



Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

Microsoft Dynamics 365 CE - Service client

4 jours (28h00) | ★★★★★ 4,6/5 | MSMB230 | Certification Microsoft MB-230 (non incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique > CRM > Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE)

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 25/06/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Utiliser Microsoft Dynamics 365 Customer Service afin d'offrir à toute organisation la possibilité d'aider ses clients à réussir
- Mettre en pratique des outils tels que la création automatique de cas et la gestion des files d'attente
- Décrire les étapes de la création de cas à l'interaction avec les clients jusqu'à la résolution de ces cas
- Identifier les détails clés (une fois les cas résolus) à partir de l'analyse des données, pour vous aider à résoudre plus rapidement les cas similaires ou éviter de nouveaux problèmes.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Avoir de l'expérience sur l'utilisation du service clientèle Dynamics 365 ou d'autres applications Dynamics 365.

Public concerné

Consultants fonctionnels Dynamics 365 Customer Engagement souhaitant approfondir leurs connaissances sur le service clientèle.

Partenaire / Éditeur



Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Prise en main de Dynamics 365 Customer Service

- Découvrir les différentes parties de Dynamics 365 Customer Service
- Optimiser Dynamics 365 Customer Service pour améliorer vos relations client

Gestion des incidents avec le centre de service client de Dynamics 365

- Examiner le processus de résolution d'incident dans Dynamics 365 du début à la fin
- Identifier les différentes options disponibles pour créer et définir des incidents
- Utiliser les flux de processus métier pour guider les agents dans la résolution des incidents
- Examiner quand et comment les incidents parents / enfants sont utilisés
- Identifier quand des incidents similaires doivent être fusionnés
- Utiliser les transitions de raison du statut d'incident et configurer des transitions du statut personnalisées

Gérer les charges de travail relatives aux incidents à l'aide de files d'attente Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Identifier les différents types de files d'attente disponibles dans Microsoft Dynamics 365
- Créer une file d'attente et définir ses membres
- Affecter, sélectionner et libérer des éléments de file d'attente
- Définir des ensembles de règles d'acheminement pour déplacer des éléments vers des files d'attente spécifiques
- Configurer d'autres tables Dynamics 365 afin de pouvoir les utiliser avec des files d'attente

Créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements dans le "Concentrateur du service client"

- Découvrir la création automatique d'enregistrements et examiner des cas où vous pouvez l'utiliser
- Examiner le processus de définition de règles à l'aide de l'application "Concentrateur du service client"
- Examiner des éléments de règle, leur utilisation dans une règle et le processus de leur définition dans une règle
- Utiliser Microsoft Power Automate pour créer l'enregistrement dans l'application
- Configurer le flux Power Automate pour mapper un contact manuellement
- Utiliser le moniteur d'activité pour examiner le statut des règles en cours de traitement

Prise en main de l'acheminement unifié pour Dynamics 365 Customer Service

- Découvrir l'acheminement de base
- Configurer l'acheminement unifié
- Créer et gérer des paramètres utilisateur
- Découvrir les files d'attente et les flux de travail

Créer et gérer des droits d'utilisation dans Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Créer et définir des enregistrements de droits
- Contrôler quand un droit est appliqué
- Définir des termes de droits spécifiques et des canaux pris en charge
- Définir les droits spécifiques à un produit ou à un contact
- Utiliser plusieurs enregistrements de droits pour un client spécifique
- Utiliser des modèles de droits pour créer rapidement de nouveaux droits

Créer des solutions de gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service

- Identifier des scénarios où des articles de base de connaissances peuvent être utilisés
- Créer et définir des articles de base de connaissances dans Dynamics 365
- Gérer le cycle de vie des articles de base de connaissances
- Contrôler la version, la traduction et les options de publication des articles

Utiliser des articles de base de connaissances pour résoudre des incidents Dynamics 365 Customer Service

- Configurer les entités Dynamics 365 pour une utilisation avec la gestion des connaissances
- Définir et contrôler les options d'affichage des articles sur les entités
- Rechercher et utiliser des articles pour résoudre des incidents Dynamics 365
- Afficher et gérer les analyses d'article de base de connaissances

Créer un projet d'enquête avec Dynamics 365 Customer Voice

- Découvrir Dynamics 365 Customer Voice et ses avantages pour une organisation
- Créer votre premier projet
- Découvrir les fonctions et fonctionnalités générales d'un projet

Créer des enquêtes client avec Dynamics 365 Customer Voice

- Créer votre première enquête avec un thème et un branding personnalisé
- Découvrir quand utiliser des règles de branche pour guider les personnes interrogées tout au long d'une enquête
- Personnaliser des enquêtes avec des variables

Envoyer des enquêtes Dynamics 365 Customer Voice

- Créer des modèles d'e-mail à envoyer depuis Dynamics 365 Customer Voice
- Envoyer des enquêtes par e-mail directement depuis Dynamics 365 Customer Voice

- Découvrir les différentes méthodes d'envoi d'enquêtes, y compris avec des liens directs et des codes QR
- Envoyer des rappels d'enquête et interpréter l'état sur la distribution de l'enquête

