

Microsoft Dynamics 365 : Engagement client et service client

Référence : **MSMB230**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Certification : **MB-230**

Connaissances préalables

- Avoir suivi la formation MSPL200 - Microsoft Power Platform - Consultant fonctionnel ou posséder les connaissances et compétences équivalentes

Profil des stagiaires

- Consultant fonctionnel Dynamics 365

Objectifs

- Savoir installer et configurer l'App Service Client
- Comprendre comment identifier les scénarios courants du service client
- Apprendre à mener au bout un processus de résolution d'incident
- Être capable d'analyser les données du service client
- Apprendre à automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents
- Comprendre comment tenir à jour et exploiter une base de connaissances
- Savoir créer et utiliser les niveaux d'agrément de service et leur octroi
- Apprendre à travailler avec l'omnicanal et le service client connecté
- Comprendre comment utiliser Customer Service Insights, Microsoft Power Platform et les espaces de travail du service clientèle

Certification préparée

Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant. Cette certification entre en jeu dans le cursus de certification Microsoft Certified Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par participant
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Formateur

- Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Travailler avec des cas

- Prise en main des cas
- Gestion des cas
- Utiliser les files d'attente pour gérer les charges de travail des cas
- Créer ou mettre à jour des enregistrements automatiquement
- Routage unifié

2. Travailler avec les droits et les accords de niveau de service

- Créer et gérer des droits
- Créer et gérer des contrats de niveau de service

3. Travailler avec la gestion des connaissances

- Créer des solutions de gestion des connaissances
- Utiliser des articles de la base de connaissances pour résoudre des cas
- Créer et gérer des SLA

4. Créer des enquêtes avec Customer Voice

- Créer un projet d'enquête
- Créer des sondages
- Envoyer des sondages
- Automatiser les enquêtes

5. Services de planification

- Configurer la planification du service client
- Planifier les services

6. Utilisation des espaces de travail dynamics 365 Customer Service

- Améliorer la productivité des agents
- Gestionnaire de profils d'application

7. Omnicanal pour le service client Dynamics 365

- Mise en route
- Routage et répartition du travail
- Déployer un canal SMS
- Déployer des widgets de chat
- Créer des solutions d'assistance intelligente

8. Gérer les analyses et les informations

- Commencer
- Créer des visualisations

9. Service client connecté

- Mise en route
- Enregistrement et gestion des appareils

10. Implémenter Microsoft Power Platform

- Créer des applications personnalisées
- Intégrer un bot Power Virtual Agents

11. Certification Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Cette formation prépare au passage de la certification Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.