



## Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230T01)

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

### Zielgruppe

Ein Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant ist verantwortlich für die Durchführung von Erkundungen, die Erfassung von Anforderungen, die Einbindung von Fachexperten und Stakeholdern, die Übersetzung von Anforderungen und die Konfiguration der Lösung und Anwendungen. Der Functional Consultant implementiert eine Lösung unter Verwendung von Out-of-the-Box-Funktionen, kodierungsfreier Erweiterbarkeit sowie Anwendungs- und Serviceintegrationen.

### Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

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

### Voraussetzungen

Dieser Kurs richtet sich an funktionale Berater, die mit Dynamics 365 Customer Service arbeiten, oder an funktionale Berater, die mit anderen Dynamics 365-Anwendungen arbeiten und ihr Wissen über Customer Service erweitern möchten.

### Kursinhalt

- Erste Schritte mit dem Dynamics 365-Kundendienst
- Verwaltung von Fällen mit Dynamics 365 Customer Service Hub
- Verwenden Sie Microsoft Dynamics 365 Customer Service-Warteschlangen, um die Arbeitslast zu verwalten.
- Datensätze automatisch im Customer Service Hub erstellen oder aktualisieren
- Starten Sie mit Unified Routing für Dynamics 365 Customer Service
- Erstellen und Verwalten von Berechtigungen in Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Erstellen Sie Wissensmanagement-Lösungen in Dynamics 365 Customer Service
- Nutzung von Wissensartikeln zur Lösung von Dynamics 365-Kundendienstfällen
- Erstellen Sie ein Umfrageprojekt mit Dynamics 365 Customer Voice
- Erstellen Sie Kundenumfragen mit Dynamics 365 Customer

### Voice

- Senden Sie Dynamics 365 Customer Voice-Umfragen
- Automatisieren Sie Dynamics 365 Kundenbefragungen mit Power Automate
- Terminplanung für den Kundendienst einrichten
- Planen Sie Dienstleistungen mit dem Kundendienst
- Steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit Customer Service Workspace
- Erstellen Sie individuelle Erlebnisse für Agenten mit dem App-Profilmanager im Kundenservice
- Erste Schritte mit Omnichannel für den Kundenservice
- Weiterleiten und Verteilen von Arbeit mit Unified Routing in Dynamics 365 Customer Service
- Bereitstellen eines SMS-Kanals in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- Einsatz von Chat-Widgets mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- Erstellen Sie intelligente Assistenzlösungen in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- Starten Sie mit Customer Service Insights
- Erstellen Sie Visualisierungen für Dynamics 365 Customer Service
- Starten Sie mit Connected Customer Service für Dynamics 365 und Azure IoT
- Registrieren und verwalten Sie Geräte mit Connected Customer Service für Dynamics 365 und Azure IoT
- Erstellen benutzerdefinierter Anwendungen für Dynamics 365 Customer Service
- Integrieren Sie einen Power Virtual Agents Bot mit Omnichannel für den Kundenservice



**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>