

Formation MB-230 Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Installer et configurer l'App Service Client
- Comprendre comment identifier les scénarios communs du service client
- Mener à bout un processus de résolution d'incident
- Analyser les données du service client
- Automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents
- Créer et utiliser des articles de base de connaissances
- Créer et appliquer les droits et les SLA (Service Level Agreements)
- Travailler avec Omnicanal
- Travailler avec un service client connecté (Connected Customer Service)
- Travailler avec la planification du service client (Customer Service Scheduling)
- Travailler avec les informations sur le service client (Customer Service Insights)

PREREQUIS

Avoir une connaissance des applications métier et savoir les personnaliser

Cette formation ne peut être financée que dans le cadre d'un projet d'entreprise (prise en charge entreprise ou OPCO). Les dossiers à financement personnel et CPF ne sont pas pris en compte.

PUBLIC

Consultants fonctionnels Dynamics 365 Customer Engagement

Formation MB-230 Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

PROGRAMME

utiliser les cas

Dans ce module, vous allez apprendre à utiliser des cas dans le service clientèle Dynamics 365.

Leçons

Leçon 1 : démarrage des cas

Leçon 2 : gestion des cas

Leçon 3 : utiliser des files d'attente pour gérer les charges de travail de cas

Leçon 4 : créer ou mettre à jour des enregistrements automatiquement

Leçon 5 : routage unifié

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Créer et gérer des cas

Utilisation des files d'attente et du routage unifié

Créer ou mettre à jour des enregistrements automatiquement

utiliser les droits et les contrats de niveau de service

Dans ce module, vous allez apprendre à créer et à gérer les droits et les contrats de niveau de service

Leçons

Leçon 1 : créer et gérer des droits

Leçon 2 : créer et gérer des contrats de niveau de service

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Créer et gérer des attributions

Créer et gérer des contrats de niveau de service

utiliser la gestion des connaissances

Dans ce module, vous allez apprendre à créer des solutions de gestion des connaissances et à utiliser des articles de base de connaissances pour résoudre des cas.

Leçons

Leçon 1 : créer des solutions de gestion des connaissances

Leçon 2 : utiliser des articles de base de connaissances pour résoudre des cas

Leçon 3 : créer et gérer des contrats SLA

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Créer et utiliser des solutions de gestion des connaissances

Utiliser des articles de base de connaissances pour résoudre des cas

créer des enquêtes avec Custom Voice

Dans ce module, vous allez apprendre à contacter les clients à l'aide de Customer Voice Dynamics 365

Leçons

Leçon 1 : créer un projet d'enquête

Leçon 2 : créer des enquêtes

Leçon 3 : envoyer des enquêtes

Leçon 4 : automatiser des enquêtes

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Utiliser Customer Voice Dynamics 365 pour envoyer des enquêtes aux clients et collecter des commentaires

planifier des services

Formation MB-230 Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

Dans ce module, vous allez apprendre à planifier des services et des ressources à l'aide de la planification du service clientèle

Leçons

Leçon 1 : configurer la planification du service clientèle

Module 2 : planifier des services

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Planifier les services et les ressources à l'aide de la planification du service clientèle Dynamics 365

utiliser les espaces de travail du service clientèle Dynamics 365

Dans ce module, vous allez apprendre à utiliser les espaces de travail du service clientèle

Leçons

Leçon 1 : améliorer la productivité de l'agent

Leçon 2 : gestionnaire de profils d'applications

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Utiliser les espaces de travail du service clientèle pour améliorer la productivité de l'agent

Utiliser le gestionnaire de profils d'applications

Omnicanal pour le service clientèle Dynamics 365

Dans ce module, vous allez apprendre à utiliser Omnicanal pour le service clientèle Dynamics 365

Leçons

Leçon 1 : bien démarrer

Leçon 2 : distribution du routage et du travail

Leçon 3 : déployer un canal SMS

Leçon 4 : déployer des widgets de conversation

Leçon 5 : créer des solutions d'assistance intelligente

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Utiliser Omnicanal pour le service clientèle Dynamics 365

gérer l'analyse et les Insights

Dans ce module, vous allez apprendre à utiliser des Insights dans le service clientèle pour utiliser l'intelligence artificielle (IA) dans votre solution de service clientèle Dynamics 365.

