

MICROSOFT  
DYNAMICS CRM

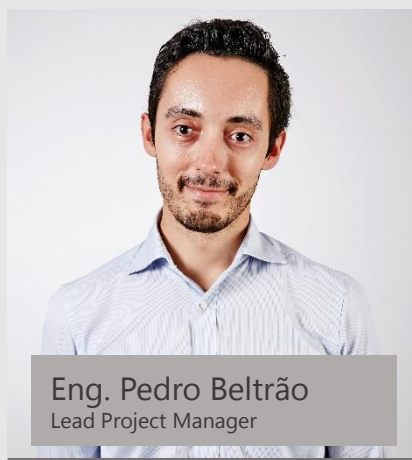
Strategy



O Microsoft Dynamics CRM é a solução de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), que ajuda as empresas a aumentar as vendas e tornar o marketing mais eficaz, por meio de insights sociais, *business intelligence* e gestão de campanhas.



Eng. Eduardo Oliveira  
Head of Competence Center Viseu



Eng. Pedro Beltrão  
Lead Project Manager

**1ª AULA MICROSOFT DYNAMICS CRM**  
CONCEITO | SISTEMA E FUNCIONALIDADE

**21 NOVEMBRO – 14H30 (A1)**

**2ª AULA | DESENVOLVIMENTO DE EXTENSÕES NO**  
DYNAMICS CRM

**28 NOVEMBRO – 14H30 (A1)**

**O CRM no landscape de Sistemas de Informação**  
Descrição do landscape de SI

15M

**Introdução à customização da plataforma**

Mostrar a criação de campos e relações, explicar como afeta diretamente o modelo de dados, o interface e a API

25M

**Conceito de CRM e enquadramento no landscape**  
Enquadramento do CRM no contexto anterior

10M

**Modelo técnico e arquitetura da plataforma base**  
Explicação das várias camadas e interfaces

5M

**Microsoft Dynamics CRM core**  
Descrição de funcionalidades e características do Dynamics CRM

35M

**Extensões client-side à plataforma**

Desenvolvimento de JS, Silverlight e HTML 5 para estender a plataforma usando o endpoint REST

25M

**Microsoft Dynamics CRM demo**  
Breve apresentação/overview do Dynamics CRM 2013 e overview do roadmap de tendências futuras

15M

**Extensões server-side à plataforma**

Desenvolvimento de Páginas, Processos Windows, Processos Batch e WebServices usando o Endpoint WCF

25M

**Os projetos de implementação de Dynamics CRM**  
Metodologia de implementação dos projetos, governance, equipas de trabalho

15M

**Cuidados a ter no desenvolvimento de extensões**

Ficheiros de configuração, best practices, evitar problemas de performance

10M

