

Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230T01)

Durée: 4 Jours **Réf de cours: M-MB230** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

Microsoft Dynamics 365 Customer Service offre à toute organisation la possibilité d'aider ses clients à réussir. L'utilisation d'outils tels que la création automatique de cas et la gestion des files d'attente vous permet de consacrer votre temps là où vous pouvez avoir un plus grand impact, c'est-à-dire directement avec vos clients.

Rejoignez notre équipe d'experts mondialement reconnus qui vous guideront pas à pas de la création de cas à l'interaction avec les clients jusqu'à la résolution de ces cas. Une fois que vous avez résolu les cas, vous pouvez apprendre de l'analyse des données les détails clés pour vous aider à résoudre plus rapidement les cas similaires ou éviter de nouveaux problèmes.

Classe à Distance - site Client

Cette formation peut être suivie à distance en synchrone depuis n'importe quel site pourvu d'une connexion internet (2 Mb/s en symétrique recommandés). Le programme (théorie et pratique) suit le même déroulé pédagogique qu'en présentiel. La solution technologique adoptée permet aux apprenants à distance de suivre les présentations faites au tableau, de voir et d'entendre l'instructeur et les participants en temps réel, mais également d'échanger avec eux.

Public visé:

Un consultant fonctionnel Dynamics 365 Customer Engagement est responsable de la découverte, de la capture des exigences, de l'engagement des experts en la matière et des parties prenantes, de la traduction des exigences et de la configuration de la solution et des applications.

Le consultant met en œuvre une solution en utilisant des fonctionnalités prêtes à l'emploi, une extensibilité sans code, des intégrations d'applications et de services.

Objectifs pédagogiques:

- Après avoir suivi ce cours, vous serez en mesure de :
- Analyser les données du service client
- Installer et configurer l'application de customer service app
- Automatiser le traitement des enregistrements de gestion des cas
- Identifier les scénarios courants de service à la clientèle
- Créer et utiliser des articles de connaissance
- Effectuer un processus de résolution de cas
- Créer et utiliser des droits et des accords de niveau de service

Pré-requis:

■

Test et certification

■

Contenu:

Module 1 : Prise en main de Dynamics 365 Customer Service

- Introduction à Dynamics 365 Customer Service
- Composants de base de Customer Service
- Comprendre le parcours du client moderne
- Contrôle de vos connaissances

Module 2 : Gestion des incidents avec le Centre de service client de Dynamics 365

- Examinez le processus de résolution d'incident dans Dynamics 365 du début à la fin
- Identifier les différentes options disponibles pour créer et définir des incidents
- Utiliser les flux des processus d'entreprise pour guider les agents dans la résolution des incidents
- Examiner quand et comment les incidents parents / enfants sont utilisés
- Identifier quand des incidents similaires doivent être fusionnés
- Utiliser les transitions de raison du statut d'incident et configurer des transitions du statut personnalisées

Module 3 : Gérer les charges de travail relatives aux incidents à l'aide de files d'attente Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Identifier les différents types de files d'attente disponibles dans Microsoft Dynamics 365
- Créer une file d'attente et définir ses membres
- Affectation, sélection et libération des éléments de file d'attente
- Définir des ensembles de règles d'acheminement pour déplacer des éléments vers des files d'attente spécifiques
- Configurer d'autres tables Dynamics 365 afin de pouvoir les utiliser avec des files d'attente

Module 4 : Créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements dans le Concentrateur du service client

- découvrir la création automatique d'enregistrements et examiner des cas où vous pouvez l'utiliser
- examiner le processus de définition de règles à l'aide de l'application Concentrateur du service client
- examiner des éléments de règle, leur utilisation dans une règle et le processus de leur définition dans une règle
- découvrir comment utiliser Microsoft Power Automate pour créer l'enregistrement dans l'application
- découvrir comment configurer le flux Power

Découvrir les fonctions et fonctionnalités générales d'un projet.

Module 10 : Créer des enquêtes client avec Dynamics 365 Customer Voice

- créer votre première enquête avec un thème et un branding personnalisé
- découvrir quand utiliser des règles de branche pour guider les personnes interrogées tout au long d'une enquête
- personnaliser des enquêtes avec des variables

Module 11 : Automatiser les enquêtes Dynamics 365 Customer Voice avec Power Automate

- découvrir le but de l'utilisation de variables pour personnaliser davantage des enquêtes
- créer un flux dans Power Automate pour créer et envoyer des invitations à des enquêtes aux clients

Module 12 : découvrir le but de l'utilisation de variables pour personnaliser davantage des enquêtes

- créer un flux dans Power Automate pour créer et envoyer des invitations à des enquêtes aux clients

Module 13 : Configurer la planification Customer Service

- Découvrir comment configurer Planification Customer Service
- Découvrir comment définir des ressources