Leçons

Leçon 1 : démarrage

Leçon 2 : créer des visualisations

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Travailler avec des Insights dans le service clientèle pour utiliser l'intelligence artificielle (IA) dans votre solution de service clientèle Dynamics 365.

Créer des visualisations dans le service clientèle

utiliser un service clientèle connecté

Dans ce module, vous allez apprendre à utiliser le service clientèle connecté pour gérer de manière proactive les scénarios de service clientèle

Leçons

Leçon 1 : bien démarrer

Leçon 2 : inscription et gestion des appareils

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Utiliser un service clientèle connecté

S'inscrire et gérer des appareils

Formation MB-230 Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

implémenter Microsoft Power Platform

Dans ce module, vous allez apprendre à utiliser Microsoft Power Platform pour améliorer votre solution de service clientèle Dynamics 365

Leçons

Leçon 1 : créer des applications personnalisées

Leçon 2 : intégrer un bot d'agents virtuels Power

Après avoir terminé ce module, les étudiants seront capables de :

Créer des applications personnalisées dans Microsoft Power Platform pour votre solution de service clientèle

Intégrer un bot d'agents virtuels Power

Formation MB-230 Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

Prise en compte du handicap

Pour les personnes en situation de handicap, afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous via notre formulaire de contact ou par mail (formation@access-it.fr) ou par téléphone (0320619506). Un entretien avec notre référente handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagements nécessaires.

Modalités et moyens Pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Répartition théorie/pratique : 45%/55%. Cette formation se compose d'une alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques s'articulant autour d'une application fil rouge, de démonstrations, de phases d'échanges entre participants et de synthèses de la part du formateur.

Formation accessible à distance de n'importe où et n'importe quand, via un ordinateur type PC disposant d'une connexion à Internet à haut débit (ADSL ou plus).

Pour assurer un démarrage dans les meilleures conditions au premier jour de la formation, notre service logistique se met systématiquement en relation, en amont, avec vous afin de réaliser un test de validation technique et de vous présenter l'environnement de formation.

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire dispose d'une assistance technique et pédagogique illimitée, par e-mail, avec un délai de prise en compte et de traitement qui n'excède pas 24h. En complément, le stagiaire peut planifier un rendez-vous pédagogique avec un formateur expert afin d'échanger sur des éléments de la formation.

La durée de la formation affichée sur cette page est une durée estimée qui peut varier en fonction du profil du stagiaire et de ses objectifs (notamment s'il souhaite valider sa formation par le passage d'un examen de certification).

Durant la formation, le formateur prévoit :

Des démonstrations organisées en modules et en séquences découpées le plus finement possible, en suivant le programme pédagogique détaillé sur cette page ;

Des énoncés et corrigés de travaux pratiques à réaliser tout au long de la formation ;

Des travaux pratiques sont proposés ; la plateforme prévoit l'environnement technique nécessaire à la réalisation de l'ensemble des travaux pratiques ;

Le formateur valide les connaissances acquises après chaque TP ;

Il est proposé un ou plusieurs livres numériques faisant office d'ouvrage(s) de référence sur le thème de la formation.

Validation et sanction de la formation

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de sa formation par courrier électronique.

A la demande, il sera délivré un certificat de réalisation.

Type de formation

Professionalisante ayant pour objectif le perfectionnement, l'élargissement des compétences

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

Le contrôle de la présence des stagiaires sera assuré par la vérification de l'assiduité des participants. Le stagiaire signera une feuille de présence par demi-journée de formation. Celle-ci sera également signée par le formateur.

Modalité d'évaluation des acquis

Durant la formation, le participant est amené à mettre en pratique les éléments du cours par la réalisation de travaux pratiques réalisés sur PC.

