

PLANIFICATION de service dans Microsoft Dynamics CRM 2011 : Réf. FR80372

Durée : 1 jour

A propos de ce cours

Ce cours vous apprend à utiliser le planificateur d'activités de service dans Microsoft Dynamics CRM. On y apprend aussi à maîtriser la définition des règles de service en utilisant notamment la gestion de ressources humaines et matérielles. Enfin, seront abordés des sujets avancés tels que d'imposer une préférence client à la planification.

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 mise en place de règles et de planification de service.

A l'issue du cours

A la fin de cette formation, les stagiaires sauront :

- Décrire le processus de planification de service.
- Travailler avec les installations et les équipements.
- Travailler avec le calendrier de service.
- Clore, annuler et modifier la planification d'un service.
- Utiliser les graphiques privés et systèmes ainsi que les tableaux de bord pour analyser les informations de planification de service.
- Prendre en compte la préférence des clients dans une planification de service.
- Gérer les ressources et les groupes de ressources.
- Gérer les capacités de ressources.
- Mettre en œuvre la gestion des ressources par site.

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

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

PLAN DE COURS

Chapitre 1 : Présentation

Ce chapitre expose le processus de planification, le moteur de planification et la planification d'activités de service en détail car ce sont les points d'entrée clefs du processus de planification.

Leçons :

- Vue d'ensemble de la planification de service
- Scénarios de planification de service
- Processus de planification de service
- Travailler avec les activités de services et le calendrier de service
- Clore, annuler et modifier la planification d'un service
- Utiliser les graphiques et les rapports pour analyser les activités de service

Atelier :

- Créer une activité de service avec une règle de sélection

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Exposer les concepts clef de la planification de service.
- Comparer des scénarios métiers de planification de service.
- Comprendre le flux des processus de planification de service
- Configurer un calendrier de travail pour les utilisateurs, les installations et les équipements
- Créer des activités de service ainsi que naviguer et planifier des activités de service dans le calendrier.
- Clore, annuler et modifier la planification d'un service.
- Analyser les informations d'activité d'un service en utilisant des graphiques.

Chapitre 2 : Notions avancées

Ce chapitre présente l'utilisation de la planification de service dans des situations où les besoins de planification sont complexes.

Leçons :

- Comprendre le moteur de planification d'activité de service
- Les ressources, les services et les règles de sélection
- Intégrer les préférences clients
- Spécification de la capacité dans les ressources et dans les services
- Comprendre les sites et la gestion de service par site

Atelier :

- Planifier un service avec un prérequis de site

A la fin de ce chapitre, les stagiaires sauront :

- Décrire le rôle et l'importance du moteur de planification d'activité de service.
- Expliquer comment les activités de service se synchronisent avec le client Microsoft Office Outlook dans Microsoft Dynamics CRM.
- Créer et modifier des règles de sélection pour définir les besoins en termes de ressources.
- Intégrer les préférences clients dans la planification d'activité de service.
- Configurer les ressources et construire des règles prenant en compte la capacité.
- Décrire l'importance des sites, associer des sites à des ressources et imposer l'emploi de ressources provenant du même site dans une règle de sélection.