

Microsoft Dynamics 365 CRM – Formation utilisateur domaine « Customer Service » Standard

Objectifs

- Comprendre comment gérer les incidents avec Dynamics CRM.
- Savoir créer et gérer les modèles de droits et les droits.
- 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.

Contenu de la formation

Présentation du module Customer Service

- Scenarii Clients
- Enregistrements de base

Gestion des incidents (tickets)

- Création d'un incident
- Formulaire incident par défaut
- Listes et vues sur les incidents
- Recherche d'incidents
- Convertir des activités en incidents
- Flux de processus d'entreprise
- Processus de résolution d'incidents
- Hiérarchies d'incidents
- Fusion d'incidents

Base de connaissances

- Concepts de la base de connaissances
- Utilisation des modèles d'articles
- Création et envoi d'articles
- Approbation, publication et rejet d'articles
- Recherche d'informations dans la Base de connaissances
- Joindre des articles de la base de connaissance aux Emails

Gestion 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
- Leads

Formation possible :

Sur site ou à distance

Durée de la formation :

1 jour- 9h00-12h30 | 14h00-17h30

Nombre de participants :

Maximum : 1 à 5 participants

Public :

Cette formation s'adresse aux personnes déjà familières des concepts de base de Dynamics CRM.

Tarif :

Tarif disponible sur devis

[Contactez-nous](#)

Prérequis :

Pour cette formation, 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 du service client.

Des connaissances de base sur Microsoft Dynamics CRM.

Droits

- Appliquer des droits aux incidents : Démo : Appliquer des droits aux incidents
- Produits associés

Planification de service

- Présentation générale de la planification de service
- Planifier des activités

Nos formateurs :

Nos **Formations** sont dispensées par notre équipe de consultants formateurs dotée d'une solide expérience pratique, théorique et pédagogique, et d'un haut niveau d'expertise dans les produits et thématiques enseignés.

Moyens pédagogiques :

- L'**apprenant** devra être équipé de son propre PC avec la(les) solution(s) Microsoft installée(s), ainsi que d'un accès internet haut débit et d'une ligne téléphonique pour les formations à distance.
- Le **formateur** dispose de son propre matériel de formation : PC portable et solution(s) installée(s) ainsi que d'une solution dédiée au partage d'écran pour les formations à distance.
- Formation progressive avec une alternance entre des exposés et des cas pratiques.
- Formation participative basée sur l'échange avec les apprenants. Le contenu et la durée consacrée à chacun des modules du stage peuvent varier en fonction du niveau des apprenants.
- Les cas pratiques seront réalisés soit directement sur le poste de travail des apprenants via partage d'écran avec le formateur (via l'outil dédié pour les sessions à distance) soit en autonomie par l'apprenant puis correction par le formateur.

Suivi de l'exécution du programme :

- Attestation de présence
- Attestation de fin de formation et d'assiduité
- Questionnaire d'appréciation sur la formation, en ligne

Numéro de version : 1

Date de dernière mise à jour : 22/01/2024