

## DYNAMICS 365

# MICROSOFT Dynamics 365 - Engagement client et service client

**REF : MSMB230**

**DUREE : 21h**

**Présentiel Classe virtuelle**

### **PUBLIC**

Cette formation s'adresse des Consultants fonctionnels Dynamics 365

Modalités et délais d'accès : les inscriptions sont fermées 24h avant la 1ère journée de formation.

Accessibilité : Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter l'action de formation.

### **PREREQUIS**

- Avoir suivi la formation "Microsoft Power Platform - Consultant fonctionnel" (MSPL200) ou disposer des connaissances équivalentes

### **MODALITES PEDAGOGIQUES**

1 poste par stagiaire

Support de cours officiel en anglais remis aux stagiaires

8 à 10 stagiaires par salle

La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience

### **MODALITES D'EVALUATION**

Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire en ligne

Attestation de fin de stage remise au stagiaire

Cette formation prépare au test de certification MB-230 "Microsoft Dynamics 365 for Customer Service"

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- 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'agrément de service et leur octroi

## **PROGRAMME**

### 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'AGRÉMENTS 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

### OMNISCANAL

- 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

Version du : 30/09/2021