La validation des acquis du stagiaire est faite par le formateur à la fin de chaque atelier. Cette validation individuelle est possible du fait du faible nombre de participants par session de formation (6 personnes maximum).

À la fin de la formation, le stagiaire a donc atteint les objectifs fixés par la formation.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par l'éditeur en passant un examen de certification.

Access it étant centre d'examen ENI, les examens peuvent être réalisés sur demande à distance ou dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification

Assistance Post-Formation

Toute personne ayant suivi une formation avec Access it bénéficie d'une assistance post-formation d'une durée de 1 mois. Ce nouveau service d'accompagnement permet aux stagiaires rencontrant des difficultés dans la mise en œuvre des connaissances acquises de solliciter l'aide de nos formateurs sur des aspects relatifs aux programmes de formation suivis. Pour en bénéficier, il suffit de se rendre sur la page contact de notre site web et de remplir le formulaire. Une réponse est apportée par mail ou par téléphone dans un délai de 48 heures.

Centre d'Examen

Notre centre de formation agréé Qualiopi bénéficie de l'agrément d'ENI et ICDL pour les certifications informatiques. C'est pour nos clients la garantie de pouvoir suivre des formations préparant à des certifications professionnelles.

Aide à l'orientation

Pour chacune des grandes thématiques couvertes par notre offre de formation, nous proposons via nos spécialistes un rendez-vous physique ou téléphonique qui via un diagnostic permettra aux personnes souhaitant être accompagnées dans le choix d'un programme ou dans la définition d'un parcours de formation une orientation vers les programmes les plus adaptés à leurs besoins et à leur niveau.

Aspects Pratiques

Dès leur inscription, les participants sont contactés par nos services qui s'assurent que les débits internet constatés sur le lieu depuis lequel ils souhaitent se former sont suffisants pour suivre la formation dans des conditions optimales.

À l'occasion de cet appel, nos experts s'assurent également qu'ils disposent du matériel nécessaire pour suivre la formation (PC Portable, webcam, Micro-casque..).

Avant le début de la formation, les participants reçoivent un lien leur permettant d'accéder à la classe virtuelle et leurs identifiants personnels de connexion. Un aide à l'utilisation de la solution de visioconférence utilisée leur est également proposée.

Le jour de la formation, ils se connectent à la classe virtuelle depuis leur navigateur internet. Ils voient et entendent le formateur ainsi que les autres participants et peuvent à tout moment communiquer avec eux.

Ils participent aux échanges et réalisent les ateliers dans les mêmes conditions que s'ils étaient en salle. Grâce à nos outils de prise en main à distance, les formateurs peuvent à tout moment prendre la main sur leurs postes pour les aider ou vérifier leurs TP.

Tout au long de la formation, les participants peuvent bénéficier de l'assistance immédiate de nos experts en composant le numéro qui leur a été communiqué avant la formation.

Des bilans intermédiaires ont lieu en présence des participants du formateur et du référent pédagogique d'Access it afin de vérifier l'état d'avancement de la session, les difficultés rencontrées et permettre d'éventuels actions correctives.

Bénéfices pour les participants

Se former depuis leur lieu de travail ou leur domicile,

Accéder sans se déplacer à la qualité d'une formation délivrée par un formateur consultant ayant une expérience probante sur le sujet animé.

Bénéficier à distance de la richesse d'une formation interentreprises : échanges avec le formateur et les autres participants, partages d'expériences, ateliers pratiques...

Pouvoir se former en toutes circonstances et notamment en cas d'imprévu.

Bénéfices pour l'entreprise

Optimiser ses budgets en limitant les frais de déplacement et d'hébergement.

Proposer à tous ses collaborateurs, quelle que soit leur situation géographique, des formations de qualité (en Inter comme en Intra).

Limites les temps de déplacement.

Proposer davantage de choix dans les formations à des collaborateurs peu mobiles.

Assurer la montée en compétences de ses collaborateurs quelles que soient les circonstances