

شرح دوره:

در طول این دوره، آموزش های راهبری مقدماتی و پیشرفته مورد نیاز برای راهبران سازمان در نظر گرفته شده است. این دوره بر اساس سرفصل های مایکروسافت و در سایت عملیاتی شرکت سامانه های مدیریت برگزار میشود. با توجه به اهمیت نقش راهبران سیستم در سازمان و به منظور مفیدتر کردن آموزش از طریق کارگاه های آموزشی متنوع، دوره با حضور حداکثر ۴ نفر برگزار می گردد و انتظار می رود که در محیط برگزاری دوره برای هر نفر یک ایستگاه کاری در نظر گرفته شود.

ثبت نام دوره :

هزینه دوره آموزشی ۵۴,۰۰۰,۰۰۰ (ریال) می باشد.

زمان دوره:

دوره سازمانی به صورت خاص برای سازمان متقاضی و با هماهنگی بین خریدار و فروشنده برگزار میگردد همچنین طول دوره ۲۰ ساعت است.

اهداف کلی دوره:

ارتقاء سطح دانش و کارایی راهبران CRM سازمان

تسریع در رفع موارد سفارشی مورد نیاز در آینده

افزایش انعطاف پذیری راهبران در تغییرات فرایندی سازمان ها

آزمون دوره:

در جلسه پایانی دوره، آزمون دوره در قالب سناریوهای مختلف برگزار و به واجدین شرایط، گواهینامه دوره اعطا خواهد شد.

سرفصل های آموزشی: سرفصل های آموزشی این دوره مطابق جدول ۱ خواهد بود.

جدول ۱ - سرفصل های دوره آموزشی راهبری مقدماتی Microsoft Dynamics 365

| عنوان                       | شرح                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| زیرسیستم های اصلی           | بررسی کلی زیرسیستم های اصلی (ماژول های اصلی) و رابط کاربری                                                                                                                                 |
| فرایند بازاریابی و فروش     | بررسی و تشریح کامل ساختار و فرایندهای بازاریابی و فروش                                                                                                                                     |
| فرایند خدمات                | بررسی و تشریح کامل ساختار و فرایندهای بخش خدمات                                                                                                                                            |
| ساختار محصولات              | ایجاد محصولات، خانواده محصولات، گروه های واحد محصول، لیست قیمت ها و لیست تخفیف ها                                                                                                          |
| کاربران                     | اضافه کردن، اصلاح و غیرفعال کردن کاربران                                                                                                                                                   |
| واحدهای کاری BU             | ایجاد، اصلاح و غیرفعال کردن واحدهای کاری مختلف (Business Unit)                                                                                                                             |
| تیم ها                      | ایجاد و اصلاح انواع تیم ها و همچنین مدیریت افراد تشکیل دهنده هر تیم                                                                                                                        |
| نقش های امنیتی              | ایجاد انواع نقش های امنیتی جدید، مدیریت، کپی یا حذف نقش های مختلف امنیتی                                                                                                                   |
| پرو فایل های امنیتی         | تخصیص و مدیریت میزان دسترسی کاربران و تیم ها به فیلدهای حفاظت شده                                                                                                                          |
| موضوعات کاری                | مدیریت ساختار سلسله مراتبی موضوعات کاری و استفاده در محصولات، مقالات و ادبیات فروش                                                                                                         |
| قالب های پیش فرض            | ایجاد و مدیریت انواع قالب های مقالات، ایمیل ها و مستندات شامل Word Template و Excel Template                                                                                               |
| تنظیمات سیستم               | تنظیم پسوندهای قابل پیوست کردن به عنوان یادداشت ها، تنظیمات جستجوی پیشرفته در سطح کل سیستم، تنظیمات زبان و تقویم شمسی، تنظیمات دوره سینک با Outlook و تنظیمات مکانیزم ارسال و دریافت ایمیل |
| مدیریت داده ها              | تنظیم قواعد یافتن و نمایش موارد تکراری، ایجاد، حذف انبوه رکوردها، ایجاد و مدیریت داده های وارد شده                                                                                         |
| کارتابل ها                  | ایجاد کارتابل های کاری مختلف و همچنین ایجاد، اصلاح و حذف اطلاعات مربوط به کارتابل ها                                                                                                       |
| نقش های ارتباطی             | مدیریت برچسب های استاندارد ارتباطی بین شرکت ها، اشخاص و فرصت ها                                                                                                                            |
| گروه های منابع              | ایجاد و اصلاح گروه ها و اضافه و حذف اعضای گروه های منابع                                                                                                                                   |
| تجهیزات و تسهیلات           | ایجاد، اصلاح و حذف انواع تجهیزات و تسهیلات                                                                                                                                                 |
| خدمات ها                    | تعریف انواع خدمات قابل ارائه همراه با زمان بندی آن ها و مدیریت انواع خدمات                                                                                                                 |
| تعهدات (Entitlement)        | مدیریت تعهدات خدماتی شامل مدیریت نحوه ارائه موارد، بازه زمانی پوشش خدمات، تعداد موارد قابل ارائه و راه های ارتباطی ممکن برای پشتیبانی موارد                                                |
| تقویم خدمات                 | ایجاد و مدیریت انواع تقویم های ارائه خدمات (مانند تقویم ۷*۲۴ و ...) و مدیریت روزهای خارج از سرویس                                                                                          |
| توافق نامه سطوح خدمات (SLA) | مدیریت SLA ها شامل تعریف توافق نامه خدمات، شرایط موفقیت، شرایط اخطار و شرایط شکست SLA و عملیات مرتبط با هر کدام از شرایط                                                                   |
| رویدادهای سیستم             | ایجاد و مدیریت رویدادهای سیستم                                                                                                                                                             |
| رویدادنگاری                 | مدیریت تنظیمات مربوط به رویدادنگاری                                                                                                                                                        |
| اهداف                       | تعیین و تعریف اهداف سازمانی بر اساس موجودیت های مختلف                                                                                                                                      |
| شاخص های هدف                | تعریف شاخص های اهداف و سنجه ها                                                                                                                                                             |
| پرس وجوها                   | تعریف و اصلاح انواع پرس وجوها برای محاسبه میزان دستیابی به اهداف                                                                                                                           |

