

سرفصل‌های دوره‌های آموزشی راهبری

مقدماتی و پیشرفته

Microsoft Dynamics CRM



## چکیده

خدمات آموزشی شرکت توسعه سامانه‌های مدیریت بریید 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، آموزش‌های راهبری مقدماتی موردنیاز برای راهبران سازمان در نظر گرفته شده است. این دوره بر اساس سرفصل‌های مایکروسافت و در سایت عملیاتی مشتری ارائه خواهد شد.

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

طول زمان دوره:

مدت زمان این دوره ۲۰ ساعت است.

اهداف کلی دوره:

ارتقاء سطح دانش و کارایی راهبران CRM سازمان

تسریع در رفع موارد سفارشی موردنیاز در آینده

افزایش انعطاف‌پذیری راهبران در تغییرات فرآیندی سازمان‌ها

آزمون دوره:

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

سرفصل‌های آموزشی: سرفصل‌های آموزشی این دوره مطابق جدول ۱ خواهد بود.

جدول ۱ - سرفصل‌های دوره آموزشی راهبری مقدماتی ۲۰۱۵ Microsoft Dynamics CRM

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
کاربران	اضافه کردن، اصلاح و غیرفعال کردن کاربران
نقش‌های امنیتی	ایجاد انواع نقش‌های امنیتی جدید، مدیریت، کپی و یا حذف نقش‌های مختلف امنیتی
موضوعات کاری	مدیریت ساختار سلسله مراتبی موضوعات کاری و استفاده در محصولات، مقالات و ادبیات فروش
اطلاعیها	ایجاد، اصلاح و حذف اطلاعیهای سازمانی
تعطیلات کاری	مدیریت ایام تعطیل رسمی و سایر زمان‌های تعطیل سازمان
قالب‌های پیش فرض	ایجاد و مدیریت انواع قالب‌های مقالات، ایمیل‌ها، قراردادها و mail merge
واحدهای کاری	ایجاد، اصلاح و غیرفعال کردن واحدهای کاری مختلف
بروشور محصولات	مدیریت لیست‌های قیمت محصولات، واحدهای قابل تعریف برای هر محصول و انواع لیست‌های تخفیف، خانواده محصولات، محصولات، بسته محصولات، تعریف ارتباط بین محصولات
تیم‌ها	ایجاد و اصلاح انواع تیم‌ها و همچنین مدیریت افراد تشکیل دهنده هر تیم
تنظیمات سیستم	تنظیمات مربوط به ردیابی ایمیل‌ها، تنظیمات سفارشی، مدیریت دسته‌بندی گزارش‌ها، مدیریت تنظیمات مربوط به یکپارچگی با outlook، قالب‌های نمایش داده‌ها
شماره‌گذاری خودکار	شماره‌گذاری خودکار بر روی قراردادها، موردها، پیشنهادهای قیمت، مقالات، سفارش‌ها، فاکتورها و کمپین‌ها
مدیریت داده‌ها	تنظیم قواعد یافتن و نمایش موارد تکراری، ایجاد، حذف انبوه رکوردها، ایجاد و مدیریت داده‌های وارد شده
کارتابل‌ها	ایجاد کارتابل‌های کاری مختلف و همچنین ایجاد، اصلاح و حذف اطلاعات مربوط به کارتابل‌ها
نقش‌های ارتباطی	مدیریت برچسب‌های 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
سال مالی	تنظیم سال مالی
خدماتها	تعریف انواع خدمات قابل ارائه همراه با زمان‌بندی آن‌ها و مدیریت انواع خدمات
ارزها	مدیریت ارزها و نرخ‌های تبدیل
رویدادهای سیستم	ایجاد و مدیریت رویدادهای سیستم
مدیریت اسناد	تنظیمات مربوط به مدیریت مستندات سازمان و یکپارچگی با SharePoint
رویدادنگاری	مدیریت تنظیمات مربوط به رویدادنگاری
یافتن تکراری‌ها	تعریف و اجرای قوانین یافتن مقادیر تکراری

