

I. Le processus de personnalisation de l'entité Lead dans Dynamics 365 Sales

1. Ajout de nouveaux champs

Étapes :

- Dans Power App, naviguez vers l'entité Lead et sélectionnez Form Field.
- Cliquez sur New Table column et configurez les propriétés du champ :
 - Nom logique
 - Type de données
 - Longueur maximale
- Enregistrez le champ, puis ajoutez-le aux formulaires et vues souhaités en le plaçant au bon emplacement pour les utilisateurs.

Bonnes pratiques pour évolutivité et maintenabilité :

- Utilisez des noms logiques explicites et standardisés pour éviter les conflits et faciliter la maintenance.
- Documentez chaque nouveau champ, son utilisation, et ses règles associées dans une documentation de personnalisation centralisée.
- Organisez les champs personnalisés en regroupant ceux qui sont associés, par exemple, dans des sections spécifiques du formulaire.

2. Scripts de formulaire

Étapes :

- Accédez au formulaire de l'entité Lead et ajoutez une Bibliothèque de scripts JavaScript dans la section Form Libraries.
- Écrivez le script pour gérer des actions spécifiques.
- Attachez les fonctions aux événements du formulaire, tels que OnLoad, OnSave et OnChange.
- Testez les scripts

Bonnes pratiques pour évolutivité et maintenabilité :

- Utilisez des noms de fonctions clairs et organisés
- Évitez de trop complexifier le
- Centralisez les scripts JavaScript utilisés dans Dynamics 365 dans une bibliothèque distincte, ce qui facilite leur réutilisation et leur mise à jour.

3. Personnalisation du ruban

Étapes :

- Dans Ribbon Workbench, chargez la solution qui contient l'entité Lead.
- Sélectionnez la commande ou le bouton à modifier, ou créez-en un nouveau.
- Configurez les Commandes associées au bouton pour définir les actions
- Définissez les Règles d'affichage ou Règles

Bonnes pratiques pour évolutivité et maintenabilité :

- Groupez les personnalisations du ruban par fonctionnalité ou contexte d'utilisation pour faciliter les modifications.
- Testez chaque personnalisation
- Documentez les personnalisations du ruban pour faciliter le dépannage et les futures mises à jour.

4. Règles métier

Étapes :

- Accédez à Règles métier dans l'entité Lead, et créez une nouvelle règle.
- Configurez les conditions et les actions souhaitées.
- Testez la règle

Bonnes pratiques pour évolutivité et maintenabilité :

- Évitez les règles métier trop complexes
- Privilégiez les règles métier pour les logiques simples et les scripts JavaScript pour les besoins plus complexes.
- Documentez chaque règle métier, son but, et les modifications effectuées, ce qui est crucial pour la maintenance.

II. Les techniques avancées d'automatisation du processus de qualification des prospects en opportunités

1. Power Automate pour l'automatisation de la qualification

Exemple de processus de qualification avec Power Automate :

- Déclencheur : Déclencher le flux lors de la mise à jour de l'enregistrement Lead avec un champ de qualification.
- Étapes automatisées :
 - Vérification de critères : Ajouter des conditions pour vérifier si le prospect remplit certains critères (par exemple, budget, volume d'achat potentiel, secteur d'activité).
 - Création de l'opportunité : Si le prospect remplit les critères, Power Automate peut automatiquement créer un enregistrement d'opportunité et transférer les informations pertinentes.
 - Affectation de l'unité commerciale : Utilisez une action de mise à jour pour affecter l'opportunité à l'unité commerciale de commerce de détail, qui a un accès distinct.

2. Flux de travail personnalisés pour une logique métier plus avancée

Exemple de flux de travail pour la qualification de prospects :

- Conditions de vérification : Définissez des conditions complexes directement dans le flux de travail pour vérifier les détails du prospect.
- Étapes d'automatisation :
 - Création et qualification de l'opportunité : Si les critères sont remplis, le workflow crée l'opportunité et la marque comme qualifiée.
 - Affectation automatique : Configurez le workflow pour changer automatiquement l'unité commerciale associée à l'opportunité, en s'assurant que l'unité de commerce de détail peut y accéder.
 - Notification et tâches de suivi : En cas de création d'opportunité, le workflow peut envoyer une notification au responsable ou créer des tâches pour le suivi.

