

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

ID AB-250T00 Prix CHF 1 890,- (Hors Taxe) Durée 3 jours

A qui s'adresse cette formation

- Professionnels de l'implémentation chargés de concevoir, configurer et déployer des solutions de centre de contact, et qui souhaitent approfondir leurs compétences à un niveau intermédiaire.
- Apprenants souhaitant apprendre à configurer les canaux, les utilisateurs, la sécurité, la distribution du travail, les stratégies de routage ainsi que les fonctionnalités assistées par l'IA dans des déploiements réels.

Cette formation prépare à la/aux certifications

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

Pré-requis

Il est recommandé d'avoir :

- Une compréhension des concepts fondamentaux des centres de contact.
- Une connaissance générale des processus de service client et des interactions multicanales.
- Une familiarité avec l'environnement Microsoft Dynamics 365 (Customer Service ou Contact Center) constitue un atout.
- Une première expérience de l'administration ou de la configuration de solutions de relation client est recommandée.

Objectifs

A l'issue de ce cours, vous serez capable de :

- Concevoir et déployer un centre de contact intelligent avec Dynamics 365 Contact Center et les fonctionnalités d'IA intégrées.
- Configurer les canaux de communication (voix, chat et digital), les files d'attente et les stratégies de routage.
- Administrer les utilisateurs, la sécurité et l'environnement de travail des agents pour améliorer la productivité.

- Mettre en œuvre Copilot, les agents IA et les outils d'automatisation pour optimiser l'expérience client.
- Superviser et améliorer les performances du centre de contact grâce aux outils de pilotage, d'analyse et de reporting.

Contenu

Mettre en œuvre un centre de contact alimenté par l'IA avec Dynamics 365

- Introduction à l'implémentation de Dynamics 365 Contact Center
- Configurer les fonctionnalités principales de Dynamics 365 Contact Center
- Configurer les files d'attente dans Dynamics 365 Contact Center
- Configurer le routage dans Dynamics 365 Contact Center

Configurer les canaux dans Dynamics 365 Contact Center

- Configurer les canaux de chat et les canaux numériques dans Dynamics 365 Contact Center
- Configurer le canal vocal dans Dynamics 365 Contact Center
- Configurer les paramètres avancés des canaux dans Dynamics 365 Contact Center
- Concevoir et déployer des agents vocaux intelligents dans Dynamics 365 Contact Center

Donner davantage de moyens aux conseillers clients dans Dynamics 365 Contact Center

- Optimiser les effectifs grâce à la gestion des ressources (workforce management) dans Dynamics 365 Contact Center
- Personnaliser l'espace de travail des agents grâce aux profils d'expérience dans Dynamics 365 Contact Center
- Accélérer la prestation de service grâce aux outils de productivité dans Dynamics 365 Contact Center
- Configurer la gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service et Dynamics 365 Contact Center
- Configurer les agents IA et Copilot dans Dynamics 365 Contact Center

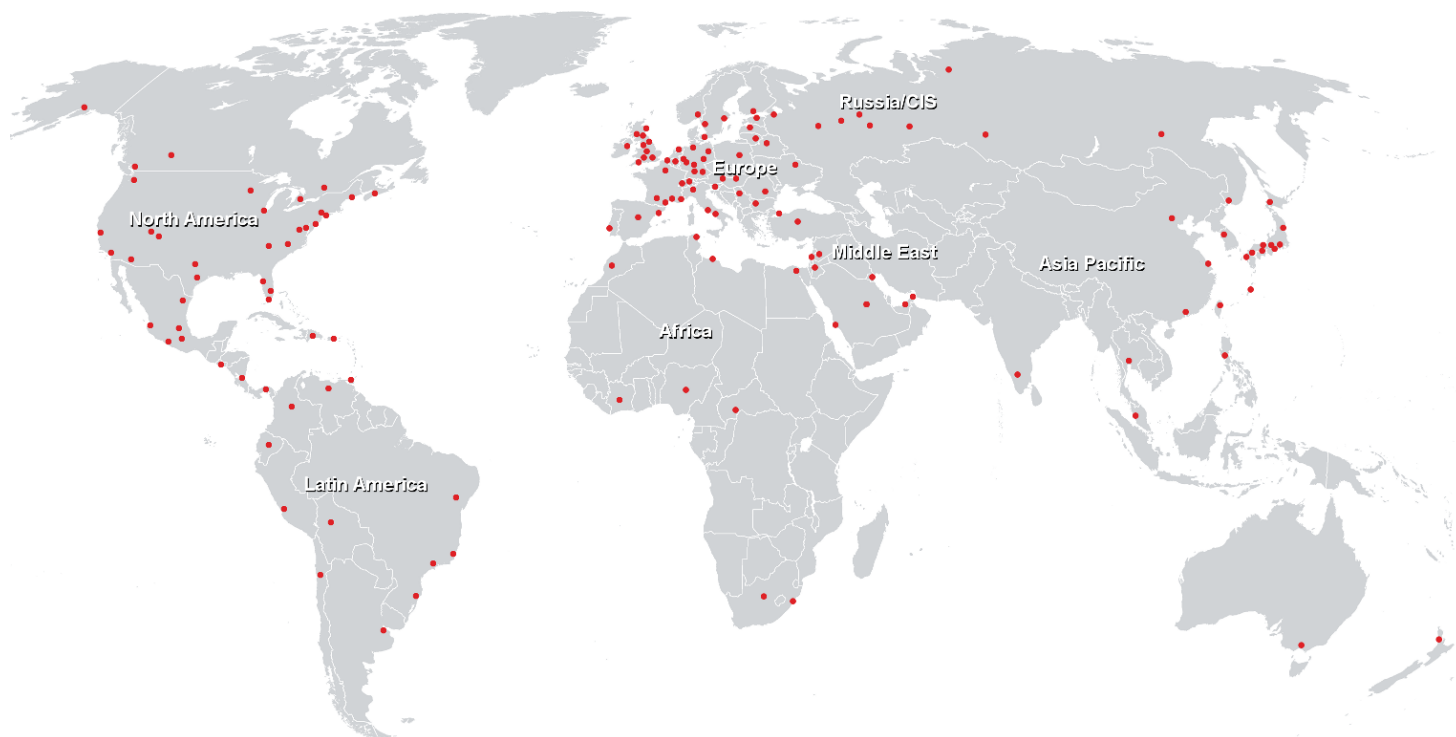


Superviser et optimiser Dynamics 365 Contact Center grâce aux analyses pilotées par l'IA

- Gérer les opérations du centre de contact à l'aide des outils superviseur dans Dynamics 365 Contact Center
- Contacter les clients de manière proactive grâce aux fonctionnalités d'engagement proactif dans Dynamics 365 Contact Center
- Exploiter les analyses et le reporting dans Dynamics 365 Contact Center pour obtenir des informations stratégiques

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

Centres de formation dans le monde entier



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>