

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

## 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

### Gestion des files d'attente

- Configuration des files d'attente publiques
- Suppression des files d'attente
- Règles d'acheminement
- Gestion des Sujets

### Gestion des incidents (tickets)

- Gérer les flux de processus d'entreprise
- Créer, modifier les flux de processus d'entreprise

### Base de connaissances

- Création des modèles d'articles
- Les Catégories

### Droits / Contrats SLA

- Droits et modèles de droits
- Créer de nouveaux droits
- Produits associés
- Créer les SLA
- Calendrier jours non ouvrés

### Planification de service

- Présentation générale de la planification de service
- Règles de sélection
- Préférences client

### 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 suivre 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 de service client.

Avoir suivi la formation Customer Service Standard  
Des connaissances de base sur Microsoft Dynamics CRM.

### 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*