Inhaltsverzeichnis

- 1 Service Champion Login und Grundkentnisse
- 2 Inbox und Email im Service Champion
- 3 Kunden und Kontakte Managen
- 4 Wiki
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Lösung
- 7 Keywords

Service Champion Login und Grundkentnisse

1. Login mit MTAN im Service Champion, Secure Login mit PushTan Twilio Authy Automatic Direct Login	https://www.youtube.com/watch?v=ZRvhFSrQmXo https://www.youtube.com/watch?v=Jp1X5jg4OkA
2. Passwort vergessen, Passwort zurücksetzen, Login, vergessen, Passwort ändern	Passwort vergessen: https://www.youtube.com/watch?v=5islnC3dENE Passwort ändern: https://www.youtube.com/watch?v=vFqPb9RN7Kg
3. Service Champion Sprache ändern	https://www.youtube.com/watch?v=B1ClUDrzvD0
4. Kunden, Kontakten, Tickets, etc finden durch Die Schnellsuche	
5. Vorgang erfassen	
6. Mobile Ticketing "MT", von unterwegs schnell auf die Tickets zugreifen	
7. Notfallprozess, Emergency, Informationsfluss von acc solutions zu den Partnern, SPOC, Notfallkontakte	
8. Kontakt mit acc solutions aufnehmen, Hotline, Ticket absetzen, Support acc solutions, Helpdesk, Customer Care, Service, Unterstützung	
9. acc Youtube channel mit Service Champion Training videos	https://www.youtube.com/channel/UCWKlgZES617he-Qd0IhAy-g/videos

Inbox und Email im Service Champion

1. Email erstellen in Service Champion	
2. Inbox bearbeiten	https://www.youtube.com/watch?v=fzObhAxFswY
3. Der Posteingang	

4. Email Signatur setzen	https://www.youtube.com/watch?v=xrTi1s5dkEA

Kunden und Kontakte Managen

1. Kunde suchen	https://www.youtube.com/watch?v=XgDfj87SiwA
2. Neuer Kunde erfassen	
3. Der Standardkontakt	
4. Kontakt importieren, Visitenkarte scannen, Business card scan, Kunde importieren, VCF import, Foto Import	Für Android: https://www.youtube.com/watch?v=bNJNJbmZgU4 Für Apple: https://www.youtube.com/watch?v=zoqTDAZAbww
5. Kundendaten als CVS,Excel exportieren	https://www.youtube.com/watch?v=M286mChwgAU
6. Kontaktgruppen erstellen	https://www.youtube.com/watch?v=dagJttXLNd8
7. Kontakte, Kunden verwalten, zusammenführen, organisieren	
8. Wie suche ich nach allen Tickets von einem Kunden?	
9. Adresse ändern, Kontakt editieren	

Wiki

1. Erste Schritte mit Wiki Wissensmanagement	https://www.youtube.com/watch?v=-1ILmCn9VMc
2. Bild in Wiki uploaden und auf einer Seite im Text einfügen	

Anwendungsbeispiele

1. Du hast dein Passwort vergessen und möchtest dich in den Service Champion einloggen. Was machst du?

2. Du hast einen neuen Kontakt erhalten und möchtest ihn über künftige Aktivitäten der SGO informieren. Was machst du?

3. Der neue Kontakt hat dir eine falsche Adresse angegeben und du möchtest die korrekte Adresse erfassen. Wie machst du das?

4. Du erkennst, dass ein SGO-Mitglied deine E-Mails/Newsletters abbestellt hat. Das gefällt dir nicht! Was musst du machen, damit die Person keine künftigen Mails bekommt?

5. Sende eine E-Mail aus dem Kommunikationsmodul mit dem Absender support@acc-solutions.ch inklusive deiner Signatur an info@acc-solutions.ch und wünsche uns einen schönen Tag! Die Grüsse zurück
werden nicht auf sich warten lassen.

6. Du planst einen komplett neuen Event. Du weisst, dass alle COP BPM Mitglieder dazu eingeladen werden. Wo findest du die Gruppe? Und füge ein Mitglied der COP BPM Gruppe hinzu.

Lösung

1. Lösungen - Training Part 1

Keywords

Training, Usecases, Schulung, Einführung, Anwendungsbeispiele