

- *Savoir installer et configurer l'App Service Client*
- *Comprendre comment identifier les scénarios communs du service client*
- *Apprendre à mener au bout un processus de résolution d'incident*
- *Analyser les données du service client*
- *Automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents*
- *Comprendre comment tenir à jour et exploiter une base de connaissances*
- *Savoir créer et utiliser les niveaux d'agrèments de service et leur octroi*

1

Prix : € / HT

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Dynamics 365 – Mise en oeuvre » ou disposer des connaissances équivalentes

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

Nous consulter.
Nous consulter.
Nous consulter.

OUTILS PÉDAGOGIQUES**PUBLIC VISÉ**

Consultant fonctionnel Dynamics 365

MODALITÉS D'ÉVALUATION**MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****PROGRAMMES DE DYNAMICS 365 – ENGAGEMENT CLIENT ET SERVICE CLIENT****Vue d'ensemble du Service Client**

- Créer des enregistrements d'incident
- Les Apps de service liés
- Analyse pour les services
- IA pour les services
- Configuration du service client

Gestion d'incidents

- Vue d'ensemble de la gestion d'incidents
- Créer les enregistrements d'incident
- Gestion de file d'attente
- Routage d'incidents
- Résolution d'incidents

Niveaux d'agréments de service (SLA)

- Vue d'ensemble sur les SLA et leur octroi
- Créer et gérer les octrois de droits
- Créer et gérer les SLAs

Gestion de la base de connaissance (KB)

- Vue d'ensemble de la base de connaissance
- Auteurs, contribution et organisation
- Utilisation du contenu de connaissance
- Gestion du contenu de connaissance

Utiliser la segmentation et les listes

- Gérer des segments, des centres d'abonnement, des listes et du double opt-in

Réaliser des opérations de Marketing par emails

- Créer un message électronique

Guider les clients

- Créer des parcours clients

Insights

- Informations marketing
- Connaissance du client
- Aperçu sur l'exécution du marketing
- Perspectives de gestion
- Insights marketing Internet

2ème partie : Configuration d'événements et d'enquêtes dans Dynamics 365 for Marketing**Événements**

- Gérer la planification d'événements
- Gérer l'exécution d'événements

Ecouter les clients

- Créer des sondages

Exploiter les résultats

- Examiner les résultats de l'événement et du sondage