

Microsoft Dynamics CRM 2015

Gestion des services et planification de services

Durée : 1 jour

Objectif

Ce cours couvre les fonctionnalités de gestion des services de Microsoft Dynamics CRM 2015 et explique comment expliquer comment gérer les incidents, tickets ou demandes clients.

La gestion du cycle de vie des incidents est couverte, de leur création à leur clôture, en passant par leur association à un SLA (« Service Level Agreement ») ou leur routage dans des files d'attente. La gestion des SLA et les possibilités (pause, arrêt, reprise) associées détaillées, ainsi que la création et la gestion de files d'attente dans Dynamics Crm 2015.

Vous apprendrez comment utiliser la base de connaissance et examinerez les façons dont les structures peuvent naviguer, localiser et partager l'information.

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
- Maîtriser la navigation et le fonctionnement de base dans Dynamics Crm

Profil du stagiaire

Ce cours convient aux partenaires et utilisateurs de Microsoft Dynamics CRM souhaitant découvrir ou approfondir les différentes caractéristiques de la gestion des services disponibles dans Microsoft Dynamics CRM 2015

PLAN DE COURS

Module 1 : Introduction

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

Module 2 : Les incidents

- Création et affectation d'incidents
- Comprendre le ruban des processus et le menu d'options
- Résolution des incidents, Annulation et Suppression
- Autres actions dans les formulaires et vues des incidents
- Travailler avec une arborescence d'objets
- Travailler avec les listes d'incidents et les vues

Module 3 : Gestion de files d'attente

- Création & Gestion des files d'attente

Module 4 : Les SLA (« Service Level Agreement »)

- Concepts
- Création de SLA
 - Définition d'une référence de décompte
 - Définition des heures d'éligibilité au service
 - Détails de SLA : Critères d'applicabilité & importance de l'ordonnancement
- Association avec un client : gestion des « droits » (« entitlements »)
- Création d'incident avec SLA et décompte
- Pause et reprise de SLA
- Débogage sur les SLA

Module 5 : Les contrats

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

Module 6 : 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 7 : Analyses, rapports et objectifs

- Rapports du module Service client
- Tableaux de bord et graphiques Service client
- Mise en oeuvre d'objectifs et de mesures pour le service Client.

Module 8 : Planification d'activités de service

- Scénarios et terminologie pour la planification de services
- Processus de planification d'activités de service
- Ressources, services et règles de sélection
- Inclure les préférences Client lors d'une planification
- Comprendre les sites (géolocalisation) et les pré-requis pour un même site
- Gérer les fermetures dans les calendriers de ressources
- Le moteur de planification
- Travailler avec les activités de service et le calendrier de service
- Fermer, annuler et replanifier des activités de service