Module 14 : Planifier des services avec la planification Customer Service

- Découvrez comment définir des services
- Découvrez comment configurer des préférences d'exécution
- Apprenez à créer et planifier des activités de service

Module 15 : Améliorer la productivité des agents grâce à Customer Service workspace

- afficher et modifier des enregistrements
- utiliser des incidents

Module 16 : Créer des expériences personnalisées pour les agents avec le gestionnaire de profil d'application dans Customer Service

- découvrir la fonctionnalité Gestionnaire

Module 18 : Acheminer et répartir du travail avec la fonctionnalité d'acheminement unifié de Dynamics 365 Customer Service

- configurer les composants impliqués dans la classification et l'affectation d'éléments de travail
- classer des éléments de travail et acheminer du travail vers des collaborateurs
- configurer des files d'attente pour répartir du travail
- exécuter des diagnostic

Module 19 : Déployer un canal SMS dans Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- configurer un canal SMS
- configurer des numéros de téléphone et des comptes de messagerie tels que TeleSign et Twilio
- configurer le flux de travail SMS et des options de flux de travail
- acheminer des conversations par SMS
- configurer des paramètres supplémentaires

Module 20 : Déployer les widgets de conversation instantanée avec Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- créer un canal de conversation instantanée
- autoriser les transcriptions de conversation instantanée et les téléchargements de fichier
- utiliser les enquêtes préalables et postérieures à une conversation instantanée
- intégrer un widget de conversation instantanée à un portail

Module 21 : Prise en main de Customer Service Insights

- en savoir plus sur Customer Service Insights et ses avantages pour une organisation
- étudier la configuration de Customer Service Insights pour votre organisation
- en savoir plus sur l'installation de l'application Power BI pour Customer Service Insights pour obtenir des informations
- découvrir les différents tableaux de bord disponibles

Module 22 : Créer des visualisations pour Dynamics 365 Customer Service

- Découvrez comment créer des graphiques
- Apprenez à utiliser et à créer des tableaux de bord interactifs de niveau 1 et de niveau

Automate pour mapper un contact manuellement

- examiner comment utiliser le moniteur d'activité pour examiner le statut des règles en cours de traitement

Module 5 : Prise en main de l'acheminement unifié pour Dynamics 365 Customer Service

- découvrir l'acheminement de base
- configurer l'acheminement unifiée
- créer et gérer des paramètres utilisateur
- découvrir les files d'attente et les flux de travail

Module 6 : Créer et gérer des droits d'utilisation dans Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Créer et définir des enregistrements de droits
- Contrôler quand un droit est appliqué
- Définir des termes de droits spécifiques et des canaux pris en charge
- Définir les droits spécifiques à un produit ou à un contact
- Utiliser plusieurs enregistrements de droits pour un client spécifique
- Utiliser des modèles de droits pour créer rapidement de nouveaux droits

Module 7 : Créer des solutions de gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service

- identifier des scénarios où des articles de base de connaissances peuvent être utilisés
- créer et définir des articles de base de connaissances dans Dynamics 365
- gérer le cycle de vie des articles de base de connaissances
- contrôler la version, la traduction et les options de publication des articles

Module 8 : Utiliser des articles de base de connaissances pour résoudre des incidents Dynamics 365 Customer Service

- configurer les entités Dynamics 365 pour une utilisation avec la gestion des connaissances
- définir et contrôler les options d'affichage des articles sur les entités
- rechercher et utiliser des articles pour résoudre des incidents Dynamics 365
- afficher et gérer les analyses d'article de base de connaissances

Module 9 : Créer un projet d'enquête avec Dynamics 365 Customer Voice

- En savoir plus sur Dynamics 365 Customer Voice et ses avantages pour une organisation
- créer votre premier projet

de profil d'application, quand elle est disponible et comment y accéder

- créer des profils personnalisés avec l'interface utilisateur
- définir les canaux et fonctionnalités de productivité disponibles dans un profil
- configurer des modèles de session
- créer des modèles d'onglet d'application
- créer des modèles de notification et utiliser des champs de notification
- passer en revue les modèles de session et de notification associés à des flux de travail

Module 17 : Prise en main d'Omnicanal pour Customer Service

- découvrir l'expérience agent et la gestion de sessions
- utiliser des conversations et des résumés client

2

- Découvrez comment utiliser Microsoft Power BI pour afficher les données de Dynamics 365 Customer Service

Module 23 : Prise en main de Connected Customer Service for Dynamics 365 et d'Azure IoT

- découvrir le complément Connected Customer Service pour Microsoft Dynamics 365
- Choisissez un type de déploiement
- installer le complément Connected Customer Service
- Découvrez les actifs client et les alertes IoT

Module 24 : Intégrer un bot Power Virtual Agents à Omnicanal pour Customer Service

- créer une application Azure Active Directory
- configurer le bot Power Virtual Agents
- configurer Omnicanal pour Customer Service

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement