

# Microsoft Dynamics 365 Customer Service (Microsoft MB-230) Cours officiel MB-230, préparation à l'examen

Cours Pratique de 4 jours - 28h  
Réf : MDH - Prix 2024 : nous consulter

Avec cette formation, vous prendrez en main la solution Microsoft Dynamics 365 Customer Service pour répondre à tous vos besoins clients et ce quel que soit le canal de communication et l'appareil utilisé. Vous apprendrez comment maîtriser l'ensemble des canaux utilisés (site web, réseaux sociaux...) et comment accompagner au mieux vos clients pour les fidéliser et améliorer l'engagement client.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Gérer les incidents et la base de connaissances
- Gérer les attributions et les accords de niveau de service (SLA)
- Implémenter la planification
- Implémenter la solution omnicanale pour le service clientèle
- Gérer l'analyse et les Insights
- Implémenter Microsoft Power Platform
- Utiliser un service clientèle connecté
- Implémenter le routage

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Animation de la formation en français.  
Support de cours officiel au format numérique et en anglais. Bonne compréhension de l'anglais à l'écrit.

## CERTIFICATION

La réussite de l'examen MB-230 permet d'obtenir la certification « Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate ».

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2023

### 1) Gérer les incidents

- Prise en main de Dynamics 365 Customer Service.
- Gestion des incidents.
- Gestion des charges de travail relatives aux incidents à l'aide de files d'attente.
- Collaboration entre agents dans Dynamics 365 Customer Service.
- Création et mise à jour automatique des enregistrements dans le hub du service client.

### 2) Gérer les droits utilisateurs et les contrats de niveau de service (SLA)

- Utiliser des contrats de niveau de service.
- Créer et gérer des droits d'utilisation.

### 3) Concevoir des solutions de gestion des connaissances

- Créer des solutions de gestion des connaissances.
- Rechercher et filtrer des articles de base de connaissances.
- Utiliser les articles dans base de connaissances pour résoudre des incidents.

### 4) Créer des enquêtes avec Dynamics 365 Customer Voice

- Créer un projet d'enquête.

## PARTICIPANTS

Consultants fonctionnels qui utilisent le service client Dynamics 365.

## PRÉREQUIS

Avoir de bonnes connaissances et une expérience de Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils sont agréés par l'éditeur et sont certifiés sur le cours. Ils ont aussi été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum trois à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences visées en amont de la formation.

Évaluation par le participant, à l'issue de la formation, des compétences acquises durant la formation.

Validation par le formateur des acquis du participant en précisant les outils utilisés : QCM, mises en situation...

À l'issue de chaque stage, ITTCERT fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Les participants réalisent aussi une évaluation officielle de l'éditeur. Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les ressources pédagogiques utilisées sont les supports et les travaux pratiques officiels de l'éditeur.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Créer des enquêtes clients.
- Envoyer des enquêtes.
- Automatiser les enquêtes avec Power Automate.
- Intégrer les enquêtes à votre site Web.
- Créer des reports Power BI personnalisés.

#### 5) Prise en main de la planification avec Dynamics 365 Customer Service

- Configurer la planification Customer Service.
- Planifier des services avec la planification Customer Service.

#### 6) Aider les agents à gagner en productivité dans Customer Service

- Créer des expériences personnalisées pour les agents avec le gestionnaire de profil d'application.
- Améliorer la productivité des agents grâce à Customer Service Workspace.
- Améliorer la productivité des agents et la personnalisation dans la solution omnicanale.
- Améliorer la productivité des agents et la personnalisation dans le hub du service client.
- Prise en main des outils de productivité Dynamics 365.
- Créer des solutions d'assistance intelligente dans la solution omnicanale.

#### 7) Gérer la relation client grâce à la solution omnicanale

- Prise en main de solution omnicanale.
- Déployer les widgets de conversation instantanée.

- Déployer un canal vocal.
- Déployer un canal SMS.
- Déployer des canaux de messagerie sociale.
- Intégrer un bot Power Virtual Agents.

#### 8) Utiliser Customer Service Insights

- Prise en main de Customer Service Insights.
- Créer des data visualisations pour Dynamics 365 Customer Service.
- Utiliser la fonctionnalité Call Insight dans Customer Service.

#### 9) Utiliser Connected Customer Service

- Prise en main de Connected Customer Service for Dynamics 365 et Azure IoT.
- Enregistrer et gérer des appareils avec Connected Customer Service for Dynamics 365 et Azure IoT.

#### 10) Ajouter des fonctionnalités supplémentaires

- Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Customer Service.
- Intégrer un bot Power Virtual Agents dans Omnichannel.

## LES DATES

---

Nous contacter