

Microsoft Dynamics CRM 2016 : Gestion du service client

Référence : **MS80726**

Durée : **1 jour**

Certification : **MB2-714**

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir des connaissances globales de Microsoft Windows et Microsoft Office.
- Comprendre les processus et pratiques d'un CRM.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Nouveaux partenaires et utilisateurs de Microsoft Dynamics CRM souhaitant connaître les différentes caractéristiques de la gestion des services disponibles dans Microsoft Dynamics CRM.

OBJECTIFS

- Découvrir en détail les apports du module dédié au service clients.

CERTIFICATION PREPAREE

- Dynamics CRM 2016 Customer Service

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction

- Scénarii client
- Les entités des services clients et les types de dossier

Les incidents

- Création et affectation d'incidents
- Comprendre le ruban des processus et le menu d'options
- Résolution des incidents, annulation et suppression
- Autres actions dans les formulaires et vues des incidents
- Travailler avec une arborescence d'objets
- Travailler avec les listes d'incidents et les vues

Gestion de la file d'attente

- Gestion de la file d'attente

Les SLA (Service Level Agreements)

- Concepts
- Création de SLA : définition d'une référence de décompte, des heures d'éligibilité au service et des critères d'applicabilité
- Association avec un client : gestion des « droits » (« entitlements »)
- Création d'incident avec SLA et décompte
- Pause et reprise de SLA
- Débogage sur les SLA

Les contrats

- Les contrats et modèles de contrats
- Créer et travailler à l'aide de contrats
- Utiliser les contrats avec les cas

La base de connaissance

- Les modèles d'article
- Créer, approuver et publier les articles
- Utiliser et chercher la base de connaissance
- Cas et les articles de la base de connaissance
- Envoyer les articles de la base de connaissance

Planification d'activité de service

- Report Service client
- Tableau de bord et graphique Service client
- Objectifs du service client et mesures

Service de planification

- Scénarii du service de planification
- Terminologie du service de planification
- Processus du service de planification
- Ressources, services et règles de sélection

- Inclure les préférences Clients
- Comprendre les sites (géolocalisation) et les requis pour un même site
- Gérer les fermetures d'entreprise
- Explication du moteur du service de planification des activités
- Travailler avec le service d'activités et le service des calendriers
- Fermer, annuler et replanifier le service d'activités

Certification Microsoft Dynamics CRM 2016 Customer Service

- Cette formation prépare au passage de la certification Microsoft Dynamics CRM 2016 Customer Service