



Служба поддержки клиентов Microsoft Dynamics 365

Код курса: MB-230T01

Служба поддержки клиентов Microsoft Dynamics 365

Код курса: MB-230T01

Длительность	24 ак. часа
Формат	Очно; Дистанционно
Разработчик курса	Microsoft
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

Microsoft Dynamics 365 Customer Service- это прекрасная возможность для любой организации достигнуть успеха в работе с клиентами. Использование таких инструментов, как автоматическое создание обращений и управление очередями, позволяет экономить время, перенаправляя его туда, где вы сможете оказывать большее влияние непосредственно на своих клиентов.

Подробная информация

Профиль аудитории:

Профессиональный консультант по взаимодействию с клиентами Dynamics 365 отвечает за проведение исследований, сбор требований, привлечение специалистов и заинтересованных лиц в предметной области, перевод требований, а также конфигурирование решения и приложений. Профессиональный консультант внедряет решение с помощью готовых инструментов, бескодовой расширяемости, интеграции приложений и сервисов.

Предварительные требования:

Опыт работы с приложением сервисной поддержки клиентов Dynamics 365 Customer Service или другими приложениями Dynamics 365.

По окончании курса слушатели смогут:

- устанавливать и настраивать приложения сервисной поддержки клиентов;
- определять распространенные сценарии сервисной поддержки клиентов;
- проводить процессы решения ситуационных задач;
- анализировать данные сервисной поддержки клиентов;
- автоматизировать обработку регистрационных записей управления ситуационными задачами;
- работать с Omnichannel (омниканальность);
- работать с Connected Customer Service (подключенная сервисная поддержка клиентов);
- работать с Customer Service Scheduling (календарное планирование сервисной поддержки клиентов);
- работать с Customer Service Insights (аналитика сервисной поддержки клиентов);

- создавать и использовать статьи базы знаний;
- создавать и использовать разрешения и соглашения об уровне сервисной поддержки.

Программа курса

Модуль 1: Обзор Customer Service

- Создание регистрационных записей ситуационных задач
- Взаимосвязанные сервисные приложения
- Сервисная аналитика
- Сервисный ИИ
- Настройка сервисной поддержки клиентов

Модуль 2: Управление обращениями

- Обзор системы управления обращениями
- Создание регистрационных записей обращений
- Управление очередями
- Маршрутизация обращений
- Принятие решений по обращениям

Модуль 3: Соглашения об уровне сервисной поддержки и разрешения

- Обзор соглашений об уровне сервисной поддержки (SLA) и разрешений
- Создание разрешений и управление ими
- Создание SLA и управление ими

Модуль 4: Управление знаниями

- Обзор системы управления знаниями
- Создание и систематизирование
- Использование контента базы знаний
- Управление контентом базы знаний

Модуль 5: Omnichannel (омниканальность)

- Начало работы
- Маршрутизация записей об объектах
- Маршрутизация и распределение работы
- Настройка каналов сообщений
- Развертывание виджетов интерактивного общения
- Создание интеллектуальных вспомогательных решений
- Интеграция бота Power Virtual Agents
- Инструменты для повышения производительности

Модуль 6: Обзор Customer Service Scheduling

- Начало работы с Customer Service Scheduling
- Настройка Customer Service Scheduling

- Определение ресурсов, доступных для бронирования, и работа с ними
- Работа с сервисами
- Работа с привилегиями на выполнение
- Календарное планирование сервисных операций
- Изменение графика сервисных операций и ресурсозамещение

Модуль 7: Connected Customer Service

- Начало работы с Connected Customer Service
- Регистрация устройств
- Управление устройствами и взаимодействие с ними
- IoT-оповещения и отправка команд

Модуль 8: Обзор Customer Service Scheduling

- Начало работы с Customer Service Insights
- Работа с аналитической информацией о звонках в сервисную поддержку Customer Service

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

Обращайтесь по любым вопросам
к менеджерам Учебного центра Softline

8 (800) 505-05-07 | edusales@softline.com

Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!



Почему Учебный центр Softline?

Лидер на рынке корпоративного обучения.

Более 300 тысяч подготовленных IT-специалистов.

Гибкий индивидуальный подход в обучении, скидки и акции.

Широкая сеть представительств в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

Высокотехнологичное оборудование

Более **18 лет** опыта работы

Международные сертификаты для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

Сертифицированные тренеры с богатым практическим опытом работы

Авторизации от мировых производителей ПО (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

Разработка курсов и тестов под заказ, внедрение корпоративных систем обучения.

Подробнее об Учебном центре Softline

Вы можете узнать из [профайла](#).