Introduction to service in Dynamics 365 (AB-6004)

ID AB-6004 **Preis** CHF 690.– (exkl. MwSt.) **Dauer** 1 Tage

Zielgruppe

Dieser Kurs ist auf Experten zugeschnitten, die darauf abzielen, Geschäftsprozesse mithilfe von Dynamics 365 Customer Engagement-Apps zu verbessern und zu automatisieren und dabei die systemeigene Konnektivität mit Microsoft 365 zu nutzen. Es ist ideal für diejenigen, die Kunden effizient durch KI-gesteuerte Dynamics 365 Customer Service unterstützen, die Kundenerfahrung mit DER KI-ersten Omnichannel-Kommunikation im Dynamics 365 Contact Center verbessern und die Erste-Zeit-Auflösungsraten für Mitarbeiter vor Ort mit KI-gesteuerten Dynamics 365 Field Service steigern.

Kursinhalt

Die Grundlagen von Dynamics 365-Kundenbindungsanwendungen beschreiben

- Introduction
- Beschreiben von Kundenbindungs-Apps in Dynamics 365
- Beschreiben der lösungsübergreifenden Funktionen von Kundenbindungs-Apps
- Zu Kundenbindungsanwendungen wechseln und in ihnen navigieren
- Beschreiben Sie das Zeitskala-Feature in Kundeninteraktions-Apps.
- Übung – Navigieren in Dynamics 365-Apps
- Erkundung von Eingabeaufforderungen in Dynamics 365-Apps mit Copilot Chat
- Sicherheit in Kundenbindungs-Apps beschreiben
- Beschreiben Sie den KI-Formularassistenten
- Tägliche Aktionen mit dem Kommunikationsassistenten verwalten
- Modulbewertung
- Zusammenfassung

Erkunden von Self-Service-Funktionen in Dynamics 365

- Einleitung
- Beschreibung des Self-Service im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben des Wissensmanagements in Dynamics 365 Customer Service
- Übung – Erstellen eines Wissensartikels
- Beschreibung des Wissensmanagement-Agenten
- Modulbewertung
- Zusammenfassung

Erkunden der Fallverwaltung im Dynamics 365 Contact Center

- Einleitung
- Beschreiben der Funktionen von Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben des Falllebenszyklus
- Beschreiben von Kanälen im Dynamics 365 Contact Center
- Übung – Erstellen eines Chatkanals
- Beschreiben von Routingfunktionen in Dynamics 365
- Beschreiben von Fallberichten und Analysen im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben Sie die Erfahrung als Vorgesetzter im Rahmen von Dynamics 365 Contact Center
- Beschreibung des Agent-Hubs
- Modulbewertung
- Zusammenfassung

Beschreiben Sie das Personalmanagement von Dynamics 365 Contact Center

- Einleitung
- Beschreibung des Workforce Management (WFM) im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben Sie die Prognose- und Kapazitätsplanung
- Beschreibung der Termin- und Schichtplanung
- Microsoft 365 Copilot for Service erkunden
- Modulbewertung
- Zusammenfassung

