

Formation MS Dynamics 365 Customer Engagement - Gestion du service client

Objectifs de la formation MS Dynamics 365 service client

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.

Même si la vocation première d'un CRM est traditionnellement le développement commercial, l'importance croissante et la professionnalisation nécessaire des services clients amène les éditeurs à proposer des modules spécifiques de plus en plus riches. Microsoft n'échappe pas à la tendance et propose dans sa solution Dynamics CRM des fonctionnalités visant à améliorer le service aux clients: gestion des contrats, suivi des incidents, scripts d'entretiens, base de connaissances... et même des fonctionnalités de gestions des plannings des ressources humaines et matérielles du service. Les participants à cette formation découvriront en détail les apports du module dédié au service clients.

- Installer et configurer l'App Service Client
- Identifier les scénarios communs du service client
- Mener au bout un processus de résolution d'incident
- Analyser les données du service client
- Automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents
- Créer et utiliser les articles de la base de connaissance
- Créer et utiliser les niveaux d'agréments de service et leur octroi

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation MS Dynamics 365 service client cible tout consultant fonctionnel Dynamics

365 Customer Engagement, responsable pour réaliser la découverte, le captage des besoins, traiter des sujets impliquant les experts et les acteurs principaux, traduire des besoins et enfin configurer des solutions et des applications. Le consultant fonctionnel implémente une solution en utilisant les fonctionnalités natives, l'extensibilité sans écriture de code et l'intégration d'application et de service.

Prérequis :

Avoir des connaissances globales de Microsoft Windows et Microsoft Office et Comprendre les processus et pratiques d'un CRM sont des prérequis incontournables pour suivre ce stage dans les meilleures conditions possibles.

Contenu du cours MS Dynamics 365 service client

Vue d'ensemble du Service Client

Dans ce module vous apprendrez les bases du service client dans Dynamics 365. Vous installerez et configurerez l'application, et apprendrez l'usage des rôles de sécurité, des applications liées ainsi que de l'analyse.

Créer des enregistrements d'incident

Les Apps de service liés

Analyse pour les services

IA pour les services

Configuration du service client

Installer et configurer l'application de service client

Identifier les scénarios communs de service client

Gestion d'incidents

Dans ce module vous apprendrez à ouvrir et résoudre des incidents du service client, manuellement, et/ou avec automatisation.

Vue d'ensemble de la gestion d'incident



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

- Créer les enregistrements d'incident
- Gestion de file d'attente
- Routage d'incidents
- Résolution d'incidents
- Ouvrir et résoudre des incidents du service client
- Automatiser la création d'incident et leur routage

Niveaux d'agrément de service (SLA)

Dans ce module vous apprendrez à définir et à utiliser l'octroi et les modèles d'octroi ainsi que l'agrément du niveau de service et la manière dont les outils permettent la résolution d'incidents liés.

- Vue d'ensemble sur les SLA et leur octroi
- Créer et gérer les octrois de droits
- Créer et gérer les SLAs
- Créer et utiliser les niveaux d'agrément de service
- Créer et utiliser leur octroi

Gestion de la base de connaissance

Dans ce module vous apprendrez à créer et utiliser la base de connaissance. De plus, vous apprendrez à gérer le cycle de vie des articles de la base.

- Vue d'ensemble de la base de connaissance
- Auteurs, contribution et organisation
- Utilisation du contenu de connaissance
- Gestion du contenu de connaissance
- Créer et gérer le contenu de la base de connaissance

Travaux Pratiques

Une approche pédagogique complète, les différents modules relatifs à la gestion des services sont successivement étudiés, illustrés puis pratiqués à partir d'exercices de difficulté



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

progressive.

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service

Cette formation vous prépare à l'examen MB-230 Microsoft Dynamics 365 for Customer Service. Il s'agit de l'un des examens à passer en vue de devenir Microsoft Certified Associate. Il est obligatoire d'avoir passé au préalable l'examen MB-200.

L'examen n'est pas inclus dans le tarif de la formation, et se passe ultérieurement.