

**Sage CRM**

## **Curso Webinar**

# **Administrador**

# **Avanzado**

**Duración: 7 h**

## **Objetivo**

Al finalizar este curso, el administrador de Sage CRM dispondrá de una visión exhaustiva de los parámetros del sistema que permiten el ajuste y configuración de Sage CRM, en distintas áreas funcionales de la aplicación, haciendo hincapié en las funciones de integración con Ms Exchange y su interrelación con los plugins de Outlook.

Asimismo, al profundizar en la configuración de la seguridad y permisos de los usuarios, será capaz de realizar configuraciones de seguridad múltiples y complejas, conocerá más opciones de adaptación y personalización de la aplicación sin necesidad de programación y por último, habrá aprendido como implementar la automatización de procesos requerida por los usuarios, para agilizar la gestión diaria, mediante los flujos de procesos y reglas de escalamiento, lo cual le permitirá aprovechar toda la potencia que Sage CRM proporciona de serie.

## **Temario**

### **Importación de Usuarios**

- Descripción y uso.
- Importación de usuarios de Active Directory (LDAP)

### **Integración con Exchange Server**

## **Menús de Sistema**

- Descripción de la funcionalidad
- Configuración de los menús del sistema

## **Flujos de Proceso**

- Descripción y uso. Diferencias entre flujo de proceso y escalado.
- Configuración de Flujos de trabajo y escalado
- Definición de Flujos de Trabajo

## **Escalado y Notificación**

- Descripción y uso
- Definición de reglas de notificación

## **Configuración del Sistema**

- Registros del sistema
- Base de datos
- Metadatos
- Comportamiento del sistema
- Bloqueos
- Gestión de acuerdos de Servicio (SLA) Esquema temporal
- Web de Autoservicio
- Búsqueda por palabras clave
- Detalles de clave de licencia