

MDYN-18 - MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER SERVICE

Categoria: **Dynamics**

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
2 Giorni



Categoria:
Dynamics



Qualifica Istruttore:
Docente Senior (min.
5 anni)



Dedicato a:
Consulente Dynamics



Produttore:
PCSNET

OBIETTIVI

Il focus principale del corso è come la corretta gestione dell'assistenza clienti attraverso l'automazione dei processi aziendali possa incrementare la soddisfazione del cliente. Il Corso fornisce una panoramica sulle funzionalità di Microsoft Dynamics 365 riguardanti i moduli Customer Service e Field Service.

Al termine del corso ciascun partecipante avrà acquisito le seguenti competenze:

- Utilizzo delle principali funzionalità di Microsoft Dynamics CRM (Gestione e conversione degli impegni, creazione rapida, condivisione e assegnazione di un record, ricerca semplice)
- Gestione delle anagrafiche (Account e Contatti)
- Comprensione del processo di assistenza ai clienti
- Gestione dei Casi (Ticket di assistenza)
- Funzionalità collegati ai Casi (Casi padre-figlio, Casi uniti, Casi simili)
- Creazione e Gestione della Knowledge base
- Configurazione dei contratti di servizio (SLA)
- Utilizzo dei Contratti di assistenza e dei Diritti
- Gestione delle Code
- Regole di instradamento automatiche dei casi
- Regole di creazione automatica dei casi
- Configurazione del Calendario del Servizio clienti
- Panoramica Hub del servizio interattivo
- Gestione del processo di assistenza sul Campo (Field Service)
- Panoramica Impostazioni Field Service
- Configurazione degli Incident
- Creazione e Gestione Risorse
- Creazione e gestione dei Work Order (Ordini di lavoro)
- Pianificazione Work Order
- Utilizzo Assistente di Pianificazione
- Analisi dei casi mediante l'utilizzo di report, grafici e dashboard. Esportazione in Microsoft Excel, organizzazione dei dati mediante visualizzazioni personalizzazioni personali e di sistema ed esecuzione di query di ricerca avanzata

PREREQUISITI

CONTENUTI

Modulo 1: Gestire i casi, la knowledge base e l'hub di servizi interattivi

-Creare e gestire i casi

Gestire elenchi e viste dei casi, cercare i record dei casi, creare un nuovo record dei casi, convertire le attività in casi, eseguire i processi di risoluzione dei casi, implementare le regole di instradamento dei casi; impostare e configurare la creazione di casi e aggiornare le regole, implementare i casi padre/figlio, unire i casi

-Creare e gestire la knowledge base

Cercare articoli; associare un articolo a un caso; utilizzare gli articoli di knowledge base per aiutare a risolvere i casi; creare, gestire e mantenere i modelli degli articoli di knowledge base; creare, modificare e pubblicare gli articoli di knowledge base; formattare gli articoli; allegare articoli di knowledge base nei messaggi di posta elettronica

-Installare e configurare Microsoft Dynamics CRM Server

Installare dati di esempio, installare e configurare language pack, installare il router di posta elettronica, configurare la sincronizzazione del server, configurare l'integrazione SharePoint, installare il connettore dati SSRS

-Gestire l'hub dei servizi interattivi

Implementare le dashboard a flusso singolo o multiplo, gestire le code e i casi dai flussi

Modulo 2: Gestire code, diritti e contratti di servizio (SLA)

-Creare e gestire le code

Distinguere i tipi di code; creare e mantenere le code; aggiungere casi e attività alle code; lavorare con elementi della coda; implementare l'instradamento dei casi

-Creare e gestire i diritti

Definire i titoli, creare e mantenere modelli di diritto, creare e configurare un nuovo diritto, creare diritti e aggiungere linee di diritti, applicare diritti ai casi, associare prodotti, associare canali di diritti, associare uno SLA, attivare e disattivare diritti, rinnovare diritti

-Creare e gestire gli SLA

Definire gli SLA standard e avanzati, implementare azioni e dettagli SLA, utilizzare gli SLA su richiesta, gestire i casi con SLA standard e avanzati

Modulo 3: Implementare l'analisi di gestione del servizio e i sondaggi sulla voce del cliente

-Eseguire analisi di gestione del servizio

Creare dashboard Microsoft Power BI, creare dashboard di servizi, ideare e creare grafici di sistema, identificare i componenti di gestione degli obiettivi, definire gli obiettivi, implementare e configurare Advanced Find, creare griglie modificabili, identificare i tipi di report di servizi, progettare report, esportare contenuto in Microsoft Excel

-Aggiornare Microsoft Dynamics CRM e altri componenti

Identificare le funzionalità e i componenti VOC, installare e configurare VOC, creare moduli di sondaggio usando il pianificatore di sondaggi, creare e configurare i sondaggi, collegare le domande dei sondaggi, inserire i dati nei sondaggi, instradarne le risposte, configurare la distribuzione dei sondaggi, identificare e configurare le opzioni dei risultati del sondaggio

Modulo 4 – Gestire il service desk unificato (USD)

-Installare e configurare l'applicazione USD

L'argomento include: installare e configurare l'applicazione USD; definire le azioni e le chiamate dell'integrazione con l'interfaccia utente (UII); creare una action call; gestire le connessioni usando Connection Manager, Global

Manager e debugger

-Implementare i controlli ospitati

Creare controlli ospitati, implementare le barre degli strumenti, identificare e dichiarare gli eventi comuni, implementare le regole di navigazione delle finestre, creare e configurare le impostazioni predefinite, implementare dati e sostituire parametri

-Configurare sincronizzazione sul lato server

Gestire le sessioni USD, configurare le impostazioni e le opzioni utente, creare gli script agent, identificare le capacità e i componenti del debugger, visualizzare pagine dati e parametri nel debugger

Modulo 5 - Gestire Dynamics Field Service e l'hub dei servizi interattivi

-Installare e configurare Dynamics 365 Field Service

Pianificare l'implementazione di Field Service; identificare i ruoli di sicurezza di Field Service e configurare la bacheca di pianificazione; implementare l'assistente di pianificazione; identificare le relazioni tra gli ordini di lavoro; identificare gli account, i tipi di incidente e i tipi di attività di servizio; identificare le opzioni di accordo; configurare prenotazioni e fatture d'accordo

-Gestire l'app mobile Field Service e altre funzioni di Field Service

Identificare caratteristiche e limiti dell'app mobile; configurare l'app mobile Field Service, rivedere le risorse del cliente, gestire il processo di acquisto degli ordini, gestire l'inventario, elaborare i resi

INFO

Esame: MB2-718 - Microsoft Dynamics 365 for Customer Service

Manuale: Materiale didattico e relativo prezzo da concordare

Prezzo manuale: NON incluso nel prezzo del corso

Natura del corso: Operativo (previsti lab su PC)