



Formations Informatique > CRM > Microsoft Dynamics CRM 2016 et Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

# Dynamics CRM 2016 - Installation et déploiement

**Référence** CRM16-INS

**Durée** 2 jours (14 heures)

**Certification** MB2-711 (non incluse)

**Appréciation des résultats** Évaluation qualitative de fin de stage

**Modalité et moyens pédagogique** Démonstrations – Cas pratiques – Synthèse et évaluation des acquis

## À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Installer et déployer Microsoft Dynamics CRM 2016
- Maîtriser les sujets suivants : les composants utilisés lors du déploiement, le matériel et logiciel requis pour un déploiement réussi, ainsi que les instructions d'installation des composants primaires de Microsoft Dynamics CRM (Microsoft Dynamics CRM Server, le routeur d'email et Microsoft Dynamics CRM pour Outlook).

## Niveau requis

Avoir des connaissances sur Windows Server, Internet Information Services (IIS), Exchange, SQL Exchange et Outlook.

## Public concerné

Consultants en implémentation et intégrateurs systèmes qui installent et déploient Microsoft Dynamics CRM 2016.

Cette formation :

- est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation ;
- bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

---

## Programme

### Introduction

### Module 1 : Démarrage

- Présentation du module
- Accéder à Microsoft Dynamics CRM
- Les différentes offres Microsoft Dynamics CRM (sur site, online)
- Les modèles de licences pour déploiement sur site
- Résumé du module
- Contrôle des acquis

## **Module 2 : Prérequis pour un déploiement CRM**

- Présentation du module
- Technologies nécessaires (Système d'exploitation, base de données, messagerie...)
- Prérequis serveur, SQL Server et Active Directory
- Rôles serveur
- Planification
- Résumé du module
- Contrôle des acquis

## **Module 3 : Gestion des instances CRM sur site ("On Premise")**

- Présentation du module
- Permissions requises pour l'installation
- Installation de Microsoft Dynamics CRM Server
- Dépannage des problèmes d'installation
- Installation d'un exemple de données
- Gestion multidevise et gestion multilingue (packs de langues)
- Installation à l'aide d'une ligne de commande
- Autres tâches de post-installation
- Module 3 : Atelier
  - Scénario
  - Installation de Microsoft Dynamics CRM Server
  - Ajout du site Web CRM à la zone "Intranet Local" de Internet Explorer
  - Naviguer vers l'application Web CRM et vérifier que l'installation s'est bien déroulée
- Contrôle des acquis

## **Module 4 : Installation des extensions de rapport Microsoft Dynamics CRM**

- Présentation générale de la fonction "Rapports"
- Présentation des extensions de rapport et extensions de création de rapport
- Installation des extensions de rapport
- Module 4 : Atelier
  - Scénario
  - Installer les extensions de rapport
  - Vérification de la bonne installation des rapports par défaut
- Contrôle des acquis

## **Module 5 : Gestionnaire de déploiement**

- Présentation du module
- Présentation du gestionnaire de déploiement
- Gérer les administrateurs de déploiement
- Tâches de gestion des organisations : création et importation
- Gestion des serveurs

- Modification des adresses Web
- Configurer un déploiement IFD (Internet Facing Deployment)
- Voir les informations de licence et de mise à jour
- Importer des organisations
- Redéployer Microsoft Dynamics CRM
- Administration du déploiement CRM avec Windows PowerShell
- Résumé du module
- Module 5 : Atelier
- Dupliquer une organisation
  - Scénario
  - Backup de la base de données de l'organisation source
  - Restauration de la sauvegarde sous le nom Formation\_MSCRM
  - Importer l'organisation "Formation" dans le déploiement CRM avec le gestionnaire de déploiement
  - Vérification du bon fonctionnement de l'organisation "Formation"
- Utilisation de PowerShell pour récupérer des informations relatives au déploiement
  - Scénario
  - Démarrer PowerShell
  - Exécution de commandes CRM PowerShell
- Contrôle des acquis

#### **Module 6 : Mise à jour vers CRM 2016**

- Présentation du module
- Mise à jour à partir d'une version antérieure (chemins de mise à jour)
- Tables de base et tables d'extension
- Méthodes et processus de mise à jour
- Mise à jour des autres composants (extensions de rapports...)
- Résumé du module
- Contrôle des acquis

