

Оглавление

Предисловие	viii
Благодарности	x
Введение	xii
Часть I	
Обзор и установка	1
Глава 1. Обзор Microsoft Dynamics CRM 4.0	3
Жизнь без CRM.....	3
Знакомство с Microsoft Dynamics CRM	5
Ключевые концепции и терминология	21
Возможность внесения изменений в Microsoft Dynamics CRM	28
Подведем итоги.....	30
Глава 2. Настройка и общие задачи	31
Microsoft Dynamics CRM для Outlook.....	31
Электронная почта в Microsoft Dynamics CRM	44
Слияние почты	64
Управление данными.....	70
Очереди.....	83
Подведение итогов.....	84
Глава 3. Управление безопасностью и доступом к информации	85
Определение требований	86
Концепции безопасности	88
Аутентификация пользователей	90
Управление пользователями	97
Роли безопасности и бизнес-единицы	102
Подведем итоги.....	123
Часть II	
Настройка	125
Глава 4. Настройка сущностей: концепции и атрибуты	127
Концепции настройки.....	129
Атрибуты	155

Подведем итоги.....	176
Глава 5. Изменение сущностей: формы и представления	177
Изменение форм.....	177
Изменение представлений.....	213
Изменение действий	233
Подведем итоги.....	240
Глава 6. Изменение сущностей: отношения, пользовательские сущности и карта сайта	241
Понятие отношений между сущностями.....	242
Создание пользовательских отношений	260
Создание пользовательских сущностей.....	267
Навигация по приложению	281
Подведение итогов.....	302
Глава 7. Составление отчетов и анализ.....	303
Инструменты составления отчетов и анализа	304
Представления сущностей и расширенный поиск.....	307
Динамические файлы Excel	308
Доступ к отчетам из Microsoft Dynamics CRM	324
Создание отчетов в Microsoft Dynamics CRM.....	333
Управление отчетами в Microsoft Dynamics CRM.....	346
SQL Server Reporting Services	357
Фильтруемые представления.....	361
Отчеты SQL Server Reporting Services	363
Советы.....	383
Подведение итогов.....	385
Глава 8. Бизнес-процессы.....	387
Обзор.....	387
Шаблоны бизнес-процессов.....	394
Свойства бизнес-процессов	395
Workflow Step Editor	398
Динамические значения в бизнес-процессе	413
Мониторинг бизнес-процессов	418
Импорт и экспорт бизнес-процесса.....	424
Примеры бизнес-процессов	425
Подведение итогов.....	445

Часть III

Расширение Microsoft Dynamics CRM	447
Глава 9. Microsoft Dynamics CRM 4.0 SDK.....	449
Архитектура	450
Доступ к API в Visual Studio 2008	453
Веб-служба CrmService	457
Веб-служба MetadataService.....	469
Веб-служба Discovery	
Запросы	473
Сборки бизнес-процессов.....	491
Среда разработки	501
Рекомендации по программированию и тестированию	503
Пример кода	519
Подведение итогов.....	536
Глава 10. Сценарии и расширения форм	537
Обзор сценариев форм.....	538
Элементы IFrame и сценарии.....	544
Разработка приложений с использованием <u>ASP.NET</u>	554
ISV.config.....	557
Советы по работе со сценариями клиентской части.....	569
Разработка для Microsoft Dynamics CRM Live	575
Примеры кода сценариев клиентской части.....	583
Подведение итогов.....	607