3. Plug-ins pour une personnalisation avancée et des règles métier complexes

Exemple d'utilisation d'un plug-in pour la qualification de prospects :

- Validation de critères personnalisés : Le plug-in peut intercepter l'événement de création de l'opportunité et exécuter une série de validations ou calculs personnalisés, comme le score de prospect, la probabilité de conversion ou d'autres facteurs influents.
- Logique d'accès et de sécurité avancée : Le plug-in peut automatiser la configuration de la propriété et de l'accès de l'opportunité à l'unité commerciale de commerce de détail, en appliquant des règles de sécurité personnalisées pour garantir que seules les équipes autorisées peuvent consulter et éditer l'opportunité.
- Exécution en temps réel : Les plug-ins peuvent s'exécuter en temps réel (synchrone) ou de manière asynchrone, permettant de décider si la validation doit bloquer l'enregistrement en cas d'erreur (ex. : si le prospect ne répond pas aux critères).

Gestion de la logique métier complexe

Combinaison des techniques

Pour gérer une logique complexe de qualification de prospects, vous pouvez combiner Power Automate, les workflows et les plug-ins :

1. Début avec Power Automate : Utilisez Power Automate pour gérer les cas simples et réduire la charge de travail des workflows et plug-ins.
2. Conditions avancées dans les flux de travail : Configurez des flux de travail personnalisés pour valider des règles métier plus spécifiques et effectuer des actions conditionnelles.
3. Plug-in pour les règles de sécurité et la logique avancée : Utilisez des plug-ins pour garantir que les opportunités qualifiées sont sécurisées et bien gérées par l'unité de commerce de détail. Le plug-in peut exécuter des vérifications finales sur les données et contrôler l'accès de manière granulaire.

III. Stratégies à mettre en œuvre pour s'assurer que le service marketing conserve un accès en lecture

Stratégies pour le partage contrôlé des accès

1. Configurer les rôles de sécurité pour le marketing et la filiale
 - Rôle de sécurité pour le marketing : Ce rôle doit permettre uniquement un accès en lecture sur les leads et les opportunités, mais uniquement pour ceux qui sont référés à la filiale.
 - Configurez les autorisations sur Lead en lecture au niveau de l'unité commerciale. Cela restreint l'accès aux seuls prospects référés à la filiale.
 - Configurez l'accès aux opportunités pour le marketing en lecture sur les opportunités créées à partir des prospects qualifiés de la filiale.
 - Rôle de sécurité pour la filiale : Ce rôle permet au personnel de la filiale d'avoir un accès en lecture-écriture sur les prospects qu'ils créent ou qui leur sont référés.
 - Définissez les autorisations en lecture-écriture pour les leads et les opportunités au niveau de l'unité commerciale afin que la filiale puisse modifier uniquement les enregistrements qu'elle a créés ou qui lui ont été référés.

IV. La stratégie de migration des prospects

1. Analyse Préliminaire et Planification de la Migration

- Inventaire des Données
- Mappez les Relations et les Règles de Sécurité :
- Évaluation des Données Sensibles

2. Choix des Outils de Migration

- Microsoft Data Migration Tool
- Power Platform Dataflows

3. Mappage et Migration des Relations

- Mappage des Clés Primaires et Secondaires
- Tests des Relations

4. Migration des Règles et Privilèges de Sécurité

- Exportation des Paramètres de Sécurité
- Mappage des Rôles dans l'Environnement Cloud
- Conservation des Accès Hiérarchiques

5. Vérification et Tests

- Tests de Validation
- Contrôle des Accès Utilisateurs
- Validation des Relations et des Autorisations

6. Synchronisation et Maintenance Post-Migration

- Synchronisation des Données en Temps Réel
- Audit Post-Migration
- Documentation des Modifications

