MB-230T01

Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service bietet jedem Unternehmen eine Möglichkeit für den Kundenerfolg.Die Verwendung von Tools wie der automatischen Fallerstellung und dem Warteschlangenmanagement spart Zeit, um direkt beim Kunden zu ermitteln, wo eine größere Wirkung erzielt werden kann.

Unser Team weltweit anerkannter Experten führt die Teilnehmer Schritt für Schritt von der Fallerstellung über die Interaktion mit Kunden bis hin zur Lösung dieser Fälle.Sobald Sie diese Fälle gelöst haben, können Sie aus der Datenanalyse die wichtigsten Details lernen, um ähnliche Fälle schneller zu lösen oder neue Probleme insgesamt zu vermeiden.

Kursinhalt

- Modul 1: Kundendienstübersicht
- Modul 2: Case Management
- Modul 3: Dienstleistungsvereinbarung und Berechtigungen
- Modul 4: Wissensmanagement
- Modul 5: Omnichannel
- Modul 6: Kundenserviceplanung
- Modul 7: Verbundener Kundenservice
- Modul 8: Customer Service Insights

E-Book Die originalen Microsoft-Kursunterlagen werden Ihnen online zur Verfügung gestellt.

Zielgruppe

Zu den Aufgaben des Dynamics 365-Modulberaters für den Kundendialog gehören Netzwerksuche, Erfassen von Bedürfnissen, die Einbeziehung von Fachexperten und Stakeholdern, das Übersetzen von Bedürfnissen, sowie Lösungen und Anwendungen zu konfigurieren. Der Modulbetreuer implementiert eine Lösung mit Hilfe gebrauchsfertiger Funktionen, codefreier Erweiterungsmöglichkeiten sowie Anwendungs- und Service-Integrationen.

Voraussetzungen

Dieser Kurs richtet sich an Funktionsberater, die mit dem Dynamics 365-Kundendienst arbeiten, oder an Funktionsberater, die mit anderen Dynamics 365-Apps arbeiten und ihr Wissen über den Kundenservice erweitern möchten.

Kursziel

Der Kurs unterstützt die Teilnehmer auf die Vorbereitung zum Examen MB-230, welches für die Zertifizierung "Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate" vorausgesetzt wird.

Dieser Kurs im Web

Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.de/go/**M230**

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training		Preise zzgl. MwSt.
Termine in Deutschland	**4 Tage**	**€ 2.395,-**
Online Training	**4 Tage**	**€ 2.395,-**
Termin/Kursort		Kurssprache Deutsch
10.06.-13.06.24 Online	18.11.-21.11.24 Online	
26.08.-29.08.24 Online		

Stand 14.03.2024

MB-230T01

Microsoft

ExperTeach

Inhaltsverzeichnis

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

ExperTeach Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH
Waldstr. 94 · 63128 Dietzenbach · Telefon: +49 6074 4868-0 · Fax: +49 6074 4868-109 · info@experteach.de · www.experteach.de