Microsoft MB-230, Mise en œuvre du module Customer Service de Dynamics 365

CRM / ERP

Objectifs	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.
Participants	Consultant fonctionnel qui utilise le service client Dynamics 365
Prérequis	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
Moyens pédagogiques	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant - Ateliers individuels
Méthodes pédagogiques	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
Type de formation	Formation présentielle ou distancielle, selon les besoins et les contraintes des participants
Tarif inter-entreprise	3120 € HT
Durée	4 jour(s) – 28 heure(s)

Code : NCI_11M9N0O

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

WEDO 365 by NCI

Caen - Paris - Lyon - Rennes - Nantes - Le Havre - Nice - Montpellier - Lille - Toulon

Saint-Etienne - Toulouse - Montpellier - Bordeaux - Grenoble - Le Mans - Tours - Marseille

www.wedo365.fr - commercial@nci.fr - Tél : +33 (0)2 14 99 00 20