



MB-230T01

Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service offers every organization an opportunity for customer success. Using tools like automated case creation and queue management saves time to identify where greater impact can be made directly with customers.

Our team of globally recognized experts will guide participants step-by-step from case creation to customer interaction to resolution of these cases.

Once you have resolved these cases, you can learn key details from data analysis to resolve similar cases faster or avoid new issues altogether.

Course Contents

- Module 1: Work with Cases
- Module 2: Work with entitlements and service level agreements
- Module 3: Work with knowledge management
- Module 4: Create surveys with Customer Voice
- Module 5: Schedule services
- Module 6: Work with Dynamics 365 Customer Service workspaces
- Module 7: Omnichannel for Dynamics 365 Customer Service
- Module 8: Manage analytics and insights
- Module 9: Connected Customer Service
- Module 10: Implement Microsoft Power Platform

E-Book The original Microsoft courseware is made available to you online.

Target Group

The tasks of the Dynamics 365 module consultant for customer dialog include network search, capturing needs, involving subject matter experts and stakeholders, translating needs, and configuring solutions and applications. The module consultant implements a solution with the help of ready-to-use functions, code-free extension options and application and service integrations.

Prerequisites

This course is aimed at functional consultants who work with Dynamics 365 customer service or functional consultants who work with other Dynamics 365 apps and want to expand their knowledge of customer service.

Course Target

The course supports participants in preparing for the MB-230 exam, which is required for the certification "Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate" certification.

This Course in the Web



You can find the up-to-date information and options for ordering under the following link:

www.experteach-training.com/go/M230

Reservation

On our Website, you can reserve a course seat for 7 days free of charge and in a non-committal manner. This can also be done by phone under +49 6074/4868-0.

Guaranteed Course Dates

To ensure reliable planning, we are continuously offering a wide range of guaranteed course dates.

Your Tailor-Made Course!

We can precisely customize this course to your project and the corresponding requirements.

Training	Prices, excl. of V.A.T.	
Classes in Germany	4 Days	€ 2,550
Online Training	4 Days	€ 2,550
Dates upon request		

Status 03/25/2026

MB-230T01

Microsoft



EXPERTeach



Table of Contents

MB-230T01 – Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Modul 1: Kundendienstübersicht

In diesem Modul lernen die Teilnehmer die Grundlagen des Vertriebs in Dynamics 365. Die Teilnehmer installieren und konfigurieren die Anwendung und lernen Sicherheitsrollen, zugehörige Anwendungen und Analysen kennen.

Lektionen

- Lektion 1: Falldatensätze erstellen
- Lektion 2: Verwandte Service-Apps
- Lektion 3: Analysen für den Service
- Lektion 4: AI für den Service

- Lektion 5: Kundendienst konfigurieren

Nach Abschluss dieses Moduls können die Teilnehmer:

- Installieren und konfigurieren der Kundendienstanwendung.
- Identifizieren gängiger Kundendienst-Szenarien.

Modul 2: Case Management

In diesem Modul lernen die Teilnehmer, Kundenservice-Fälle sowohl manuell als auch mit Automatisierung aufzumachen und zu lösen.

Lektionen

- Lektion 1: Case Management-Übersicht
- Lektion 2: Fallakten erstellen
- Lektion 3: Warteschlangenverwaltung
- Lektion 4: Fallrouting
- Lektion 5: Fälle lösen

Nach Abschluss dieses Moduls sind die Teilnehmer in der Lage:

- Eröffnen und Lösen von Kundendienstfällen
- Fallerstellung und -weiterleitung automatisieren

Modul 3: Dienstleistungsvereinbarung und Berechtigungen

In diesem Modul lernen die Teilnehmer, wie man Berechtigungen und Berechtigungsvorlagen sowie Servicevereinbarungen definiert und verwendet und wie diese Tools eine Falllösung ermöglichen.

Lektionen

- Lektion 1: SLA und Berechtigungsübersicht
- Lektion 2: Berechtigungen erstellen und verwalten
- Lektion 3: SLAs erstellen und verwalten

Nach Abschluss dieses Moduls sind die Teilnehmer in der Lage:

- Erstellen und Verwenden von Dienstleistungsvereinbarungen
- Berechtigungen erstellen und verwenden

Modul 4: Wissensmanagement

In diesem Modul lernen die Teilnehmer, Wissensmanagement zu erstellen und anzuwenden. Darüber hinaus lernen die Teilnehmer den Lebenszyklus von Fachartikeln kennen.

Lektionen

- Lektion 1: Case Management-Übersicht
- Lektion 2: Verfassen und organisieren
- Lektion 3: Verwenden von Wissensinhalten
- Lektion 4: Wissensinhalte verwalten

Nach Abschluss dieses Moduls sind die Teilnehmer in der Lage:

- Wissensinhalte erstellen und verwalten

Modul 5: Omnichannel

In diesem Modul erfahren Sie, wie man mit dem Omnichannel for Dynamics 365-Customer Service arbeitet.

Lektionen

- Lektion 1: Fangen wir an!
- Lektion 2: Routing von Entitätsdatensätzen
- Lektion 3: Arbeitsplan und Arbeitsverteilung
- Lektion 4: Konfigurieren von Nachrichtenkanälen
- Lektion 5: Chat-Widgets bereitstellen
- Lektion 6: Intelligente Unterstützungslösungen erstellen
- Lektion 7: Integrieren eines Power Virtual Agents-Bot

- Lektion 8: Produktivitätstools

Modul 6: Kundenserviceplanung

In diesem Modul erfahren Sie, wie man die Funktion zur Planung des Kundenservices in Dynamics 365-Customer Service verwendet.

Lektionen

- Lektion 1: Erste Schritte zur Planung der Kundendienstplanung
- Lektion 2: Kundenserviceplanung konfigurieren
- Lektion 3: Definieren und Arbeiten mit buchbaren Ressourcen

- Lektion 4: Arbeiten mit Serviceleistungen

- Lektion 5: Arbeiten mit Erfüllungspräferenzen

- Lektion 6: Planen von Serviceaktivitäten

- Lektion 7: Service-Aktivitäten neu planen und Ressourcen ersetzen

Modul 7: Verbundener Kundenservice

In diesem Modul erfahren Sie, wie Sie mit dem Dynamics 365 Connected Customer Service Daten erfassen und tatsächliche Geschäftsaktionen für die Daten ausführen können.

Lektionen

- Lektion 1: Erste Schritte zur Planung des Kundenservices
- Lektion 2: Geräte registrieren

- Lektion 3: Geräteverwaltung und Interaktion

- Lektion 4: IoT-Warnungen und Senden von Befehlen

Modul 8: Customer Service Insights

In diesem Modul erfahren Sie, wie man mit Customer Service Insights arbeitet, um künstliche Intelligenz (KI) in der Dynamics 365-Customer Service-Lösung zu verwenden.

Lektionen

- Lektion 1: Mit Customer Service Insights beginnen
- Lektion 2: Arbeiten mit Customer Service call insights

