MOC MB-230 - IMPLEMENT CUSTOMER SERVICE SOLUTIONS USING MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE

CORSO CON DOCENTE

Durata	Prezzo	Orari	Calendario
4 giorni		9:00 – 13:00 | 14:00 – 17:00	

Il corso **MB-230 – Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service** intende offrire alle organizzazioni una opportunità per avere successo con i clienti. Grazie a questo corso il partecipante viene guidato passo passo dalla creazione del caso, alla interazione con il cliente per poterlo risolvere. Una volta risolto è possibile utilizzare gli strumenti di analisi dei dati per imparare e risolvere casi simili in modo più rapido ed evitare nuove e analoghe problematiche.

Questo corso aiuta gli allievi nella preparazione dell'esame di certificazione Microsoft MB-230 Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

Contenuti del corso

Manage cases, workloads, and service commitments in Dynamics 365 Customer Service

- Transform service delivery with AI in Dynamics 365
- Manage cases with Copilot Service workspace
- Manage case workloads with Dynamics 365 Customer Service queues
- Work with service-level agreements in Dynamics 365 Customer Service
- Create and manage entitlements in Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Work with knowledge management in Dynamics 365 Customer Service

- Configure knowledge management in Dynamics 365 Customer Service and Contact Center
- Search and filter knowledge articles by using Dynamics 365 Customer Service
- Use knowledge articles to resolve Dynamics 365 Customer Service cases

Route and distribute work in Dynamics 365 Customer Service

- Set up unified routing in Dynamics 365 Customer Service
- Configure work classification and assignment in Dynamics 365 Customer Service
- Use skill-based routing in Dynamics 365 Customer Service

Configure AI and the service representative experience

- Configure AI for case management in Dynamics 365 Customer Service
- Configure experience profiles in Dynamics 365 Customer Service
- Configure scripts, macros, and productivity tools in Dynamics 365 Customer Service
- Collaborate with Microsoft Teams in Dynamics 365 Customer Service

Work with customer engagement channels in Dynamics 365 Customer Service

- Support customers across engagement channels in Dynamics 365 Customer Service
- Handle conversations in Copilot Service workspace
- Configure reliable email intake in Dynamics 365 Customer Service

Extend and analyze Dynamics 365 Customer Service

- Create custom apps for Dynamics 365 Customer Service
- Analyze Dynamics 365 Customer Service with reports and dashboards
- Capture customer feedback with Dynamics 365 Customer Voice

Partecipanti

Questo corso MB-230 Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service è rivolto ai consulenti funzionali che lavorano con Dynamics 365 Customer Service o ai consulenti funzionali che lavorano con altre applicazioni di Dynamics 365 e che desiderano ampliare le proprie conoscenze sul Customer Service.

Prerequisiti

Per partecipare con profitto al **corso MB-230 – Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service** è necessario avere familiarità con applicazioni di business e desiderio di customizzarle e implementarle.

Obiettivi

Al termine del **corso MB-230 – Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service** gli allievi saranno in grado di:

- installare e configurare l'applicazione del servizio clienti;
- identificare gli scenari comuni del servizio clienti;
- completare un processo di risoluzione dei casi;
- analizzare i dati del servizio clienti;
- automatizzare l'elaborazione dei record di gestione dei casi;
- creare e utilizzare articoli di conoscenza;
- creare e utilizzare i diritti e gli accordi sul livello di servizio;

- lavorare con Omnichannel e con il servizio clienti connesso;
- lavorare con la programmazione e con gli approfondimenti del servizio clienti.

Lingua

Lingua utilizzata nel corso/dal docente: Italiano
Il materiale didattico e l'ambiente di laboratorio sono in lingua Inglese

Materiali e Bonus

Il corso **include**:

- **un manuale ufficiale Microsoft Learning** (in lingua inglese) accessibile online, di durata **illimitata**;
- **un ambiente di laboratorio** con macchine virtuali accessibili online;
- un **attestato di frequenza** inviato via e-mail una settimana dopo il termine del corso;
- un **voucher** per iscriversi all'esame di certificazione.

Ed inoltre un Kit di **Simulazione d'Esame** (Practice Test), accessibile **per 180 giorni** sul sito measureup.com, **del valore di 89 Euro**. (*da attivare entro tre mesi dal corso*)

Hai bisogno di chiarimenti o ulteriori informazioni?
Vuoi organizzare un corso personalizzato?
Chiamaci: 02/6074791 Scrivici: formazione@pipeline.it