

Formation Gérer et planifier les services MS Dynamics CRM 3.0



La mise en place d'une solution CRM au sein de l'entreprise est vécue comme une révolution pour les utilisateurs. Aussi, afin de leur permettre d'utiliser correctement les outils, il est nécessaire de former les utilisateurs aux fonctionnalités principales de la solution afin de garantir une saisie cohérente des données. A l'issue de cette formation, les participants sauront utiliser le module services de la solution

Objectifs

- Comprendre la gestion d'enregistrements de compte, contact et activité
- Comprendre la fonctionnalité de services incluant la gestion de contrats, cas, base de connaissance et files d'attente
- Comprendre la fonctionnalité de recherche avancée Microsoft CRM pour évaluer les données clients

Public concerné

- Utilisateurs de Dynamics CRM
- Managers commerciaux

Pré requis

- Bonnes connaissances de Windows
- Compréhension de l'intérêt d'une gestion de la relation client

Une formation de 2 jours

Caractéristiques
Tarif : Nous consulter
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 14
Référence : MS158
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Description des modules

num	Module
1	Concepts Microsoft CRM
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Modules Microsoft CRM - Accéder à Microsoft CRM - Gestion des enregistrements client - Gestion des relations clients - Comprendre la disponibilité de la personnalisation
2	Client Microsoft CRM pour Outlook
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier la fonctionnalité disponible pour le client Microsoft CRM pour Outlook - Naviguer avec le client Microsoft CRM pour l'interface utilisateur - Créer et gérer les enregistrements et activités Microsoft CRM dans Outlook
3	Cycle de vie de la gestion de service
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le processus de gestion de service dans Microsoft CRM - Démonstration du processus de gestion de service
4	Gestion des contrats
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le cycle de vie des contrats - Comprendre le rôle des contrats et lignes de contrats - Créer, gérer et définir des contrats et des modèles de contrats
5	Gestion de cas
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le cycle de vie d'un cas - Comprendre les effets du routage d'un cas - Créer, modifier, assigner, partager et résoudre des cas
6	Créer une base de connaissances
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître le but d'une base de connaissances Microsoft CRM - Comprendre le cycle de vie des articles d'une base de connaissances - Créer des articles d'une base de connaissances et des modèles d'articles - Créer, soumettre un rejet et publier des articles d'une base de connaissances
7	Gérer les files d'attente de service
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le flux de cas et d'activité à travers des files d'attente - Visualiser et explorer des files d'attente - Assigner et accepter des articles de file d'attente - Créer, éditer et supprimer des files d'attente publiques - Comprendre le routage de cas et de files d'attente
8	Cycle de vie de service programmé
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le processus de programmation de service dans Microsoft CRM - Visualiser une démonstration de processus du service programmé
9	Services programmés pour vos clients
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Naviguer et réserver des activités de service pour vos clients - Fermer, annuler ou reprogrammer une activité de service - Visualiser des activités et rendez-vous de service - Définir des préférences client pour une activité de service
10	Maintenir des utilisateurs et ressources
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les concepts des utilisateurs programmés et des autres ressources dans Microsoft CRM - Installer un programme pour un utilisateur, une facilité ou un équipement - Créer et ajouter des utilisateurs, facilités ou équipements à un groupe de ressource - Visualiser des programmes pour des ressources

- Supprimer des ressources depuis les services programmés
- Définir ou éditer des clôtures métier

11 Définir des services

- Détails**
- Définir des règles et ressources pour des services
 - Créer et éditer un service