

Formation Dynamics CRM 2016 - Gestion du service client

Objectifs de la formation Dynamics CRM 2016 Clients

Cette formation est délivrée dans les conditions définies par Microsoft : en partenariat avec un centre de formation agréé Microsoft Learning, formateur certifié Microsoft, lab officiel Microsoft, support de cours officiel Microsoft.

Cette formation est remplacée par la version Dynamics 365. C'est la Formation MS Dynamics 365 - Gestion du service client (Réf. MB230).

Ce cours présente les outils du CRM Microsoft Dynamics CRM 2016 permettant d'entretenir la satisfaction Client, notamment via l'automatisation de processus de service Client. Il propose une vue détaillée des puissantes fonctionnalités de Service client et de planification de service de Dynamics CRM 2016.

Concrètement à l'issue de cette formation vous aurez acquis les connaissances et les compétences nécessaires pour :

- Comprendre comment gérer les incidents avec Dynamics CRM 2016
- Savoir créer et gérer les modèles de contrats et les contrats
- Être en mesure d'utiliser la base de connaissances pour capitaliser sur les résolutions d'incidents
- Apprendre à travailler avec les files d'attente
- Maîtriser le processus de planification de service
- Comprendre comment travailler avec le calendrier de service
- Prendre en compte la préférence des clients dans une planification de service.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours s'adresse aux personnes déjà familières des concepts de base de Dynamics CRM. Il est destiné aux utilisateurs de Dynamics CRM 2016 et acteurs du Service client et de la planification de service, et à leurs responsables, désireux de maîtriser l'ensemble des fonctionnalités de Dynamics CRM 2016 destinées au Service client.

Prérequis :

Pour suivre ce cours, il est nécessaire d'avoir une bonne expérience de l'utilisation d'applications Web et Windows et des connaissances de base sur les concepts et pratiques de service client.

Des connaissances de base sur Microsoft Dynamics CRM sont un plus.

Contenu du cours Dynamics CRM 2016 Clients

Introduction à la gestion des services

Scenarii Clients

Enregistrements de base

Points clés à retenir

Contrôle des acquis

Gestion des incidents (tickets)

Création d'un incident

Enregistrements d'incidents

Formulaire incident par défaut

Listes et vues sur les incidents

Recherche d'incidents



ITgate
Training

Your Gateway to Excellence

Convertir des activités en incidents

Flux de processus d'entreprise

Processus de résolution d'incidents

Règles de routage d'incidents

Hierarchies d'incidents

Fusion d'incidents

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer un incident

Résoudre, clôturer puis réactiver un incident

Créer une règle de routage

Lier et hiérarchiser des incidents

Contrôle des acquis

Base de connaissance

Modèles d'articles de la base de connaissance

Créer et maintenir des modèles d'articles

Formater des articles de la base de connaissance

Créer des articles de la base de connaissance : Démo : Cycle de vie des articles de la base de connaissance

Recherche d'articles

Utiliser des articles de la base de connaissance

Joindre des articles de la base de connaissance aux Emails

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Gérer l'arborescence des sujets

Templates d'articles de base de connaissance

Créer une nouvelle base d'articles de connaissance



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contrôle des acquis

Gestion de files d'attente

Files d'attente publiques (système) et privées

Créer et maintenir des files d'attente

Ajouter des activités ou des incidents à des files d'attente

Travailler avec des éléments de file d'attente

Prendre en charge, Libérer et supprimer un élément de file d'attente

Détails des éléments de file d'attente

Routage d'incidents

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer et gérer une file d'attente

Gérer les éléments de file d'attente

Contrôle des acquis

Contrats de niveau de service ou SLA (« Service Level Agreements »)

Créer des SLA : Démo : Gestion d'incident avec SLA

Types de SLA

SLA Standards

SLA Avancés

SLA à la demande

Gestion d'incidents avec des SLA

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer et activer un SLA

Contrôle des acquis



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Droits

Droits et modèles de droits

Créer de nouveaux droits

Canaux

Appliquer des droits aux incidents : Démo : Appliquer des droits aux incidents

Produits associés

Associer des SLA et des droits

Activer des droits : Démo : Cycle de vie des droits

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer un modèle de droit avec des canaux

Créer et gérer un droit

Contrôle des acquis

Planification de service

Présentation générale de la planification de service

Règles de sélection

Préférences client

Planifier des activités

Capacité de planification

Gérer des activités de service

Points clés à retenir

Travaux Pratiques :

Créer une ressource et définir un calendrier de disponibilité

Créer un service et une règle de sélection simple

Planifier une activité de service

Contrôle des acquis

Présentation des nouvelles fonctionnalités de service Client de CRM 2016

Concentrateur de service interactif

Centre de service unifié (Unified Service Desk)

FieldOne

Voice of the Customer

Travaux Pratiques

Ce cours comporte de nombreuses démonstrations suivies de mises en pratique.