

Microsoft Dynamics 365 : Engagement client et service client

Référence : **MSMB230**

Durée : **1 jour**

Certification : **MB-230**

CONNAISSANCES PREALABLES

- 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 communs du service client. • Apprendre à mener au bout un processus de résolution d'incident. • Analyser les données du service client. • 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'agrèments de service et leur octroi.

CERTIFICATION PREPAREE

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

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

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

CONTENU DU COURS

Vue d'ensemble du Service Client

- Créer des enregistrements d'incident
- Les Apps de service liés
- Analyse pour les services
- IA pour les services
- Configuration du service client

Gestion d'incidents

- Vue d'ensemble de la gestion d'incidents
- Créer les enregistrements d'incident
- Gestion de file d'attente
- Routage d'incidents
- Résolution d'incidents

Niveaux d'agrèments de service (SLA)

- Vue d'ensemble sur les SLA et leur octroi
- Créer et gérer les octrois de droits
- Créer et gérer les SLAs

Gestion des connaissances

- Présentation de la gestion des connaissances
- Création et organisation
- Utilisation du contenu de connaissance
- Gestion du contenu de connaissance

Omnicanal

- Débuter

- Routage des enregistrements d'entité
- Routage et répartition du travail
- Configurer les canaux de messages
- Déployer des widgets de discussion
- Créer des solutions d'assistance intelligentes
- Intégrer un bot Power Virtual Agents
- Outils de productivité

Planification du service client

- Premiers pas avec la planification du service client
- Configurer la planification du service client
- Définition et utilisation des ressources réservables
- Travailler avec les services
- Utilisation des préférences d'exécution
- Planification des activités de service
- Replanification des activités de service et remplacement des ressources

Service client connecté

- Premiers pas avec le service client connecté
- Enregistrement des appareils
- Gestion des appareils et interaction
- Alertes IoT et envoi de commandes

Informations sur le service client

- Premiers pas avec Customer Service Insights
- Travailler avec les informations sur les appels du service client

Certification Microsoft Dynamics 365 Customer Service

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