

# Gestion des services et service de planification dans Microsoft Dynamics CRM 2013

**Ref : 80630AC**

Durée : 1 jour

## Objectif

Ce cours introduit les fonctionnalités de gestion des services de Microsoft Dynamics CRM 2013 et explique comment cela aide les structures à traquer l'information selon des cas précis, réclamations ou demandes clients, et autre petits projets. Vous apprendrez comment utiliser la base de connaissance et examinerez les façons dont les structures peuvent naviguer, localiser et partager l'information. Durant ce cours vous verrez également comment créer, gérer et utiliser les équipes et les files d'attentes dans Microsoft Dynamics CRM 2013.

Vous verrez également les processus de planification, le moteur de planification et les services de planification en détail depuis qu'ils sont un point d'entrée dans le processus de planification. Vous verrez également comment utiliser les services de planification dans des situations complexes.

## Prérequis

Avant de suivre ce cours, le stagiaire doit :

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

## Profil du stagiaire

Ce cours convient aux nouveaux partenaires et utilisateurs de Microsoft Dynamics CRM souhaitant connaître les différentes caractéristiques de la gestion des services disponibles dans Microsoft Dynamics CRM.

## **PLAN DE FORMATION**

### **Module 1: Introduction**

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

### **Module 2: Les cas**

- Créer des dossiers par cas
- Comprendre le ruban des processus et le menu d'options
- Résolution des cas, Annulation et Suppression
- Cession des dossiers par cas
- Autres actions sur les cas de formulaires et vues
- Travailler avec une arborescence d'objets
- Travailler avec les listes de cas et les vues

### **Module 3: 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

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

- Gestion de la file d'attente

### **Module 5: Les contrats**

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

## **Module 6: Analyses, report et objectifs**

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

## **Module 7: Service de planification**

- Scénarios 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