

55260-A: Microsoft Dynamics 365 for Customer Service

Bu eğitimde öğrencilere Microsoft Dynamics 365'in Servis özellikleri ve bileşenlerine ilişkin uygulamalı ve ayrıntılı bir deneyim kazandırılmaktadır.

Bu eğitimin katılımcıları, Vaka kayıtları ile müşteri isteklerinin nasıl takip edilip çözümleneceğinin öğrenilmesi, Kuyrukları kullanarak sorunlarda işbirliği yapılması, servis haklarını yönetmek için Servis Düzeyi Sözleşmelerinin (SLA) kullanılması ve müşteri sorunlarının daha hızlı çözülmesi için Bilgi Bankasının kullanılması dahil olmak üzere Dynamics 365'deki Servis Vakası Yönetim Sürecini ayrıntılı olarak öğreneceklerdir. Etkileşimli Servis Bağlantısı ve Servis Raporları, Servis Hedefi Yönetimi, Servis Grafikleri ve Kontrol Panelleri gibi Servis Analizi özellikleri de bu eğitimde sunulmaktadır.

Eğitim, Dynamics 365'in Hem İşletme hem de Kurumsal sürümlerinin yanı sıra Çevrimiçi ve Tesis bünyesindeki kurulumlarına da uygulanmaktadır.

Hedefler

- Müşteri Hizmetleri Yöneticileri ve Hizmet Yöneticileri için Microsoft Dynamics 365'de var olan özellikleri ve araçları anlama
- Microsoft Dynamics 365'deki Servis Vakası Yönetim Sürecinin aşamalarına aşina olma
- Vaka Yönetiminin temel unsurlarını anlama Microsoft Dynamics 365'deki Vaka kayıtlarını kullanarak müşteri hizmeti taleplerini takip edebilme, yönetebilme ve çözebilme
- Vaka kayıtlarının nasıl atandığını, çözümlendiğini, tekrar etkinleştirildiğini, iptal edildiğini ve silindiğini bilme
- Hizmet Düzeyi Anlaşmalarının önemini ve Müşteri Programının nasıl oluşturulduğunu ve SLA'ların Müşteri ve Vaka kayıtlarına nasıl uygulandığını anlama
- Kuyruklar nasıl kurulur ve yapılandırılır ve diğer Müşteri Hizmeti Temsilcileri ve Ekipler ile Vakalar konusunda işbirliği yapmak için Kuyrukları kullanma.
- Vaka Yönlendirme Kuralları nasıl uygulanır ve Süreçlerde Kuyruk Öğeleri nasıl kullanılır
- Bilgi Bankasındaki Bilgi Makalelerini oluşturma ve yönetme sürecini anlama

- Bilgi Bankası onay sürecine aşına olma
- Bilgi Bankasında arama nasıl yapılır ve Bilgi Makaleleri Vaka kayıtları ile nasıl ilişkilendirilir
- Etkileşimli Servis Bağlantısında nasıl gezinilir
- Etkileşimli Servis Bağlantısı Filtreleri, Görselleştirmeler ve Kontrol Panelleri ile etkili etkileşim kurma
- Bilgi Makalelerini Etkileşimli Servis Bağlantısında oluşturma ve yönetme
- Etkileşimli Servis Bağlantısında Vaka Yönetimini gerçekleştirme
- Servis Raporlarını keşfetme ve Microsoft Dynamics 365'deki Rapor Sihirbazını kullanarak özel bir Servis Raporu oluşturma
- Microsoft Dynamics 365'deki Servis Hedefi Yönetimi ve Metriğinin önemini anlama
- Servis Grafikleri ve Kontrol Panellerini keşfetme ve Microsoft Dynamics 365'de özel bir Servis Kontrol Paneli oluşturma

Ön Koşullar

Bu eğitime katılmadan önce öğrenciler şunlara sahip olmalıdır:

- Microsoft Dynamics 365 veya Microsoft Dynamics CRM OR ile çalışma bilgisi
- 'Microsoft Dynamics 365'e Giriş' eğitiminin başarıyla tamamlanması

Hedef kitle

Bu eğitim, Dynamics 365'in Servis bileşenlerine ilgi duyan Müşteri Hizmetleri Temsilcileri, Hizmet Yöneticileri ve Son Kullanıcılarına yöneliktir. Öğrencilerin ya Microsoft Dynamics 365 ya da Microsoft Dynamics CRM ile ilgili çalışma bilgisi olmalıdır. Öğrenciler en azından 'Microsoft Dynamics 365'e Giriş' adlı eğitime katılmış olmalıdırlar.

Topics

- Introduction
- Case Management

- Working with Queues
- Using the Knowledge Base
- The Interactive Service Hub
- Service Analysis