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

ID MB-230T01 **Prix** CHF 3 380,– (Hors Taxe) **Durée** 4 jours

A qui s'adresse cette formation

- Toute personne chargée de découvrir, de capturer les exigences, d'engager des experts du domaine et des parties prenantes, de traduire des exigences et de configurer la solution et les applications. Le consultant fonctionnel met en œuvre une solution à l'aide de capacités prêtes à l'emploi, d'une extensibilité sans code, d'une application et d'intégrations de services.

Cette formation prépare à la/aux certifications

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

Pré-requis

Cette formation est conçue pour les personnes qui aspirent au rôle d'administrateur de Microsoft 365 Enterprise et qui ont terminé un des chemins de certification d'administrateur de charges de travail Microsoft 365.

Objectifs

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

- Installer et configurer l'application pour le service client
- Identifier les scénarios communs du service client
- Compléter un processus de résolution des cas
- Analyser les données du service client
- Automatiser le traitement des enregistrements de gestion des cas
- Créer et utiliser des articles de connaissances
- Créer et utiliser des droits et des accords de niveau de service

Contenu

Module 1: Aperçu sur le service clients

Dans ce module, les étudiants découvriront les bases du service client dans Dynamics 365. Les étudiants installeront et configureront l'application et découvriront également les rôles de sécurité, les applications liées et les analyses.

- Leçon 1: Créer des enregistrements de cas
- Leçon 2: Applications de service liées
- Leçon 3: Analyses pour le service
- Leçon 4: IA pour le service
- Leçon 5: Configurer le service client
- Leçon 6: Résumé du module

Module 2: Gestion des cas

Dans ce module, les étudiants apprendront à ouvrir et résoudre les cas du service client, à la fois manuellement et avec l'automatisation.

Leçons

- Leçon 1: Aperçu de la gestion des cas
- Leçon 2: Créer des enregistrements de cas
- Leçon 3: Gestion de la file d'attente
- Leçon 4: Routage des cas
- Leçon 5: Résoudre des cas
- Leçon 6: Résumé du module

Module 3: Accords de niveau de service et droits

Dans ce module, les étudiants apprendront à définir et utiliser les droits et les modèles de droits, ainsi que les accords de niveau de service et la façon de résoudre des cas grâce à ces outils.

- Leçon 1: Aperçu des accords de niveau de service et des droits
- Leçon 2: Créer et gérer des droits
- Leçon 3: Créer et gérer des accords de niveau de service
- Leçon 4: Résumé du module

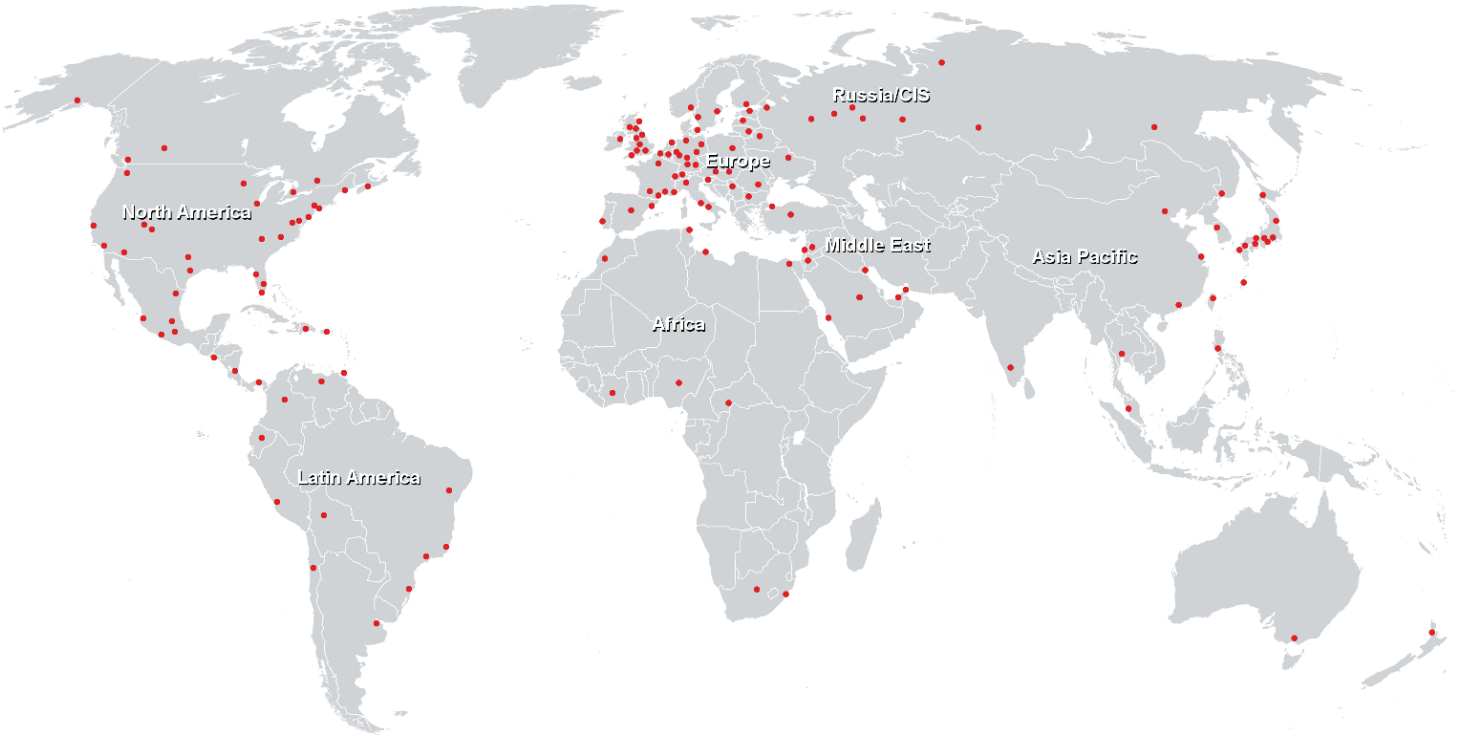
Module 4: Gestion des connaissances

Dans ce module, les étudiants apprendront à créer et à utiliser la gestion des connaissances. De plus, les étudiants découvriront le

cycle de vie des articles sur les connaissances.

- Leçon 1: Aperçu de la gestion des connaissances
- Leçon 2: Créer et organiser
- Leçon 3: Utiliser le contenu des connaissances
- Leçon 4: Gérer le contenu des connaissances
- Leçon 5: Résumé du module

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