



دوره آموزش مجازی

راهبری مقدماتی



Microsoft Dynamics 365 (v9)

Microsoft Dynamics 365 (v9)

دوره آموزش مجازی راهبری مقدماتی

شرح دوره:

خدمات آموزشی شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید در سطح راهبری سیستم، با هدف آموزش بهره برداری صحیح و توسعه نرم افزار Microsoft Dynamics 365 به علاقه مندان این سیستم به دو بخش راهبری مقدماتی و پیشرفته تقسیم می‌گردد. سرفصل‌های ارائه شده و همچنین برنامه ریزی در این دوره‌ها به گونه‌ای صورت گرفته است که ضمن پیوستگی مطالب، از طریق تعریف انواع مثال‌ها و تمرین‌های آموزشی بالاترین میزان تأثیرگذاری وجود داشته باشد.

با توجه به گستردگی نرم افزار Microsoft Dynamics 365 در بخش‌های مختلف، این دوره به منظور پاسخ به نیاز علاقه‌مندی که تمایل به یادگیری قابلیت‌های این نرم افزار در بخش‌های بازاریابی، فروش و خدمات دارند، در قالب دوره راهبری مقدماتی نرم افزار تعریف شده است و شرکت کنندگان در این دوره با موجودیت‌های مربوط به این ماژول‌ها آشنا خواهند شد. روال بازاریابی از تعریف لیست‌های بازاریابی هدف، بخش بندی بازار، انتخاب روش ارتباط با جامعه هدف تا تعریف کمپین‌ها، کمپین‌های سریع و ثبت سرخ‌ها، روال فروش از تعریف ساختار محصولات و لیست قیمت‌ها تا ثبت فرصت فروش، ارسال پیش فاکتور، سفارش گذاری و نگهداری اطلاعات فاکتور، روال مدیریت خدمات مشتریان از تعریف موضوعات و کاتالوگ خدمات، ثبت مورد و پیگیری آن تا مدیریت SLA‌ها و تقویم‌های ارائه خدمات در این دوره آموزش داده خواهد شد. علاوه بر این، نحوه تعریف و تخصیص دسترسی‌ها به همراه چگونگی تعریف کاربران و تیم‌های کاری به صورت کامل تشریح خواهد شد. مدیران قادر خواهند بود علاوه بر استفاده از به‌روشن‌ها، با تعریف اهداف و سنج‌های دستیابی به هدف، در هر لحظه از وضعیت دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی خود مطلع شوند. همچنین در این دوره نحوه ایجاد داشبوردهای مدیریتی و کاربری به تفصیل آموزش داده خواهد شد.

مخاطبین دوره:

- مدیران عامل شرکت‌های فعال در حوزه بازاریابی، فروش و ارائه خدمات مشتریان
- سرپرستان و مدیران بخش‌های بازاریابی، فروش و خدمات

- راهبران و کاربران ارشد سازمان
- علاقمندان به فراگیری استانداردهای بازاریابی، فروش و خدمات مشتریان به روش میکروسافت

اهداف کلی دوره:

- آموزش مفاهیم پایه نرم افزار
- آموزش ابزارهای مقدماتی جهت توسعه اولیه نرم افزار
- آموزش ابزارهای مورد نیاز راهبران شرکت کننده از سازمان ها در تغییرات فرایندی سازمان خود

شرایط برگزاری دوره :

- این دوره به صورت مجازی و با حضور مدرس برگزار می شود. شرکت کنندگان در طول دوره قابلیت طرح سوال و دریافت پاسخ خود را به صورت متنی یا صوتی خواهند داشت.
- در زمان برگزاری دوره، دسترسی به محیط آموزش نرم افزار از طریق اینترنت (بدون نیاز به نصب) برای کاربران فراهم خواهد شد. پس از تکمیل اطلاعات و ثبت نام قطعی در دوره، لینک دوره به همراه سایر جزئیات پیامک و ایمیل می شود.
- این دوره توسط مدیران پروژه مجرب شرکت سامانه های مدیریت برگزار می شود.

کلیه حقوق محتوای دوره های آموزشی برای شرکت سامانه های مدیریت محفوظ بوده و کپی برداری و یا ضبط دوره مجاز نمی باشد.

شرایط ثبت نام در دوره:

- جهت ثبت نام در دوره با شماره ۴۳۹۱۹۰۰۰ داخلی ۱ تماس حاصل فرمایید.



گواهینامه دوره:


➤ در انتهای دوره گواهی نامه حضور و احراز رتبه راهبری در صورت شرکت در آزمون و یا گواهی نامه حضور در دوره در صورت عدم شرکت در آزمون، به شرکت کنندگان اعطا خواهد شد. پس از اتمام دوره، دانش پذیران می توانند با مراجعه به پورتال شرکت سامانه های مدیریت، وضعیت مدرک خود و اطلاعات نمره و امتیاز خود را مشاهده کنند.



