Szkolenie: Microsoft

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

Cel szkolenia:

Usługa Microsoft Dynamics 365 Customer Service oferuje każdej organizacji możliwość sukcesu klientów. Korzystanie z narzędzi, takich jak automatyczne tworzenie spraw i zarządzanie kolejkami, zwalnia czas, aby poświęcić go tam, gdzie możesz mieć większy wpływ, bezpośrednio dla swoich klientów. Dołącz do naszego zespołu uznanych na całym świecie ekspertów, którzy poprowadzą Cię krok po kroku przez proces od tworzenia spraw, przez interakcję z klientami, po rozwiązanie tych spraw. Po rozwiązaniu tych przypadków możesz nauczyć się z analizy danych kluczowych szczegółów, aby pomóc w szybszym rozwiązywaniu podobnych przypadków lub całkowicie uniknąć nowych problemów.

Profil odbiorców:
Konsultant funkcjonalny usługi Dynamics 365 Customer Engagement odpowiada za odnajdywanie, przechwytywanie wymagań, angażowanie ekspertów i uczestników projektu, tłumaczenie wymagań i konfigurowanie rozwiązania i aplikacji. Konsultant funkcjonalny implementuje rozwiązanie z wykorzystaniem standardowych możliwości, rozszerzalności bez kodu oraz integracji aplikacji i usług.

Plan szkolenia:

- Zarządzanie sprawami w aplikacji Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 1: Zarządzanie sprawami w aplikacji Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 2: Tworzenie i zarządzanie kolejkami spraw
  - Moduł 3: Tworzenie umów dotyczących poziomu świadczenia usług (SLA) i zarządzanie nimi
  - Moduł 4: Korzystanie z uprawnień do kontrolowania warunków obsługi klienta
  - Moduł 5: Zarządzanie artykułami merytorycznymi w aplikacji Dynamics 365 Customer Service
- Zarządzanie harmonogramem usług w aplikacji Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 1: Zarządzanie harmonogramem usług w aplikacji Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 2: Zarządzanie harmonogramem zasobów
  - Moduł 3: Definiowanie i zarządzanie harmonogramami obsługi klienta

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

- Moduł 4: Konfiguracja encji harmonogramu usług
- Zarządzanie analizami, przestrzeniami roboczymi Customer Service i Omnichannel dla Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 1: Zarządzanie analizami i diagnostyką w aplikacji Customer Service
  - Moduł 2: Zarządzanie przestrzeniami roboczymi Customer Service
  - Moduł 3: Zarządzanie wielokanałowością (Omnichannel) dla Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 4: Zarządzanie routingiem i dystrybucją pracy w obsłudze klienta
- Zarządzanie ustawieniami obsługi klienta w aplikacji Dynamics 365 Customer Service
  - Moduł 1: Tworzenie i zarządzanie ustawieniami obsługi klienta
  - Moduł 2: Zarządzanie bezpieczeństwem obsługi klienta i zarządzanie użytkownikami
  - Moduł 3: Zarządzanie umowami dotyczącymi poziomu świadczenia usług (SLA)
  - Moduł 4: Zarządzanie regułami i automatyzacją w obsłudze klienta

Wymagania:

Znajomość aplikacji Dynamics 365 i procesów obsługi klienta.

Poziom trudności



Certyfikaty:

Uczestnicy otrzymają certyfikaty podpisane przez Microsoft (ukończenie kursu). Ten kurs pomoże przygotować się do certyfikacji **Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate**, która jest dostępna 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