Szkolenie: Microsoft

AB-250T00: Transform contact center experiences with AI in Dynamics 365

Cel szkolenia:

Ten kurs uczy, jak skonfigurować i obsługiwać inteligentne centrum kontaktów przy użyciu funkcji centrum kontaktów firmy Microsoft i zintegrowanych funkcji sztucznej inteligencji. Odbiorcy szkolenia koncentrują się na wdrażaniu i konfigurowaniu środowisk centrum kontaktów, zarówno w trybach osadzonych, jak i autonomicznych, łączeniu źródeł danych oraz rozwiązań innych firm Contact Center as a Service (CCaaS), a także włączaniu funkcji Copilot i agenta, które poprawiają doświadczenia zarówno klienta, jak i agenta. Kurs podkreśla, w jaki sposób kanały, użytkownicy i ustawienia zabezpieczeń współpracują ze sobą, aby obsługiwać skalowalne i wydajne zaangażowanie klientów.

Profil odbiorców:
Ten kurs jest przeznaczony dla specjalistów ds. implementacji, którzy są odpowiedzialni za projektowanie, konfigurowanie i wdrażanie rozwiązań centrum kontaktowego oraz chcą pogłębić swoje umiejętności na poziomie pośrednim. Jest on przeznaczony dla uczniów, którzy już rozumieją podstawowe pojęcia centrum kontaktów i są gotowi dowiedzieć się, jak konfigurować kanały, użytkowników, zabezpieczenia, dystrybucję pracy, strategie routingu i możliwości wspomagane przez sztuczną inteligencję w rzeczywistych implementacjach. Uczniowie korzystają z tego kursu, aby zapewnić zaufanie do konfigurowania skalowalnych, inteligentnych rozwiązań centrum kontaktów, które obsługują produktywność agentów, zaangażowanie klientów i nadzór nad nimi w kanałach głosowych i cyfrowych.

Plan szkolenia:

- Wdrażanie centrum kontaktów opartego na AI w usłudze Dynamics 365
  - Moduł 1: Wprowadzenie do wdrażania usługi Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 2: Konfiguracja podstawowych możliwości usługi Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 3: Konfiguracja kolejek w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 4: Konfiguracja routingu w usłudze Dynamics 365 Contact Center
- Konfiguracja kanałów w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 1: Konfiguracja czatu i kanałów cyfrowych w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 2: Konfiguracja kanału głosowego w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 3: Konfiguracja zaawansowanych ustawień dla kanałów w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 4: Projektowanie i wdrażanie inteligentnych agentów głosowych w usłudze

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

Dynamics 365 Contact Center

- Wzmacnianie pozycji przedstawicieli obsługi klienta w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 1: Optymalizacja personelu dzięki zarządzaniu zasobami ludzkimi w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 2: Dostosowywanie obszaru roboczego agenta za pomocą profili środowiska w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 3: Przyspieszanie świadczenia usług dzięki narzędziom zwiększającym produktywność w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 4: Konfiguracja zarządzania wiedzą w usługach Dynamics 365 Customer Service i Contact Center
  - Moduł 5: Konfiguracja agentów AI i usługi Copilot w usłudze Dynamics 365 Contact Center
- Monitorowanie i optymalizacja usługi Dynamics 365 Contact Center dzięki analizom opartym na AI
  - Moduł 1: Zarządzanie operacjami centrum kontaktów za pomocą narzędzi przełożonego w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 2: Docieranie do klientów w pierwszej kolejności dzięki proaktywnemu zaangażowaniu w usłudze Dynamics 365 Contact Center
  - Moduł 3: Odblokowywanie analiz dzięki raportowaniu i analizom w usłudze Dynamics 365 Contact Center

Wymagania:

Nie określono na poziomie kursu. Poszczególne ścieżki szkoleniowe sugerują doświadczenie w korzystaniu z centrum administracyjnego Copilot Service, strumieni prac, kolejek i ról zabezpieczeń.

Poziom trudności



Certyfikaty:

Uczestnicy otrzymają certyfikaty podpisane przez Microsoft (ukończenie kursu).

Ten kurs pomoże przygotować się do certyfikatu **Microsoft Certified: Dynamics 365 Contact Center AI Engineer Associate (beta)**, który jest dostępny w centrach egzaminacyjnych Pearson VUE.

Prowadzący:

Microsoft Certified Trainer (MCT)

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001