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 آموزشی راهبری مقدماتی و پیشرفته سامانه های مدیریت درجه بندی شده و بر اساس جدول زیر به هر درجه تخفیف مربوطه بر روی کلیه اقدامات تعلق خواهد گرفت. میزان این تخفیف تابع مستقیم درجه راهبر معرفی شده سازمان به سامانه های مدیریت است.

 محمد محمدی

-  صندوق پیام (۱ پیام جدید)
-  حساب کاربری
-  همکاری
-  گواهینامه های شما
-  دانلودها
-  تغییر کلمه عبور

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

برنامه ریزی زمانی دوره

➤ مدت زمان این دوره ۲۱ ساعت است که در ۶ جلسه ۳ ساعته + یک جلسه ۳ ساعته آزمون مطابق جدول زمانی زیر برگزار می‌گردد.

دوره راهبری مقدماتی عمومی - پاییز ۱۴۰۱				
جلسه اول	یکشنبه	۱ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه دوم	سه‌شنبه	۳ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه سوم	یکشنبه	۸ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه چهارم	سه‌شنبه	۱۰ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه پنجم	یکشنبه	۱۵ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه ششم	سه‌شنبه	۱۷ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه آزمون	یکشنبه	۲۲ آبان	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷

دوره راهبری مقدماتی عمومی - زمستان ۱۴۰۱				
جلسه اول	یکشنبه	۱۱ دی	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه دوم	سه‌شنبه	۱۳ دی	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه سوم	یکشنبه	۱۸ دی	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه چهارم	سه‌شنبه	۲۰ دی	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه پنجم	یکشنبه	۲۵ دی	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه ششم	سه‌شنبه	۲۷ دی	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷
جلسه آزمون	یکشنبه	۲ بهمن	۱۴۰۱	ساعت ۱۴ الی ۱۷

پیشنهادات:

- پیشنهاد می‌گردد پیش از حضور در این دوره مفاهیم Customer Relationship Management را مرور نمایید.
- پیشنهاد می‌گردد پس از این دوره، با هدف یادگیری سفارشی سازی های خاص منظوره، در دوره های راهبری پیشرفته این نرم افزار شرکت نمایید.

سرفصل های آموزشی:

➤ آموزش ها منطبق بر قابلیت های موجود در نسخه on-premise نرم افزار می باشد. سرفصل های آموزشی این دوره به شرح زیر خواهد بود:

Microsoft Dynamics 365

- Introduction
- Dynamics 365 Modules
- Customers (Account – Contact)
- Hierarchal Customers
- Activity Management
- Connections
- Manage Marketing Lists (Dynamic-Static)
- Manage Quick Campaigns
- Manage Campaigns
 - Campaign Activities
 - Planning Activities
 - Target Lists
- Campaign Responses
 - Convert to lead, Opportunity, Quote, Order
- Manage Leads
 - Create and search for leads
 - Convert activities to leads
 - Perform lead qualification
 - Configure status reasons
- Manage Opportunities

- Create and search for opportunities
- Close opportunity as won or lost
- Add product line items to opportunities
- Configure status reasons
- Manage Quotes
 - Add quotes to opportunities
 - Edit quotes in various stages
 - Send quotes to customers
 - Convert quotes to orders
- Manage Orders
- Manage Invoices
- Manage Competitors
- Product Catalog
 - Introduction
 - Unit Groups & Units
 - Product Life Cycle
 - Families and Properties
 - Products & Product Bundles
 - Product Relationships / Suggestions
 - Price Lists & Price List Items
 - Pricing Methods
 - Discount Lists
- Sales literature
- Subjects
- Case Management
 - Create a New Case Record
 - Convert Activities to Cases

- Perform Case Resolution Processes
- Implement Case Routing Rules
- Setup and Configure Case Creation and Update Rules
- Implement Parent/Child Cases
- Knowledge Base
 - Create, Manage and Maintain Article Templates
 - Create, Modify and Publish Articles
 - Associate an Article with a Case
- Queues
 - Create and Maintain Queues
 - Queue Types
 - Queue Items
- Customer Service Schedule
- Holiday Schedule
- SLA Management
 - Create SLAs
 - Implement SLA Actions and Details
 - Manage Cases with SLAs
- Entitlements
 - Define and Create Entitlements & Entitlement Items
 - Apply Entitlements to Cases
 - Products, Channels, an SLA in Entitlement
- Resources & Resource Groups
- Views
- Charts
- Dashboards
- Business Units

