Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230T01)

ID MB-230T01 **Preis** CHF 3'380.– (exkl. MwSt.) **Dauer** 4 Tage

Zielgruppe

Zu den Aufgaben des Dynamics 365-Modulbetreuers für den Kundendialog gehören Netzwerksuche, Erfassen von Bedürfnissen, die Einbeziehung von Fachexperten und Stakeholdern, das Übersetzen von sowie Lösungen und Anwendungen zu konfigurieren. Ein Functional Consultant implementiert eine Lösung unter Verwendung von sofort einsatzbereiten Funktionen sowie Anwendungs- und Dienstintegrationen, die sich ohne jeden Programmieraufwand erweitern lässt.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate (MCDCSFCA)

Kursinhalt

Mit Anfragen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten

- Erste Schritte mit Dynamics 365 Customer Service
- Anfragen mit Dynamics 365 Customer Service-Hub verwalten
- Anfragen mit Dynamics 365 Customer Service workspace verwalten
- Microsoft Dynamics 365 Customer Service-Warteschlangen zum Verwalten von Anfrageworkloads verwenden
- Servicemitarbeiter-Zusammenarbeit in Dynamics 365 Customer Service
- Copilot in Dynamics 365 Customer Service konfigurieren
- Datensätze im Kundenservicehub automatisch erstellen oder aktualisieren

Mit Berechtigungen und Vereinbarungen zum Servicelevel in Dynamics 365 Customer Service arbeiten

- Mit Vereinbarungen zum Servicelevel in Dynamics 365 Customer Service arbeiten
- Berechtigungen in Microsoft Dynamics 365 Customer Service erstellen und verwalten

Mit Wissensmanagementlösungen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten

- Konfigurieren des Wissensmanagements in Dynamics 365 Customer Service und Contact Center
- Knowledge-Artikel mit Dynamics 365 Customer Service suchen und filtern
- Knowledge-Artikel verwenden, um Dynamics 365 Customer Service-Anfragen zu lösen

Servicemitarbeiter helfen, in Dynamics 365 Customer Service produktiver zu sein

- Benutzerdefinierte Erfahrungen für Servicemitarbeiter mit Agent-Umgebungsprofilen in Customer Service erstellen
- Mitarbeiterproduktivität mit Customer Service workspace verbessern
- Anfragen mit Dynamics 365 Customer Service workspace verwalten
- Produktivität und Personalisierung von Servicemitarbeitern in Omnichannel for Customer Service verbessern
- Verbesserung der Produktivität und Personalisierung von Servicemitarbeitern im Kundenservicehub
- Erste Schritte mit den Dynamics 365-Produktivitätstools
- Smart Assist-Lösungen in Contact Center für Dynamics 365 Customer Service erstellen

Arbeit in Dynamics 365 Customer Service weiterleiten und verteilen

- Erste Schritte mit dem einheitlichen Routing in Dynamics 365 Customer Service
- Arbeit mit einheitlichem Routing in Dynamics 365 Customer Service weiterleiten und verteilen
- Qualifikationsbasiertes Routing in Dynamics 365 Customer Service verwenden
- Routing von Entitätsdatensätzen mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service

Über Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service mit Kunden in Kontakt treten und interagieren

- Erste Schritte mit Omnichannel for Customer Service
- Chat-Widgets mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service erstellen

- Einen Sprachkanal in Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
- SMS-Kanal mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
- Social-Messaging-Kanäle in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
- Apple Message for Business und Google Business Messages als Kanäle in Dynamics 365 Customer Service einrichten
- Einen Microsoft Copilot Studio Copilot in Omnichannel for Customer Service integrieren

Umfragen mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen

- Ein Umfrageprojekt mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen
- Kundenumfragen mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen
- Dynamics 365 Customer Voice-Umfragen senden
- Automatisieren der Dynamics 365 Customer Voice-Umfragen mit Power Automate
- Einbetten von Umfragen in die Website mit Dynamics 365 Customer Voice
- Power BI-Kundenberichte in Dynamics 365 Customer Voice erstellen

