

Współpraca z klientem i jego obsługa w warunkach pracy zdalnej i izolacji społecznej



Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie skierowane jest do wszystkich osób, które podczas pracy zdalnej wykorzystują MS Teams.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Słuchacze poznają w jaki sposób komunikować się, zbierać i udostępniać informacje dla klienta na platformie MS Teams. Słuchacze nauczą się jak planować środowisko MS Teams aby były zachowane najważniejsze elementy bezpieczeństwa.



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

.



Język szkolenia

polski



Czas trwania

2 dni / 14 godzin

Agenda szkolenia

1. Dzień 1

- Teams
- 9:00 – 10:20
- 10:35 – 12:00
- 12:40 – 14:00
- 14:15 -17:00

2. Dzień 2

- 9:00 – 10:20
- 10:35 – 12:00
- 12:40 – 14:00
- 14:15 -17:00

1. Czym jest MS Teams

- W jaki sposób można używać Teamsów
- Używanie aplikacji lokalnej aplikacji mobilnej oraz przeglądarki

2. Tworzenie i zarządzanie zespołami

- Tworzenie zespołów
 - Po co tworzyć zespół
 - Struktura informatyczna zespołu
- Tworzenie kanałów
 - Po co dzielić zespół na kanały
 - Zbieranie i przechowywanie dokumentów w kanałach
- Zarządzanie zespołami i kanałami
 - Kim jest i co może właściciel
 - Kim jest „członek” kanału
 - Kim jest gość
 - Zaproszenie do zespołu
 - Ustawienia i uprawnienia zespołu
 - Archiwizacja zespołu

3. Praca na plikach

- Tworzenie i dodawanie plików
- Zarządzanie plikami
- Edytowanie dokumentów
- Udostępnianie plików wewnątrz firmy i dla klientów
- Śledzenie zmian

4. Komunikacja za pomocą Teamsów

- Komunikacja za pomocą czatu
 - Konwersacje w kanałach

- Prywatne czaty wewnątrz firmy
 - Czaty z klientami
 - Rozmowy audio video
 - Udostępnianie pulpitu oraz okien aplikacji
 - Zapisywanie wniosków z rozmowy na czacie
 - Nagrywanie spotkań
 - Wideokonferencje
 - Planowanie wewnątrz firmy
 - Planowanie dla spotkań z klientami
 - Wysyłanie zaproszeń
 - Ustawienia
5. Powiązania z innymi aplikacjami Office 365
- SharePoint
 - Planner
6. Rozbudowa funkcjonalności
- Czatu użytkownika
 - Aplikacji użytkownika
 - Kart kanałów
7. Ustawienie
- Statusy – opisy dotyczące konta
 - Ustawienia powiadomień
8. Planner
- Czym jest planner i gdzie się znajduje
 - Tworzenie Nowych Planów
 - Tworzenie zadań
 - Logika podziału na Przedziały
 - Przydzielanie zadań
 - Śledzenie i monitorowanie zadań
 - Śledzenie stanów za pomocą wykresów
 - Praca z harmonogramem