

Dag 1

User interface and core object fundamentals

Oracle Service Cloud applicatie overzicht
Agent Desktop User Interface
Incidenten Verkennen
Customer Portal (basis uitleg, wat is het en wat doet het)

Initial Setup

Navigation sets, profiles, permissions, and queues
Staff accounts, groups, and passwords
Klantgerichte menu's en waardes
Configuration Settings
Products, Categories and Dispositions
Incident Queues
Implementatie Planning en Upgrades overzicht (uitleg: hoe werkt een upgrade)

Automation functionality and Assistance

Business rules (states, functions, variables, conditions, expressions, and actions)
Workspaces (displaying and editing records)
Workspace rules and triggers (dynamically adjust display, behavior, and values)
Workflows
Guided Assistance

Dag 2

Knowledge Foundation

Antwoorden
Knowledge Management and Tuning (basis uitleg)

Customer and Agent Interactions

Message bases, message templates, notificatie, e-mails, and tracking
Surveys and results
Chat
Mail and Mailboxes

Introduction to Analytics

Standaard Rapporten
Custom Rapporten

De Cursus vindt plaats op onze locatie te Utrecht. We starten om 09:30 uur en eindigen de dag rond 16:30 uur.

De cursus wordt in het Nederlands gegeven inclusief hand-outs. Een deel van de praktijk oefeningen zullen Engelstalig zijn.

Om de praktijk oefeningen te kunnen uitvoeren vragen wij je een eigen laptop mee te nemen.

ORACLE

PartnerNetwork
Certified Specialist:
Implementation

Oracle RightNow
Cloud Service



ORACLE
SERVICE CLOUD

ORACLE

Gold
Partner