#### **Module 7 : Gestion de la messagerie**

- Présentation du module
- Traitement des emails
- Jetons de suivi et corrélation
- Monitorer une boîte aux lettres
- Méthodes de synchronisation
- Enregistrements de boîtes aux lettres
- Résumé du module
- Module 7 : Atelier
- Définir la méthode de synchronisation par défaut
  - Scénario
  - Naviguer vers l'onglet
  - Messagerie dans les paramètres du système
  - Changer les méthodes de synchronisation
  - Appliquer les valeurs par défaut aux boîtes aux lettres existantes
- Revue des paramètres d'approbation de boîte aux lettres
  - Scénario
  - Connexion à l'instance CRM Online
  - Naviguer vers la zone de configuration des emails

- Revue des paramètres d'approbation
- Contrôle des acquis

### **Module 8 : Email Router**

- Présentation du module
- Installation de l'Email Router
- Configuration de l'Email Router
- Monter une boîte aux lettres de transfert
- Résumé du module
- Module 8 : Atelier
- Installation de l'Email Router
  - Scénario
  - Installation de l'Email Router
- Configuration de l'Email Router
  - Scénario
  - Configurer un enregistrement de boîte aux lettres pour l'administrateur
  - Démarrer le gestionnaire de configuration de l'Email Router
  - Création d'un profil d'entrée et d'un profil de sortie
  - Ajouter un déploiement
  - Passer en revue les utilisateurs configurés pour utiliser l'Email Router
- Contrôle des acquis

### **Module 9 : Synchronisation côté serveur**

- Présentation du module
- Présentation générale de la synchronisation côté serveur
- Configuration de la synchronisation côté serveur
- Monter une boîte aux lettres de transfert
- Tester la configuration de la messagerie
- Résumé du module
- Module 9 : Atelier
- Configurer une boîte aux lettres de transfert
  - Scénario
  - Naviguer vers la zone de configuration de la messagerie
  - Créer un profil de serveur de messagerie
  - Créer un enregistrement de boîte aux lettres de transfert
- Gestion des alertes
  - Scénario
  - Naviguer vers une boîte aux lettres et visualiser les alertes
  - Approuver / rejeter une adresse email
- Contrôle des acquis

### **Module 10 : Dynamics CRM pour Outlook**

- Présentation du module
- Présentation générale de Dynamics CRM pour Outlook
- Installation de Microsoft Dynamics CRM pour Outlook
- Installation par ligne de commande
- Configurer Microsoft Dynamics CRM pour Outlook

- Fonctionnalités hors connexion
- Paramétrage des champs de synchronisation
- Résumé du module
- Module 10 : Atelier
  - Installer Microsoft Dynamics CRM pour Outlook
  - Scénario
  - Installer Microsoft Dynamics CRM pour Outlook
- Configurer CRM pour Outlook
  - Scénario
  - Configurer Windows Firewall pour autoriser les connexions entrantes sur le port 5555
  - Configurer Microsoft Dynamics CRM pour Outlook
  - Démarrer Outlook et confirmer le bon fonctionnement de l'accès à Dynamics CRM
- Contrôle des acquis

### **Module 11 : Déploiement IFD (Internet-Facing Deployment)**

- Présentation du module
- Présentation générale du déploiement IFD
- Présentation générale l'authentification par revendications (claims-based authentication)
- Prérequis
- Certificats
- Installer ADFS (Active Directory Federation Services)
- Configurer l'authentification par revendications
- Configurer un déploiement IFD
- Résumé du module
- Contrôle des acquis

### **Module 12 : Maintenance et dépannage**

- Présentation du module
- Comptes de service
- Gestion des tâches système
- Suppression d'enregistrements
- Reprise d'urgence
- Administration des bases SQL Server
- Dépannage
- Mise en oeuvre de fichiers de trace
- Mettre à jour Dynamics CRM
- Gestion du cryptage des données
- Résumé du module
- Module 12 : Atelier
  - Mise en oeuvre de traces CRM
  - Démarrage de l'éditeur de registre
  - Ajout des valeurs TraceCategories, TraceEnabled et TraceRefresh
  - Manipulation de données (ouverture et suppression d'enregistrement)
  - Désactivation des traces
  - Revue des fichiers de trace
- Contrôle des acquis

## **Module 13 : Introduction aux techniques de personnalisation**

- Présentation du module
  - Personnalisations
  - Techniques de personnalisation
  - Ressources complémentaires
  - Résumé du module
  - Contrôle des acquis
- 

### **Les + de la formation**

L'examen MB2-711 est disponible en français et en anglais.