Nutzen von Dienstfunktionen vor Ort in Dynamics 365 Field Service

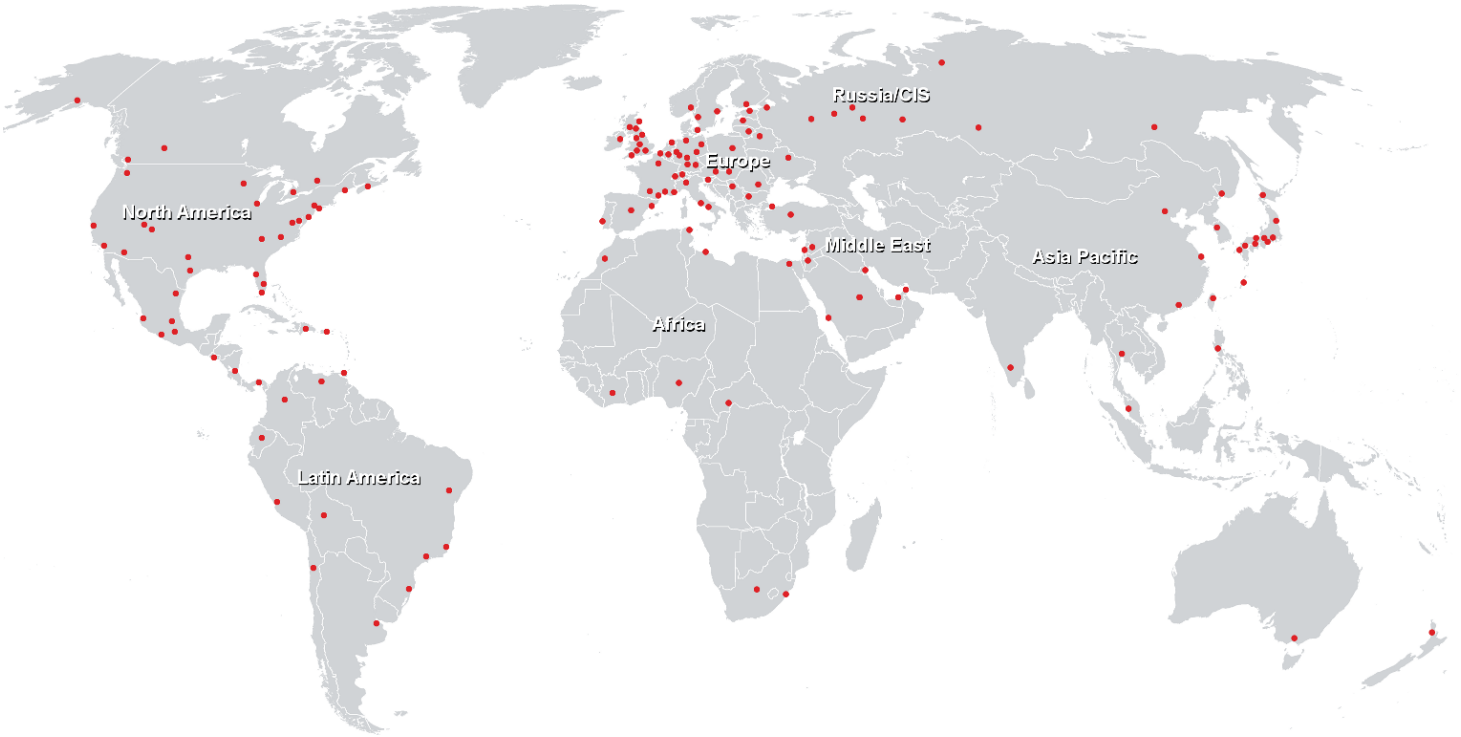
- Einleitung
- Beschreiben von Anwendungsfällen für Dynamics 365 Field Service
- Den Lebenszyklus eines Arbeitsauftrags beschreiben
- Beschreibung der mobilen App Dynamics 365 Field Service
- Beschreiben von Ressourcen- und Terminplanungsprozessen
- Beschreiben Sie den Planungsagenten für Betriebsabläufe
- Übung – Erstellen und Planen einer einfachen Arbeitsreihenfolge in Dynamics 365 Field Service
- Modulbewertung

- Zusammenfassung

Gemeinsame Funktionen in Dynamics 365-Kundenbindungs-Apps beschreiben

- Einleitung
- Beschreiben der Optionen zum Anpassen von Kundenbindungs-Apps für die Erfüllung geschäftlicher Anforderungen
- Verbessern der Kundenbindungs-Apps mit der Microsoft Power Platform-Integration
- Beschreiben von Berichterstellungsfunktionen, einschliesslich Diagrammen, Dashboards und Ansichten
- Microsoft 365-Integrationen beschreiben
- Beschreiben der Funktionen von Copilot in Kundenbindungs-Apps
- Autonome Agenten in Dynamics 365 beschreiben
- Modulbewertung
- Zusammenfassung

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