

Dynamics 365 Customer Engagement - Module Service Client



Durée

2 jours

La gestion de service client est un ensemble d'outils et de processus permettant de répondre aux demandes des clients et ainsi de construire une relation de qualité et de garantir sa satisfaction.

Cette formation est dédiée à la mise en place de la solution de Gestion de Service Client de Dynamics 365, détaillant comment configurer et implémenter les processus de gestion des demandes/incidents dans votre organisation, de leur création à leur résolution.

Nous verrons le mécanisme de routage des tickets distribués aux équipes support, la gestion des contrats, la qualité de service (SLA), et la construction d'une base de connaissances pour accroître l'autonomie de vos clients et accélérer la clôture des incidents.

Les participants à ce cours verront les fonctionnalités et l'installation du portail de libre-service client, cet outil puissant de la relation client.



Objectifs pédagogiques

- L'objectif de la formation est d'acquérir l'autonomie nécessaire pour configurer, adapter, et faire évoluer l'ensemble des processus de Gestion de service client, au sein de Dynamics 365
- Vous apprendrez à configurer vos règles d'acheminement, afin d'automatiser le routage des incidents vers des files d'attente spécifiques ; autre sujet : le portail client de libre-service
- À l'issue de cette formation vous serez en mesure de configurer la gestion des incidents, les flux métier de résolution de tickets ; autre sujet : les contrats de niveau de service (SLA)



Programme

Jour 1 :

Vue d'ensemble et processus de la gestion du service client

- Présentation du module Customer Service
- Flux métier des incidents
- Gestion des incidents
- Gestion de files d'attente

Jour 2 :

Mise en œuvre

- Automatisation et routage
- Portail du service client
- Niveau d'agrément de service (SLA)
- Gestion de la base de connaissance
- Reporting

 Public cible

Administrateur Fonctionnel CRM – Module Service Client
Utilisateur clef – module Service Client

 Prérequis

Connaissance des fondamentaux de Dynamics 365

 Niveau

Intermédiaire

 Evaluation

Quiz

 Modalités d'apprentissage

Stage pratique en présentiel, classe pratique à distance
Retours d'expérience

 Mode de délivrance

Intra et inter

 Moyens

Retours d'expérience
Slides
Mise en situation

 Certification associée

N/A

 Session délivrée en

Français et Anglais

 Langue(s) des supports

Anglais

 Tarifs

Inter-entreprise : 1 500 €HT par participant
Intra-entreprise : sur demande