اهداف	تعیین و تعریف اهداف سازمانی بر اساس موجودیت‌های مختلف
شاخص‌های هدف	تعریف شاخص‌های اهداف و سنجش‌ها
پرس‌وجوها	تعریف و اصلاح انواع پرس‌وجوها برای محاسبه میزان دستیابی به اهداف
نماها و چارت‌ها	ایجاد، اصلاح و اشتراک‌گذاری انواع نماهای شخصی و چارت‌ها
مقالات	ایجاد، ویرایش و منتشر نمودن انواع مقالات
سلسله مراتب امنیت	سلسله مراتب امنیت با به‌کارگیری ساختار جایگاه شغلی یا مدیر مستقیم.
داشبوردهای سازمانی	ایجاد، اصلاح و اشتراک‌گذاری انواع داشبوردهای شخصی و سازمانی.
تعریف توافقات سطح خدمات	تعریف، ایجاد و اصلاح توافق نامه های سطح خدمات (SLA) و تعهدات سازمان در سفارشات

## ب) دوره آموزشی راهبری پیشرفته

شرح دوره:

در طول این دوره، آموزش‌های پیشرفته موردنیاز برای راهبران سازمان مشتری در نظر گرفته شده است. این دوره بر اساس سرفصل‌های میکروسافت و در سایت عملیاتی مشتری ارائه خواهد شد.

با توجه به اهمیت نقش راهبران سیستم در سازمان و به‌منظور مفیدتر کردن آموزش از طریق کارگاه‌های آموزشی متنوع، دوره با حضور حداکثر ۴ نفر برگزار می‌گردد و انتظار می‌رود 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 می‌توانند از این دوره استفاده نمایند که قصد اعمال تنظیمات پیشرفته (شامل ساختن موجودیت‌های جدید و ایجاد ارتباط‌های جدید و ...) را در سازمان خود دارند. با توجه به یکپارچگی مطالب، بهتر است راهبران پیش‌از این دوره، دوره آموزشی راهبری مقدماتی را دیده باشند.

طول زمان دوره:

مدت‌زمان این دوره ۱۲ ساعت است.

اهداف کلی دوره:

ارتقاء سطح دانش و کارایی راهبران CRM سازمان

افزایش توانایی راهبران در برخورد با موارد موردنیاز سفارشی‌سازی با توجه به استراتژی‌های 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.

سرفصل‌های آموزشی:

سرفصل‌های آموزشی این دوره مطابق جدول ۲ خواهد بود.

جدول ۲- سرفصل‌های دوره آموزشی راهبری پیشرفته ۲۰۱۵ Microsoft Dynamics CRM

عنوان	شرح
موجودیت‌ها	ایجاد موجودیت‌های جدید، حذف کردن موجودیت‌ها، بروز رسانی موجودیت‌ها
فیلدها	اضافه نمودن فیلدهای جدید به یک موجودیت، حذف کردن فیلدها، تغییر فیلدها
روابط	ایجاد روابط، حذف کردن روابط
فرم‌ها	بروز رسانی فرم‌ها
نماهای سیستمی	ایجاد نماها، بروز رسانی نماها، حذف کردن نماها
ورود و صدور برچسب‌ها در ترجمه‌ها	وارد کردن برچسب‌ها، صادر کردن برچسب‌ها
موبایل	سفارشی‌سازی موجودیت‌ها و فرم‌های موبایل
قالب‌ها	ایجاد و مدیریت قالب‌های مقاله، ایمیل، قرارداد و Mail Merge
گردش کارها	ایجاد و مدیریت گردش کارهای sync , async
نقش‌های ارتباطی	ایجاد و مدیریت برچسب‌های استفاده‌شده برای تعریف روابط میان رکوردها
قوانین کسب و کار	ایجاد قوانین کسب و کار جهت مدیریت فیلدها هنگام نمایش فرم.
فرآیندهای کسب و کار	ایجاد فرآیندهای کسب و کار جهت طراحی رابط کاربری پیشرفته نمایش مراحل یک فرآیند کسب و کار و موقعیت حاضر کاربر/سازمان.
فرآیندها	ایجاد انواع فرآیندهای کاری شامل گردش کار و محاوره‌ها.
محاوره	ایجاد و مدیریت محاوره‌ها (فرآیندی خاص جهت ارتباط با کاربر)
پروفایل‌های امنیتی فیلدها	تخصیص و مدیریت میزان دسترسی کاربران و تیم‌ها به فیلدهای حفاظت‌شده