

- *Comprendre comment gérer les incidents avec Dynamics CRM 2016*
- *Savoir créer et gérer les modèles de contrats et les contrats*
- *Maîtriser le processus de planification de service*
- *Comprendre comment travailler avec le calendrier de service*
- *Prendre en compte la préférence des clients dans une planification de service*

**1****Prix : 625€ / HT****OUTILS PÉDAGOGIQUES****MODALITÉS D'ÉVALUATION****MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****PRÉ-REQUIS**

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

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****ATTESTATION OBTENUE****EFFECTIF DE LA FORMATION****CERTIFICATION****MODALITÉ PÉDAGOGIQUE**

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

**PROCHAINES SESSIONS****PROGRAMMES DE MS DYNAMICS CRM 2016 – GESTION DU SERVICE CLIENT****INTRODUCTION**

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

**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

**GESTION DE LA FILE D'ATTENTE**

- Gestion de la file d'attente

**LES SLA (« SERVICE LEVEL AGREEMENT »)**

- Concepts
- Création de SLA : définition d'une référence de décompte, des heures d'éligibilité au service et des critères d'applicabilité
- Association avec un client : gestion des « droits » (« entilements »)
- Création d'incident avec SLA et décompte
- Pause et reprise de SLA
- Débogage sur les SLA

**LES CONTRATS**

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

**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

**PLANIFICATION D'ACTIVITÉS DE SERVICE**

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

**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