

Transform contact center experiences with AI in Dynamics 365 (AB-250T00)

ID AB-250T00 Preis CHF 1'890.— (exkl. MwSt.) Dauer 3 Tage

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Implementierungsexperten, die für das Entwerfen, Konfigurieren und Bereitstellen von Contact Center-Lösungen verantwortlich sind und ihre Fähigkeiten auf mittlerer Ebene vertiefen möchten. Es wurde für Lernende entwickelt, die bereits grundlegende Contact Center-Konzepte verstehen und bereit sind, zu erfahren, wie Sie Kanäle, Benutzer, Sicherheit, Arbeitsverteilung, Routingstrategien und KI-unterstützte Funktionen in realen Implementierungen konfigurieren. Lernende nutzen diesen Kurs, um Vertrauen in die Konfiguration von skalierbaren, intelligenten Contact Center-Lösungen zu schaffen, die die Produktivität des Agents, die Kundenbindung und die Aufsicht über sprach- und digitale Kanäle unterstützen.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Microsoft Certified: Dynamics 365 Contact Center AI Engineer Associate (beta) (DCCAIEA)

Kursinhalt

Implementieren eines KI-basierten Kontaktcenters mit Dynamics 365

- Einführung in die Implementierung von Dynamics 365 Contact Center
- Konfigurieren Dynamics 365 Contact Center Kernfunktionen
- Konfigurieren von Warteschlangen in Dynamics 365 Contact Center
- Konfigurieren des Routings in Dynamics 365 Contact Center

Konfigurieren von Kanälen in Dynamics 365 Contact Center

- Konfigurieren von Chat und digitalen Kanälen in Dynamics 365 Contact Center
- Konfigurieren des VoIP-Kanals im Dynamics 365 Contact Center
- Konfigurieren erweiterter Einstellungen für Kanäle in Dynamics 365 Contact Center

- Entwerfen und Bereitstellen intelligenter VoIP-Agents in Dynamics 365 Contact Center

Unterstützen von Kundendienstmitarbeitern in Dynamics 365 Contact Center

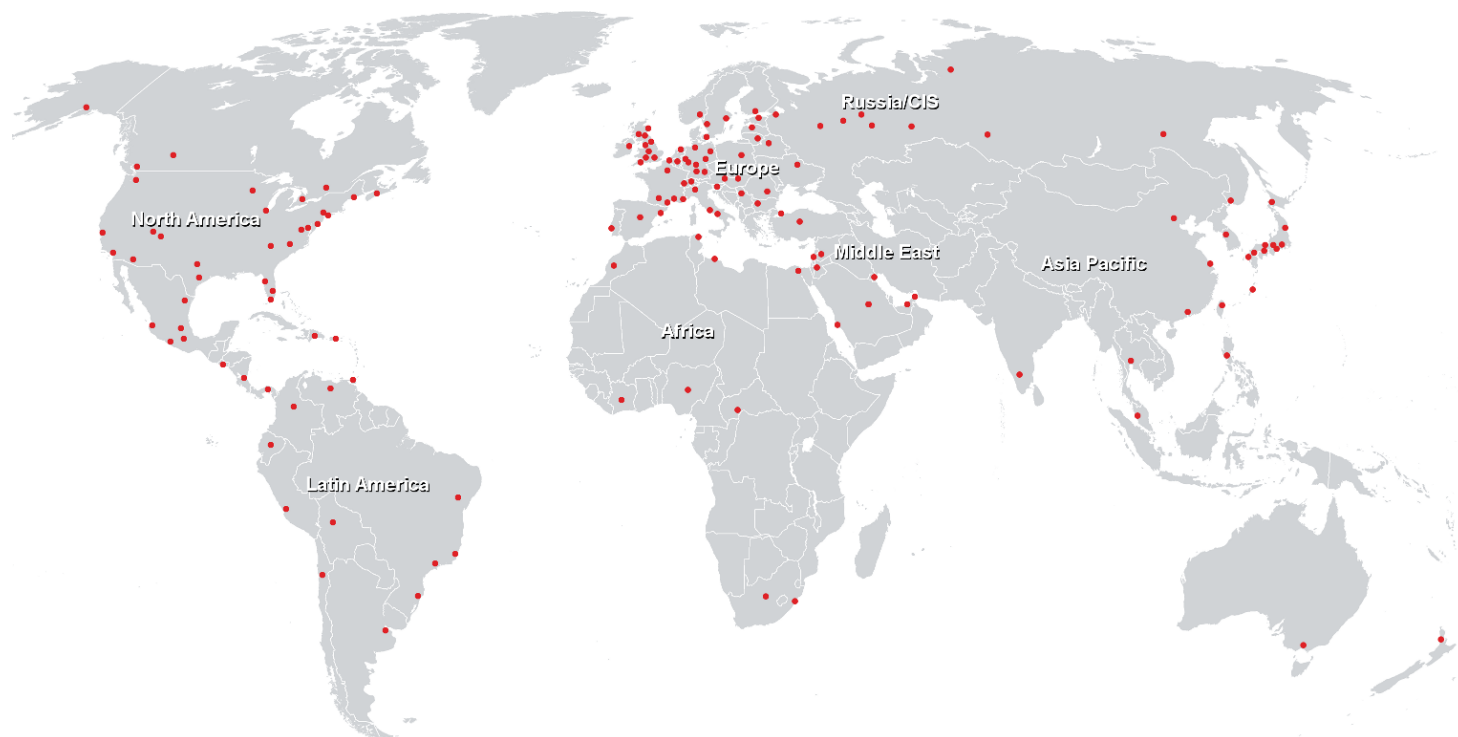
- Optimieren der Mitarbeiterverwaltung in Dynamics 365 Contact Center
- Anpassen des Agent-Arbeitsbereichs mit Erfahrungsprofilen in Dynamics 365 Contact Center
- Beschleunigen der Servicebereitstellung mit Produktivitätstools in Dynamics 365 Contact Center
- Konfigurieren des Wissensmanagements in Dynamics 365 Customer Service und Contact Center
- Konfigurieren von KI-Agents und Copilot in Dynamics 365 Contact Center

Überwachen und Optimieren von Dynamics 365 Contact Center mit KI-gesteuerten Erkenntnissen

- Verwalten von Contact Center-Vorgängen mit Aufsichtstools in Dynamics 365 Contact Center
- Kunden zuerst mit proaktiver Interaktion in Dynamics 365 Contact Center erreichen
- Erkenntnisse gewinnen mit Analysen und Berichterstellung in Dynamics 365 Contact Center

Transform contact center experiences with AI in Dynamics 365 (AB-250T00)

Weltweite Trainingscenter



Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, <https://www.flane.ch>