



CORSO MB-230T01: Dynamics 365 for customer engagement for customer service

CEGEKA Education
corsi di formazione professionale

Dynamics 365 for customer engagement for customer service

Questo corso fornisce conoscenze su Microsoft Dynamics 365 Customer Service che offre a qualsiasi organizzazione un'opportunità per il customer success. L'utilizzo di strumenti come la creazione automatica di case e la gestione delle code consente di dedicare il vostro tempo dove potete avere un impatto maggiore, direttamente con i vostri clienti.

Durata del corso 1 giorno

Destinatari / Audience

Professionisti IT

Obiettivi / Goals

- Installare e configurare customer service app
- Identificare gli scenari di servizio clienti comuni
- Completare un processo di risoluzione dei case
- Analizzare i dati del servizio clienti
- Automatizzare l'elaborazione dei record di gestione dei case
- Creare e utilizzare knowledge articles
- Creare e utilizzare entitlements and service level agreements

Requisiti / Requirements

Aver completato uno dei percorsi di certificazione di Microsoft 365 work load administrator

Certificazione

Esame MB-230

Moduli / Modules

Module 1: Customer Service Overview

- Lesson 1: Create case records
- Lesson 2: Related service apps
- Lesson 3: Analytics for service
- Lesson 4: AI for service
- Lesson 5: Configuring customer service
- Lesson 6: Module summary

Module 2: Case Management

- Lesson 1: Case management overview

- Lesson 2: Creating case records
- Lesson 3: Queue management
- Lesson 4: Case routing
- Lesson 5: Resolving cases
- Lesson 6: Module summary

Module 3: Service Level Agreements and Entitlements

- Lesson 1: SLA and entitlement overview
- Lesson 2: Create and manage entitlements
- Lesson 3: Create and manage SLAs
- Lesson 4: Module summary

Module 4: Knowledge Management

- Lesson 1: Knowledge management overview
- Lesson 2: Authoring and organizing
- Lesson 3: Use knowledge content
- Lesson 4: Manage knowledge content
- Lesson 5: Module summary

CEGEKA Education

corsi di formazione professionale

La formazione di qualità, su misura per te



Flessibile

I corsi possono essere organizzati negli orari e nelle modalità più adatte alle tue esigenze, in modo che abbiano il minor impatto possibile sulle tue attività quotidiane.



Training on the job

Docenti altamente qualificati ti affiancheranno durante una giornata di lavoro e ti aiuteranno ad utilizzare le tecnologie per risolvere problemi reali.



Two-steps

Teoria e pratica vanno a braccetto. Il nostro percorso formativo, suddiviso in due fasi, ti permette di acquisire la conoscenza e di testarne subito l'efficacia.



Sharing Course

Corsi in aula di gruppo, con teoria e laboratori, questi ultimi proposti da ogni singolo partecipante su aspetti reali tratti dalla pratica quotidiana



On-Site

I corsi possono svolgersi presso una delle sedi CEGEKA o presso la vostra sede sia sul territorio nazionale che internazionale.



One-to-One

Corsi progettati e realizzati su misura, sia di gruppo che individuali con docente interamente dedicato

www.cegeka.it/education/
learning@cegeka.it

Milano

Via Alessandro Volta, 16
20093 Cologno Monzese, MI
Tel: +39 02 254427 255

Roma

Via Casilina 3T, Palazzina D
00182 Roma
Tel: +39 06 72910119

Padova

Corso Stati Uniti 18/B
35127 Padova
Tel. +39 049 8976800