

GESTION des services dans Microsoft Dynamics CRM 2011

FR80374

Durée : 1 jour

A propos de ce cours :

Ce cours constitue une introduction à la fonctionnalité de gestion des services dans Microsoft Dynamics CRM et explique comment cette fonctionnalité peut aider les organisations dans le suivi d'information sur les incidents, les réclamations ou les demandes des clients et les petits projets. Vous y apprendrez l'utilisation de la base de connaissance et vous saurez comment localiser et partager l'information de cette base dans l'organisation. On y voit aussi comment créer, gérer et utiliser les équipes et les files d'attente dans Microsoft Dynamics CRM.

Profile des participants :

Ce cours s'adresse à des utilisateurs et des clients récents de Microsoft Dynamics CRM qui souhaitent prendre connaissance des fonctionnalités disponibles dans le produit Microsoft Dynamics CRM autour de la gestion des services.

A l'issue du cours :

A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :

- Utiliser les fonctionnalités de gestion des files d'attente et des contrats dans l'application des services.
- Travailler avec les incidents dans la grille des incidents.
- Comprendre les étapes requises dans la création de nouveaux incidents.
- Créer et gérer les modèles de contrats.
- Créer et gérer les contrats.
- Ajouter une ligne de contrat à un contrat.
- Associer des contrats aux incidents.
- Créer, activer et désactiver des articles de la base de connaissance.
- Rechercher les articles à partir d'un incident et les utiliser pour résoudre l'incident.
- Créer, gérer et travailler avec les équipes.
- Définir les étapes de création et de gestion des files d'attente.
- Travailler avec les files d'attente.
- Construire des graphiques privés et systèmes ainsi que des tableaux de bord pour fournir une vision synoptique d'informations clés pour la gestion des services.

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

Prérequis :

Pour participer à cette formation, les stagiaires doivent avoir une connaissance pratique de :

- La gestion de la relation cliente
- Mise en place de processus métier
- L'utilisation de Microsoft Windows

PLAN DE COURS

Chapitre 1 : Présentation

Ce chapitre expose les fonctionnalités de gestion des services dans Microsoft Dynamics CRM et montre comment cela peut aider une organisation à suivre les informations sur les incidents, les demandes et les réclamations des clients.

Leçons

- Démarrer avec la gestion de services
- Les incidents dans la gestion des services
- Files d'attente et contrats dans la gestion des services
- Travailler avec les incidents et les grilles d'incidents

Atelier : Assignation des incidents et files d'attentes

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Expliquer les types d'enregistrements principaux dans la gestion des services dans Microsoft Dynamics CRM.
- Définir comment la gestion des processus de flux de services peut aider une organisation dans la gestion et la résolution d'incidents pour fournir un service client efficace.
- Comprendre les files d'attentes et les contrats.
- Travailler avec les incidents et les grilles d'incidents.

Chapitre 2 : Travailler avec les incidents et les contrats

Ce chapitre aborde les incidents et les contrats et explique comment les utiliser conjointement dans les fonctionnalités de gestion de services.

Leçons

- Enregistrer un incident
- Travailler avec les incidents
- Contrats et modèles de contrats
- Créer et travailler avec les contrats
- Utiliser les contrats avec les incidents

Atelier : Résolution d'incidents dans le cadre d'un contrat

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Décrire les étapes de création d'un nouvel incident.
- Comprendre l'impact des activités et des procédures de gestion de la base de connaissances.
- Comprendre les composants d'un contrat.

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

- Créer et gérer des modèles de contrats.
- Créer et gérer des contrats.
- Comprendre le rôle des lignes de contrats et les ajouter aux contrats.
- Associer les contrats aux incidents.
- Comprendre le processus de résolution des incidents dans le cadre de contrats.

Chapitre 3 : Utilisation de la base de connaissances

Ce chapitre expose l'utilisation de la base de connaissances et montre comment on peut parcourir, localiser et partager l'information dans cette base.

Leçons

- Modèles d'articles
- Créer, approuver et publier des articles
- Utiliser la recherche dans la base de connaissances
- Incidents et articles de la base de connaissances

Atelier : Gestion d'articles de la base d'articles

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Créer, activer, désactiver des modèles d'articles de la base de connaissances.
- Examiner le processus complet de la création, modification et publication des articles de la base de connaissances.
- Rechercher les articles de la base de connaissances à partir de l'espace de travail, des services ou de recherche avancée.
- Rechercher des articles à partir d'un incident.
- Utiliser les articles dans la résolution d'incidents.

Chapitre 4 : Travailler avec les équipes et les files d'attente

Ce chapitre expose comment créer, gérer et utiliser les équipes et les files d'attente dans Microsoft Dynamics CRM.

Leçons

- Introduction aux équipes
- Introduction aux files d'attente
- Créer et gérer les files d'attente
- Travailler avec les files d'attentes et les éléments de files d'attente
- Utiliser les workflows avec les files d'attente

Atelier : Envoyer les incidents sur les files d'attentes

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Create, manage, and work with Teams.
- Identify uses of queues for sales and customer service.
- Define steps involved in creating and managing queues.
- Work with queue items.
- Identify how queues and workflows can be used together to increase efficiency.

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

Chapitre 4 : Analyse, rapports et objectifs

Ce chapitre montre les outils que vous pouvez utiliser pour analyser et effectuer des rapports sur les informations relatives à la gestion des services dans Microsoft Dynamics CRM.

Leçons

- Les rapports de gestion de services
- Les graphiques et les tableaux de bords de gestion des services
- Gestion d'objectifs pour les services

Atelier : Objectifs et mesures d'objectifs

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Travailler avec les rapports existants sur les services.
- Concevoir des graphiques privés et systèmes ainsi que des tableaux de bord afin de fournir une vision synoptique sur les informations clés autour des services.
- Utiliser la gestion des objectifs pour créer et gérer les objectifs dans le cadre de la gestion des services.

All In Wan SA

S.A. au capital de 40 000 €
RC Versailles 422 075 093

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com