



<b>Objectifs</b>	Utiliser des outils tels que la création automatique de cas et la gestion de la file d'attente pour libérer du temps à consacrer directement aux clients.
<b>Participants</b>	Consultant fonctionnel qui utilise le service client Dynamics 365
<b>Prérequis</b>	Avoir de bonnes connaissances et une expérience de Microsoft Dynamics 365 Customer Service - Avoir suivi la formation Microsoft MB-200, Les bases de Microsoft Power Platform et Dynamics 365
<b>Moyens pédagogiques</b>	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant - Ateliers individuels - Modalités d'évaluation : Ateliers (TP) pendant tout le long de la formation et Evaluation des acquis tout au long de la formation
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
<b>Type de formation</b>	Formation présentielle ou distancielle, selon les besoins et les contraintes des participants
<b>Tarif inter-entreprise</b>	3120 € HT
<b>Durée</b>	4 jour(s) - 28 heure(s)
<b>Modalités et délais d'accès</b>	Formations accessibles sous 15 à 20 jours suite à votre demande. Un entretien initial doit être prévu avant votre entrée en formation.

**Code : NCI\_11M9N00**

**Mis à jour le : 25 mars 2026**

### **Programme :**

#### **Aperçu sur le service clients**

Créer des enregistrements de cas  
Applications de service liées  
Analyses pour le service  
IA pour le service  
Installer et configurer l'application du service client

#### **Gestion des cas**

Aperçu de la gestion des cas  
Créer des enregistrements de cas  
Gestion de la file d'attente  
Routage des cas  
Résoudre des cas

#### **Accords de niveau de service et droits**

Aperçu des accords de niveau de service et des droits  
Créer, utiliser et gérer des droits  
Créer, utiliser et gérer des accords de niveau de service

#### **Gestion des connaissances**

Aperçu de la gestion des connaissances  
Créer et organiser  
Utiliser le contenu des connaissances  
Gérer le contenu des connaissances