V. Migration des e-mails vers le cloud et maintien du même service fiable de gestion des e-mails

Étapes pour Migrer les E-mails vers le Cloud

1. Préparation de la Migration des E-mails

- Identification des Sources d'E-mails
- Examen des Données
- Nettoyage des Données
- 2. Sélection des Outils de Migration
 - Microsoft 365 Exchange Online
 - Dynamics 365 Data Migration Tool
- 3. Configuration de la Synchronisation d'E-mail dans Dynamics 365
 - Serveur de Synchronisation
 - Profils de Boîtes aux Lettres
- 4. Migration des E-mails Historiques et Archivage
 - Chargement dans Dynamics 365
 - Archivage dans Microsoft 365
 - Mapping des E-mails

Maintenir un Service de Gestion des E-mails Fiable

1. Automatisation des Suivis et Réponses
 - Configurez des règles de routage des e-mails dans Dynamics 365
 - Configurez des workflows ou des Power Automate pour automatiser les réponses et rappels
2. Personnalisation de la Chronologie des Contacts
 - Personnalisez la chronologie des contacts pour inclure les e-mails, les activités de suivi, et les notes.
 - Utilisez des catégories pour différencier les types d'e-mails
3. Surveillance et Notification des E-mails Importants
 - Mettez en place des alertes automatiques pour les e-mails
 - Configurez le centre de service dans Dynamics 365 pour que les équipes puissent facilement consulter, suivre, et répondre aux e-mails clients depuis un tableau de bord centralisé.
4. Vérification et Support Post-Migration
 - Tests de
 - Formation des
 - Support Technique

VI. Les outils qui peuvent être exploités pour s'intégrer à l'API locale

Outils d'Intégration pour la Synchronisation des Données avec une API Locale

1. Azure Service Bus

- Description : Azure Service Bus est une solution de messagerie sécurisée qui facilite la communication asynchrone entre les applications sur site et le cloud. Les messages envoyés par le Service Bus sont stockés temporairement jusqu'à leur récupération par Dynamics 365 ou par une API locale.
- Avantages : Assure un flux de données fiable même en cas de coupure de connexion temporaire. Prend en charge des messages en file d'attente, des sujets et des relais, ce qui le rend idéal pour des scénarios d'intégration complexes.

2. Azure API Management (APIM)

- Description : Azure API Management permet de publier, sécuriser, transformer, et surveiller des API sur site et dans le cloud. Il simplifie l'accès aux API locales depuis Dynamics 365 tout en appliquant des règles de sécurité et de gouvernance.
- Avantages : Assure une intégration sécurisée avec l'API locale et permet de gérer les accès via des passerelles. Les journaux et les tableaux de bord de surveillance intégrés offrent des informations détaillées sur l'utilisation et les performances de l'API.

3. Azure Logic Apps

- Description : Logic Apps est une solution d'automatisation des workflows qui permet de concevoir des flux d'intégration avec des services sur site. En utilisant le connecteur On-premises Data Gateway, Logic Apps peut interagir avec des bases de données locales et des API RESTful sur site.
- Avantages : Aucune infrastructure de gestion n'est requise côté client. Idéal pour orchestrer des workflows complexes impliquant plusieurs systèmes, et inclut des fonctionnalités de surveillance intégrées.

4. Microsoft Power Automate avec le On-premises Data Gateway

- Description : Power Automate permet de créer des flux de travail automatisés pour transférer des données entre Dynamics 365 et des systèmes sur site, en utilisant le Data Gateway pour accéder en toute sécurité aux données locales.

- Avantages : Solution low-code qui simplifie les intégrations courantes. Le Data Gateway sécurise la communication entre le cloud et l'infrastructure locale, et est facile à déployer.
5. SQL Server Integration Services (SSIS) avec KingswaySoft
- Description : SSIS, avec les connecteurs KingswaySoft, permet de synchroniser les données entre une base de données SQL Server sur site et Dynamics 365. Il peut être utilisé pour des transferts de données plus volumineux et programmés.
 - Avantages : Solution puissante pour la migration de données en masse et la synchronisation continue. Les connecteurs KingswaySoft offrent des fonctionnalités spécifiques à Dynamics 365 et prennent en charge la transformation de données complexe.
6. Azure Data Factory (ADF)
- Description : Azure Data Factory est un outil ETL (Extract, Transform, Load) qui peut orchestrer des flux de données entre des sources sur site et des destinations dans le cloud.
 - Avantages : Recommandé pour les intégrations de données volumineuses. Prend en charge la transformation de données, l'intégration en temps réel et la surveillance des pipelines de données.

