Szkolenie autoryzowane

MB 230T01 Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Strona szkolenia | Terminy szkolenia | Rejestracja na szkolenie | Promocje

Opis szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla Konsultantów Funkcjonalnych, którzy korzystają z aplikacji Dynamics 365 Customer Service lub z innych aplikacji Dynamics 365, którzy chcą poszerzyć swoją wiedzę na temat aplikacji Customer Service.

Podczas szkolenia uczestnicy będą pracować z aplikacją Microsoft Dynamics 365 Customer Service, która oferuje narzędzia do poprawy relacji z klientami, takie jak automatyczne tworzenie spraw czy zarządzanie kolejkami. Jako Konsultant Funkcjonalny Dynamics 365 Customer Engagement będziesz wykorzystywał nieszablonowe rozwiązania, narzędzia bezkodowe, integrację aplikacji i usług. Ponadto staniesz się odpowiedzialny za odkrywanie, zbieranie i tłumaczenie wymagań, angażowanie ekspertów tematycznych oraz konfigurowanie rozwiązania i aplikacji.

Po ukończeniu szkolenia, uczestnik będzie potrafił:

- Instalować i konfigurować aplikację Customer Service,
- Zidentyfikować typowe scenariusze w zakresie obsługi klienta,
- Przeprowadzić proces rozwiązywania sprawy,
- Przeprowadzić analizę danych dotyczących obsługi klienta,
- Zautomatyzować przetwarzanie rekordów dotyczących zarządzania sprawami,
- Tworzyć artykuły wiedzy i korzystać z nich,
- Tworzyć i wykorzystywać uprawnienia oraz umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia

Adres korespondencyjny:
DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.eu

DAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852

usług,
- Pracować z aplikacją Obsługa wielokanałowa,
- Pracować z dodatkiem Connected Customer Service,
- Pracować z funkcjami planowania w aplikacji Customer Service,
- Pracować z wynikami analiz w aplikacji Customer Service,
- Pracować z platformą Microsoft Power,
- Pracować z przestrzeniami roboczymi w aplikacji Customer Service.

SZKOLENIE PROWADZONE JEST W JĘZYKU POLSKIM, MATERIAŁY W JĘZYKU ANGIELSKIM.

Program szkolenia

Moduł 1: Praca ze sprawami

- Rozpoczęcie pracy ze sprawami
- Zarządzanie sprawami
- Korzystanie z kolejek w celu zarządzania obciążeniem sprawami
- Automatyczne tworzenie i aktualizowanie rekordów
- Ujednolicone rozsyłanie

Moduł 2: Praca z uprawnieniami i umowami o gwarantowanym poziomie świadczenia usług

- Tworzenie uprawnień i zarządzanie nimi
- Tworzenie umów o gwarantowanym poziomie świadczenia usług i zarządzanie nimi

Moduł 3: Praca z zarządzaniem wiedzą

- Tworzenie rozwiązań w zakresie zarządzania wiedzą
- Korzystanie z artykułów wiedzy w celu rozwiązania spraw
- Tworzenie umów o gwarantowanym poziomie świadczenia usług i zarządzanie nimi

Moduł 4: Tworzenie ankiet za pomocą aplikacji Customer Voice

- Tworzenie projektu ankiety
- Tworzenie ankiet
- Wysyłanie ankiet
- Automatyzacja ankiet

Moduł 5: Planowanie usług

- Konfiguracja funkcji planowania w aplikacji Customer Service
- Planowanie usług

Moduł 6: Praca z przestrzeniami roboczymi w aplikacji Dynamics 365 Customer Service

- Zwiększanie produktywności agentów
- Menedżer profili aplikacji

Moduł 7: Obsługa wielokanałowa dla aplikacji Dynamics 365 Customer Service

- Rozpoczęcie pracy
- Rozsyłanie i podział pracy
- Wdrażanie kanału SMS
- Wdrażanie widżetów chatu
- Tworzenie rozwiązań w zakresie inteligentnej pomocy

Moduł 8: Zarządzanie analizami i wynikami analiz

- Rozpoczęcie pracy
- Tworzenie wizualizacji

Moduł 9: Connected Customer Service

- Rozpoczęcie pracy
- Rejestrowanie urządzeń i zarządzanie urządzeniami

Moduł 8: Zarządzanie analizami i wynikami analiz

- Rozpoczęcie pracy
- Tworzenie wizualizacji

Moduł 10: Wdrażanie Microsoft Power Platform

- Tworzenie aplikacji niestandardowych
- Integracja bota Power Virtual Agents

Adres korespondencyjny:
DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.eu

DAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852

Tagi:

Adres korespondencyjny:
DAGMA Szkolenia IT | ul. Bażantów 6a/3 | Katowice (40-668)
tel. 32 793 11 80 | szkolenia@dagma.pl
szkolenia.dagma.eu

DAGMA Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy
Numer KRS: 0000130206, kapitał zakładowy: 75 000 zł
Numer NIP: 634-012-60-68, numer REGON: 008173852