



## MOC MB-230 - DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE

CORSO CON DOCENTE

Durata	Prezzo	Orari	Calendario
4 giorni	1.800,00€ + IVA	9:00 – 13:00   14:00 – 17:00	

Il **corso MB-230 – 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

- Get started with Dynamics 365 Customer Service
- Managing cases with Dynamics 365 Customer Service Hub
- Use Microsoft Dynamics 365 Customer Service queues to manage case workloads
- Create or update records automatically in Customer Service Hub
- Get started with unified routing for Dynamics 365 Customer Service
- Create and manage entitlements in Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Create knowledge management solutions in Dynamics 365 Customer Service
- Use knowledge articles to resolve Dynamics 365 Customer Service cases
- Create a survey project with Dynamics 365 Customer Voice
- Create customer surveys with Dynamics 365 Customer Voice
- Send Dynamics 365 Customer Voice surveys
- Automate Dynamics 365 Customer Voice surveys with Power Automate
- Set up Customer Service scheduling
- Schedule services with Customer Service scheduling

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it  
www.pipeline.it/formazione



Enhance agent productivity with Customer Service workspace

Create custom experiences for agents with the App profile manager in Customer Service

Getting started with Omnichannel for Customer Service

Route and distribute work with unified routing in Dynamics 365 Customer Service

Deploy an SMS channel in Omnichannel for Dynamics 365 Customer Service

Deploy chat widgets with Omnichannel for Dynamics 365 Customer Service

Create smart assist solutions in Omnichannel for Dynamics 365 Customer Service

Get started with Customer Service Insights

Create visualizations for Dynamics 365 Customer Service

Get started with Connected Customer Service for Dynamics 365 and Azure IoT

Register and manage devices with Connected Customer Service for Dynamics 365 and Azure IoT

Create custom apps for Dynamics 365 Customer Service

Integrate a Microsoft Copilot Studio copilot with Omnichannel for Customer Service

Partecipanti

Questo corso MB-230 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 MOC MB-230 – Dynamics 365 Customer Service** è necessario avere familiarità con applicazioni di business e desiderio di customizzarle e implementarle.

Obiettivi

Al termine del **corso MOC MB-230 – 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

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it  
www.pipeline.it/formazione



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 **per 180 giorni** dalla data del corso;
- un **attestato di frequenza** inviato via e-mail una settimana dopo il termine del corso;
- un **voucher** per iscriversi all'esame di certificazione (**valore 165 euro**).

Ed inoltre un Kit di **Simulazione d'Esame** (Practice Test), accessibile **per 180 giorni** sul sito [measureup.com](https://www.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](mailto:formazione@pipeline.it)

MAIN PARTNERS



[formazione@pipeline.it](mailto:formazione@pipeline.it)  
[www.pipeline.it/formazione](http://www.pipeline.it/formazione)