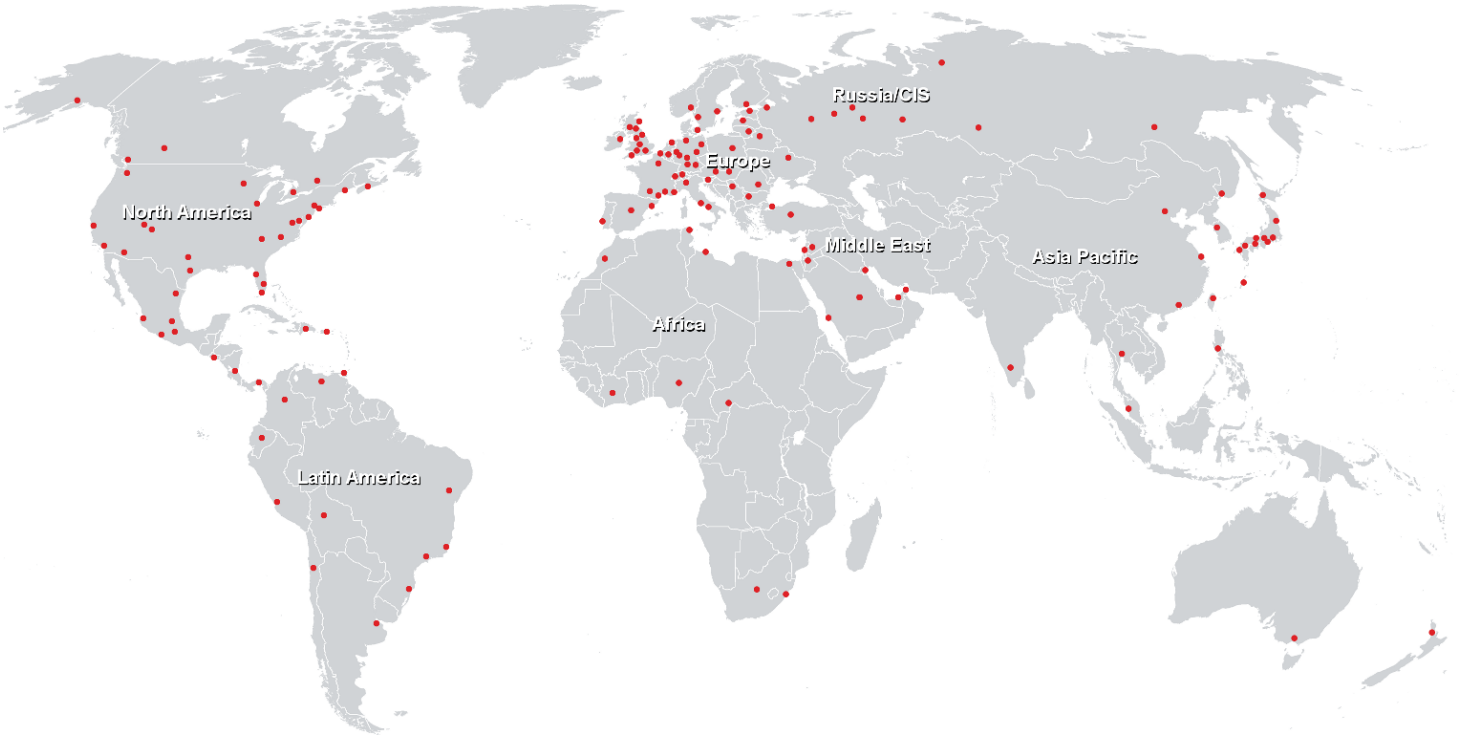
Erste Schritte mit der Dynamics 365 Customer Service-Planung

- Customer Service-Planung einrichten
- Dienste mit der Customer Service-Planung planen

Mit Customer Service Insights arbeiten

- Erste Schritte mit Customer Service Insights
- Visualisierungen für Dynamics 365 Customer Service erstellen

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