|                                                              |                             |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ایجاد، اصلاح و اشتراک گذاری انواع نماهای شخصی و چارت ها      | نماها و چارت ها             |
| ایجاد، اصلاح و اشتراک گذاری انواع داشبوردها کاربری و مدیریتی | داشبوردهای کاربری و مدیریتی |
| ایجاد، ویرایش و منتشر نمودن انواع مقالات                     | مقالات                      |
| بررسی کلی زیرسیستم های اصلی (ماژول های اصلی) و رابط کاربری   | زیرسیستم های اصلی           |
| بررسی و تشریح کامل ساختار و فرایندهای بازاریابی و فروش       | فرایند بازاریابی و فروش     |
| بررسی و تشریح کامل ساختار و فرایندهای بخش خدمات              | فرایند خدمات                |

## ب) دوره آموزشی راهبری پیشرفته

شرح دوره:

در طول این دوره، آموزش های پیشرفته مورد نیاز برای راهبران سازمان مشتری در نظر گرفته شده است. این دوره بر اساس سرفصل های مایکروسافت ارائه خواهد شد.

با توجه به اهمیت نقش راهبران سیستم در سازمان و به منظور مفیدتر کردن آموزش از طریق کارگاه های آموزشی متنوع، دوره با حضور حداکثر ۴ نفر برگزار می گردد و انتظار می رود که در محیط برگزاری دوره برای هر نفر یک ایستگاه کاری در نظر گرفته شود.

این دوره شامل مباحث پیشرفته راهبری سیستم است. تنها افرادی می توانند از این دوره استفاده نمایند که قصد اعمال تنظیمات پیشرفته (شامل ساختن موجودیت های جدید و ایجاد ارتباط های جدید و ...) را در سازمان خود دارند. با توجه به یکپارچگی مطالب، بهتر است راهبران پیش از این دوره، دوره آموزشی راهبری مقدماتی را دیده باشند.

زمان دوره:

دوره سازمانی به صورت خاص برای سازمان متقاضی و با هماهنگی بین خریدار و فروشنده برگزار می گردد همچنین طول دوره ۱۲ ساعت است.

هزینه دوره :

هزینه دوره آموزشی ۳۲,۰۰۰,۰۰۰ (ریال) می باشد.

اهداف کلی دوره:

ارتقاء سطح دانش و کارایی راهبران CRM سازمان

افزایش توانایی راهبران در برخورد با موارد مورد نیاز سفارشی سازی با توجه به استراتژی های سازمان

توانمند ساختن راهبران در اعمال تغییرات ساختاری در سیستم

## آزمون دوره:

در جلسه پایانی دوره، آزمون دوره در قالب سناریوهای مختلف برگزار و به واجدین شرایط، گواهینامه دوره اعطا خواهد شد.

## سرفصل های آموزشی:

سرفصل های آموزشی این دوره مطابق جدول ۲ خواهد بود.