- Users
- Teams
- Security Roles
- Manage Goals
 - Goals
 - Goal Metrics
 - Rollup Queries
- Word/Excel Template
- Sales Process and Business Process Flows
- Data Management
 - Bulk Delete
 - Duplicate Detection Rules
 - Import/Export Data
- Auditing
- System Setting

➤ همچنین سرفصل‌ها آموزشی به زبان فارسی به شرح ذیل می باشد:

جدول ۱- سرفصل‌های دوره آموزشی راهبری مقدماتی Microsoft Dynamics 365

عنوان	شرح
زیرسیستم‌های اصلی	بررسی کلی زیرسیستم‌های اصلی (ماژول‌های 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، گروه‌های واحد محصول، لیست قیمت‌ها و لیست تخفیف‌ها
کاربران	اضافه کردن، اصلاح و غیرفعال کردن کاربران
واحدهای کاری BU	ایجاد، اصلاح و غیرفعال کردن واحدهای کاری مختلف (Business Unit)
تیم‌ها	ایجاد و اصلاح انواع تیم‌ها و همچنین مدیریت افراد تشکیل‌دهنده هر تیم
نقش‌های امنیتی	ایجاد انواع نقش‌های امنیتی جدید، مدیریت، کپی یا حذف نقش‌های مختلف امنیتی
پرو فایل‌های امنیتی فیلدها	تخصیص و مدیریت میزان دسترسی کاربران و تیم‌ها به فیلدهای حفاظت‌شده
موضوعات کاری	مدیریت ساختار سلسله مراتبی موضوعات کاری و استفاده در محصولات، مقالات و ادبیات فروش
قالب‌های پیش‌فرض	ایجاد و مدیریت انواع قالب‌های مقالات، ایمیل‌ها و مستندات شامل Word Template و Excel Template
تنظیمات سیستم	تنظیم پسوند‌های قابل پیوست کردن به عنوان یادداشت‌ها، 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 داده‌ها	تنظیم قواعد یافتن و نمایش موارد تکراری، ایجاد، حذف انبوه رکوردها، ایجاد و مدیریت داده‌های واردشده
کارتابل‌ها	ایجاد کارتابل‌های کاری مختلف و همچنین ایجاد، اصلاح و حذف اطلاعات مربوط به کارتابل‌ها
نقش‌های ارتباطی	مدیریت برجسب‌های استاندارد ارتباطی بین شرکت‌ها، اشخاص و فرصت‌ها
گروه‌های منابع	ایجاد و اصلاح گروه‌ها و اضافه و حذف اعضای گروه‌های منابع
تجهیزات و تسهیلات	ایجاد، اصلاح و حذف انواع تجهیزات و تسهیلات
خدمات‌ها	تعریف انواع خدمات قابل ارائه همراه با زمان‌بندی آن‌ها و مدیریت انواع خدمات
تعهدات (Entitlement)	مدیریت تعهدات خدماتی شامل مدیریت نحوه ارائه موارد، بازه زمانی پوشش خدمات، تعداد موارد قابل ارائه و راه‌های ارتباطی ممکن برای پشتیبانی موارد
تقویم خدمات	ایجاد و مدیریت انواع تقویم‌های ارائه خدمات (مانند تقویم ۷*۲۴ و ...) و مدیریت روزهای خارج از سرویس

مدیریت SLA ها شامل تعریف توافقنامه خدمات، شرایط موفقیت، شرایط اخطار و شرایط شکست SLA و عملیات مرتبط با هر کدام از شرایط	توافقنامه سطوح خدمات (SLA)
ایجاد و مدیریت رویدادهای سیستم	رویدادهای سیستم
مدیریت تنظیمات مربوط به رویدادنگاری	رویدادنگاری
تعیین و تعریف اهداف سازمانی بر اساس موجودیت‌های مختلف	اهداف
تعریف شاخص‌های اهداف و سنجشها	شاخص‌های هدف
تعریف و اصلاح انواع پرس‌وجوها برای محاسبه میزان دستیابی به اهداف	پرس‌وجوها
ایجاد، اصلاح و اشتراک‌گذاری انواع نماهای شخصی و چارت‌ها	نماها و چارت‌ها
ایجاد، اصلاح و اشتراک‌گذاری انواع داشبوردها کاربری و مدیریتی	داشبوردهای کاربری و مدیریتی
ایجاد، ویرایش و منتشر نمودن انواع مقالات	مقالات

تنبیه: کلیه حقوق محتوای دوره‌های آموزشی برای شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت برید محفوظ بوده و هرگونه کپی‌برداری و یا ضبط دوره مجاز نمی‌باشد.