Stratégies de Surveillance et Méthodes de Mise en Œuvre

1. Surveillance de l'Intégrité des Données et des Flux
- Azure Monitor et Log Analytics : Utilisez Azure Monitor et Log Analytics pour superviser les logs d'Azure Service Bus, Logic Apps, et API Management. Vous pouvez configurer des alertes en cas de latence ou d'erreurs de traitement.
 - Power Platform Center of Excellence (CoE) Toolkit : Dans le cas de Power Automate, le CoE Toolkit peut surveiller l'utilisation des flux, les erreurs, et la conformité des règles.
 - Azure Application Insights : Utilisez Application Insights pour surveiller les API locales via Azure API Management. Cela permet de détecter rapidement toute défaillance dans les appels API et de suivre les performances en temps réel.
2. Alertes et Notifications Automatisées
- Notifications d'Erreur et de Latence
3. Audit et Traçabilité des Transactions
- Journalisation des Transactions

- Audit des Modifications :
- 4. Vérification et Validation des Données
 - Tests de Cohérence des Données
 - Comparaison d'Échantillons
- 5. Maintenance Préventive et Optimisation
 - Revue Périodique des Performances.
 - Nettoyage des Journaux et Archivage

VII. Migration vers le cloud

Étapes pour la Migration des Enregistrements Partagés vers le Cloud

1. Analyse Pré-Migration et Planification
 - Inventaire des Données
 - Mappez les Permissions
 - Évaluation des Licences
2. Utilisation des Outils de Migration et de Transformation des Données
 - Azure Data Factory (ADF)
 - SQL Server Integration Services (SSIS)
 - Data Export Service pour Dynamics 365
3. Recréation des Rôles de Sécurité et Partages
 - Migration des Rôles et Équipes
 - Paramétrage des Équipes
4. Mapping des Permissions de Partage
 - Scripts d'Automatisation pour les Partages
 - Configurations de Partage Automatisé
5. Validation et Vérification de la Migration
 - Tests d'Accès
 - Vérification des Relations
 - Validation des Règles de Sécurité

6. Surveillance Post-Migration et Support

- Audit des Accès
- Suivi des Incidents et Ajustements

VIII. Migration des vues vers le cloud

Étapes pour la Migration des Vues Personnelles et Tableaux de Bord

1. Inventaire des Vues et Tableaux de Bord
 - Inventaire des Paramètres Utilisateur
 - Classification des Objets
2. Extraction des Données de Personnalisation
 - Outils d'Extraction via les
 - Utilisation du Configuration Migration Tool
3. Migration des Vues et Tableaux de Bord
 - Importation avec le Configuration Migration Tool
 - Scripts PowerShell pour Automatiser l'Importation
4. Tests et Validation des Configurations
 - Tests d'Accès et d'Affichage
 - Validation des Données

Outils Utilisés pour la Migration

1. Configuration Migration Tool : Cet outil officiel de Microsoft permet d'exporter et d'importer les configurations d'entité, y compris les vues et tableaux de bord des utilisateurs. Il est particulièrement utile pour les personnalisations individuelles.
2. Dynamics 365 SDK et PowerShell : Utiliser les bibliothèques et scripts du SDK pour extraire les personnalisations des utilisateurs et les importer directement dans l'environnement cloud via l'API Web de Dynamics 365.
3. Power Automate (si nécessaire) : Pour ajuster les tableaux de bord et automatiser certains processus, Power Automate permet de configurer des workflows et des tâches personnalisées pour recréer les fonctionnalités des tableaux de bord en temps réel.
4. XrmToolBox : Bien que XrmToolBox n'est pas officiellement supporté par Microsoft, il dispose de plusieurs plugins comme le View Transfer Tool qui peuvent être utiles pour exporter et importer des vues personnalisées entre environnements.