جدول ۲- سرفصل های دوره آموزشی راهبری پیشرفته Microsoft Dynamics 365

| عنوان                            | شرح                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| انواع راهکارهای سفارشی           | مدیریت انواع راهکارهای Managed و Unmanaged و تفاوت های آن ها، ایجاد راهکار جدید، وارد کردن یا خارج کردن راهکارها، حذف راهکارهای ایجاد شده، مدیریت نسخه های راهکار |
| مدیریت ارائه دهنده راهکار        | ایجاد و ویرایش ارائه دهنده راهکار و مدیریت پیشوند اجزای راهکار                                                                                                    |
| موجودیت ها                       | اضافه کردن موجودیت های موجود به راهکار، ایجاد موجودیت های جدید، حذف کردن موجودیت ها، بروز رسانی موجودیت ها                                                        |
| فیلدها                           | توضیح انواع فیلدهای قابل ایجاد در سیستم، اضافه کردن فیلدهای جدید به یک موجودیت، حذف کردن فیلدها، ویرایش فیلدهای موجود                                             |
| فیلدهای محاسباتی                 | ایجاد و ویرایش فیلدهای از نوع Rollup و Calculated                                                                                                                 |
| روابط بین موجودیت ها             | ایجاد، ویرایش و حذف روابط بین موجودیت ها، مدیریت نحوه ارتباطات موجودیت والد با موجودیت های زیرمجموعه در هر رابطه                                                  |
| فرم ها                           | مدیریت انواع فرم های قابل ایجاد بر روی هر موجودیت مانند فرم های ایجاد سریع، فرم های اصلی و ...، ایجاد فرم های جدید برای هر موجودیت، اصلاح فرم های موجود           |
| دسترسی فرم ها                    | مدیریت دسترسی کاربران به فرم های مربوطه                                                                                                                           |
| نماها                            | ایجاد، ویرایش، فعال یا غیرفعال کردن نماهای سیستمی بر روی هر موجودیت                                                                                               |
| ورود و صدور برچسب ها در ترجمه ها | وارد کردن برچسب ها، صادر کردن برچسب ها جهت تغییر ترجمه ها                                                                                                         |
| موبایل                           | سفارشی سازی موجودیت ها و فرم های موبایل                                                                                                                           |
| موتور فرآیندها                   | ایجاد و ویرایش انواع فرآیندهای خودکار یا منوال مانند انواع Business Process Flow ها، Dialog ها، Workflow ها و توضیح Action ها                                     |
| نقش های ارتباطی                  | ایجاد و مدیریت برچسب های استفاده شده برای تعریف روابط میان رکوردها از موجودیت های مختلف                                                                           |

➤ کلیه حقوق محتوای دوره های آموزشی آموزشی برای شرکت توسعه سامانه های مدیریت برید محفوظ

بوده و هرگونه کپی برداری و یا ضبط دوره مجاز نمی باشد.

## مدرک آموزشی

پس از اتمام دوره به شرکت کنندگان گواهی معتبر گذراندن هر دو دوره اعطا می شود و دانش پذیران می توانند با مراجعه به پورتال شرکت سامانه های مدیریت وضعیت مدرک خود و اطلاعات نمره و امتیاز خود را مشاهده نمایند.

### جزئیات گواهینامه های خود را مشاهده نمایید



در صورتی که در دوره های آموزشی راهبری سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت سامانه های مدیریت شرکت کرده باشید، در این قسمت می توانید به جزئیات اطلاعات مربوط به گواهینامه های خود دسترسی داشته باشید.

همچنین با توجه به نقش بسیار پر رنگ راهبران سازمان در نگهداری سیستم و توسعه آن، شرکت سامانه های مدیریت به منظور تشویق و ایجاد ارزش بیشتر برای راهبران فعال و سازمان ایشان، اقدام به ارائه تخفیفات زیر بر روی بسته های پشتیبانی در قالب "طرح راهبران توانا" می نماید.

در این راستا کلیه راهبران بر اساس نمره اخذ شده در دوره های آموزش راهبری مقدماتی و پیشرفته سامانه های مدیریت درجه بندی شده و بر اساس جدول زیر به هر درجه تخفیف مربوطه بر روی کلیه اعلام تعلق خواهد گرفت. میزان این تخفیف تابع مستقیم درجه راهبر معرفی شده سازمان به سامانه های مدیریت است.



| نمره راهبران    | درصد تخفیف |
|-----------------|------------|
| سرآمد (۱۰۰-۹۱)  | ۱۰%        |
| حرفه ای (۹۰-۸۱) | ۸%         |
| ممتاز (۸۰-۷۱)   | ۶%         |
| کارا (۷۰-۶۱)    | ۴%         |
| آماده (۶۰-۵۱)   | ۲%         |

| شناسه      | دوره                               | امتیاز | درجه    | مدت دوره (دوره) | تاریخ شروع (دوره) | تاریخ پایان (دوره) | علت وضعیت |
|------------|------------------------------------|--------|---------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------|
| ۸۴۰۱۳۳۲۷۹۸ | دوره آموزش راهبری پیشرفته پاییز ۹۶ | ۷۴.۰   | ممتاز   | ۱۶              | ۱۳۹۶/۰۹/۲۱        | ۱۳۹۶/۱۰/۰۵         | تحويل شده |
| ۵۲۰۱۳۳۲۸۵۲ | دوره آموزش راهبری مقدماتی پاییز    | ۸۶.۰   | حرفه ای | ۲۴              | ۱۳۹۶/۰۸/۰۲        | ۱۳۹۶/۰۸/۲۳         | صادر شده  |