

## Plan de formation

### Service à la clientèle dans Microsoft Dynamics CRM

---

#### Objectif

Ce cours met l'accent sur la façon dont une organisation peut nourrir la satisfaction du client grâce à l'automatisation des processus métiers au sein de Microsoft Dynamics CRM. Ce cours donne un aperçu de toutes les puissantes fonctions de Service à la clientèle et le Service ordonnancement fonctionnalité dans Microsoft Dynamics CRM.

En outre, ce cours vous guide dans le processus de travail avec vos clients dans Microsoft Dynamics CRM, y compris : résolution des plaintes des clients et des services questions coût efficacement et donne un aperçu sur la gestion de toute la correspondance connexe, les documents, les contacts et les conversations. Ce cours montre la vue riche et pertinente de votre client permettant à votre équipe d'idées exploitables, y compris l'utilisation de la gestion des connaissances dans une base de connaissances centralisée.

#### Durée

1 jour (7 heures)

#### Prérequis

Avant de participer à ce cours, les étudiants doivent avoir :

- Connaissance générale de Windows de Microsoft
- Connaissance générale de Microsoft Office
- Une compréhension des processus de solution de gestion de la relation client et pratiques

#### Profil du stagiaire

Ce cours s'adresse aux particuliers qui ont l'intention de mettre en oeuvre, utiliser, maintenir ou soutenir Microsoft Dynamics CRM dans leur organisation. La formation est prévue pour les représentants du service clientèle, planificateurs de service, administrateurs, gestionnaires de bureau, PDG et consultants qui souhaitent acquérir des connaissances de base de la fonctionnalité de l'application.

#### Plan de formation

##### Module 1: Introduction

- Scénarios de client
- Les entités de Service client et les Types d'enregistrements

##### Module 2: Cas

- Création de dossiers
- Comprendre les processus ruban et les Options de Menu
- Résolution d'incident, annulation et suppression
- Affectation des dossiers
- Autres Actions sur le cas de formulaires et vues
- Travail avec l'arbre

- Travailler avec la liste des cas et les vues
- Traitement de résolution d'incident
- Créer un cas
- Associer un appel téléphonique à l'affaire
- Résoudre le cas

### **Module 3: Base de connaissances**

- Modèles d'articles
- Création, approbation et publication d'Articles
- À l'aide et recherche dans la Base de connaissances
- Des cas et des Articles de la Base de connaissances
- Envoi d'Articles de la Base de connaissances
- Gestion des Articles de la Base de connaissances
- Créer, soumettre et publier un Article de la Base de connaissances.

### **Module 4: Gestion de file d'attente**

- Gestion de file d'attente
- Créer et gérer des files d'attente
- Créer une nouvelle file d'attente publique pour toute question entrante

### **Module 5: contrats**

- Contrats et modèles de contrat
- Création et utilisation de contrats
- L'utilisation de contrats avec des cas
- Résoudre une affaire avec un contrat
- Créer un modèle de contrat
- Créer un contrat à l'aide d'un modèle de contrat
- Ouvrir un dossier et associer un contrat
- Créer et fermer une activité de rendez-vous un avec le cas
- Résoudre le cas

### **Module 6: Analyse, rapports et objectifs**

- Rapports de Service à la clientèle
- Tableaux de bord et cartes de Service client
- Audits et des objectifs de Service client
- Objectifs et mesures de l'objectif
- Modifier une métrique de l'objectif afin d'inclure les cas en cours

## **Module 7: Service ordonnancement**

- Scénarios de planification du service
- Service ordonnancement terminologie
- Processus de planification du service
- Ressources, les Services et les règles de sélection
- Inclure les préférences du client
- Comprendre les Sites et les exigences du même Site
- Gérer des fermetures d'entreprises
- Expliquer l'activité de Service ordonnancement moteur
- Travail avec les activités de Service et le calendrier de Service
- Fermer, annuler ou reprogrammer une activité de Service
- Planifiez un Service à l'aide d'une exigence du même Site
- Créer une activité de Service basé sur un même Site exigence de Service.