Automatiser les enquêtes Dynamics 365 Customer Voice avec Power Automate

- Découvrir le rôle que Power Automate joue lorsque vous configurez des projets et des enquêtes dans Dynamics 365 Customer Voice
- Découvrir le but de l'utilisation de variables pour personnaliser davantage des enquêtes
- Créer un flux dans Power Automate pour créer et envoyer des invitations à des enquêtes aux clients

Configurer la planification Customer Service

- Vous familiariser avec la planification pour Customer Service
- Configurer la planification Customer Service
- Définir des ressources

Planifier des services avec la planification Customer Service

- Définir des services
- Configurer des préférences d'exécution
- Créer et planifier des activités de service

Améliorer la productivité des agents grâce à Customer Service workspace

- Afficher et modifier des enregistrements
- Utiliser des incidents

Créer des expériences personnalisées pour les agents avec des profils d'expérience d'agent dans Customer Service

- Découvrir les profils d'expérience d'agent, quand ils sont disponibles et comment y accéder
- Créer des profils personnalisés avec l'interface utilisateur
- Définir les canaux et fonctionnalités de productivité disponibles dans un profil
- Configurer des modèles de session
- Créer des modèles d'onglet d'application
- Créer des modèles de notification et utiliser des champs de notification
- Passer en revue les modèles de session et de notification associés à des flux de travail

Prise en main d'Omnicanal pour Customer Service

- Découvrir l'expérience agent et la gestion de sessions
- Utiliser des conversations et des résumés client

Acheminer et répartir du travail avec la fonctionnalité d'acheminement unifié de Dynamics 365 Customer Service

- Configurer les composants impliqués dans la classification et l'affectation d'éléments de travail
- Classer des éléments de travail et acheminer du travail vers des collaborateurs
- Configurer des files d'attente pour répartir du travail
- Exécuter des diagnostics

Déployer un canal SMS dans Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- Configurer un canal SMS

- Configurer des numéros de téléphone et des comptes de messagerie tels que TeleSign et Twilio
- Configurer le flux de travail SMS et des options de flux de travail
- Acheminer des conversations par SMS
- Configurer des paramètres supplémentaires

Déployer les widgets de conversation instantanée avec Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- Créer un canal de conversation instantanée
- Autoriser les transcriptions de conversation instantanée et les téléchargements de fichier
- Utiliser les enquêtes préalables et postérieures à une conversation instantanée
- Intégrer un widget de conversation instantanée à un portail

Créer des solutions d'assistance intelligente dans Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- Ecrire des cartes adaptatives qui affichent le contenu d'un bot d'assistance intelligente
- Créer un bot d'assistance intelligente
- Créer un utilisateur de bot
- Ajouter un bot d'assistance intelligente à un flux de travail
- Activer le volet Productivité

Prise en main de Customer Service Insights

- Découvrir Customer Service Insights et ses avantages pour une organisation
- Etudier la configuration de Customer Service Insights pour votre organisation
- Installer l'application Power BI pour Customer Service Insights pour obtenir des informations
- Découvrir les différents tableaux de bord disponibles

Créer des visualisations pour Dynamics 365 Customer Service

- Passer en revue les options de reporting et de visualisation de données dans Dynamics 365 Customer Service
- Créer des graphiques
- Utiliser et créer des tableaux de bord interactifs de niveau 1 et de niveau 2
- Afficher des données de Dynamics 365 Customer Service à l'aide de Microsoft Power BI

Prise en main de Connected Customer Service for Dynamics 365 et d'Azure IoT

- Découvrir le complément Connected Customer Service pour Microsoft Dynamics 365
- Choisir un type de déploiement
- Installer le complément Connected Customer Service
- Découvrir les actifs client et les alertes IoT

Enregistrer et gérer des appareils avec Connected Customer Service for Dynamics 365 et Azure IoT

- Enregistrer des appareils IoT
- Créer des alertes IoT et convertir les alertes en incidents
- Découvrir les rôles de sécurité requis pour Connected Customer Service
- Gérer les interactions avec les appareils IoT
- Envoyer des commandes aux appareils IoT

Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Customer Service

- Utiliser Microsoft Power Platform pour personnaliser Dynamics 365 Customer Service
- Créer des applications à partir de Microsoft Power Apps pour Customer Service
- Déployer un portail libre-service pour Customer Service

- Personnaliser la gestion des incidents

Intégrer un bot Power Virtual Agents à Omnicanal pour Customer Service

- Créer une application Azure Active Directory
- Configurer le bot Power Virtual Agents
- Configurer Omnicanal pour Customer Service

Certification (en option)

- Prévoir l'achat d'un voucher en supplément
- Le passage de l'examen se fera (ultérieurement) dans un centre agréé Pearson Vue
- L'examen (en anglais) s'effectuera en ligne

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et/ou une certification éditeur (proposée en option)

Les + de la formation

Un lien URL sera fourni aux stagiaires lors de la formation, afin de récupérer le support.

Le support de cours et les Microsoft Labs Online sont en anglais.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.