

Customer Service Functional Consultant Microsoft Dynamics 365

RS :

Les Consultants fonctionnels Dynamics 365 Customer Service sont chargés de mettre en œuvre des solutions omnicanaux axées sur le service, la qualité, la fiabilité, l'efficacité et la satisfaction de la clientèle. Les aspirants du MB-230 conçoivent et mettent en œuvre des visualisations et des rapports de gestion des services fournis par et en collaboration avec l'architecte de solutions. Ils collaborent avec l'administrateur Dynamics 365 pour implémenter et mettre à niveau les composants de la plateforme Power, y compris la base de connaissances et Forms Pro.

Le consultant fonctionnel du service client implémente et conçoit des visualisations et des rapports de gestion des services fournis par et en collaboration avec l'architecte de solutions. Il collabore avec l'administrateur de l'engagement client pour implémenter et mettre à niveau les composants Microsoft Power Platform, y compris la gestion des connaissances, les commentaires des clients et les services connectés.

Programme

Gérer les cas et la gestion des connaissances

Créer et gérer des cas

- Configurer les cas
- Gérer les listes de cas
- Créer et rechercher des dossiers de cas
- Convertir des activités en cas
- Effectuer la résolution de cas
- Mettre en œuvre des cas parent/enfant
- Fusionner des cas
- Définir la numérotation automatique pour les entités de service client

Configurer et automatiser les cas

- Implémenter des règles de similarité avancées
- Mettre en œuvre des règles de création et de mise à jour d'enregistrements
- Router les cas à l'aide d'ensembles de règles de routage de base
- Personnaliser le formulaire de résolution de cas
- Configurer les transitions de raison d'état
- Configurer les flux de processus métier

Mettre en œuvre la gestion des connaissances

- Configurer le contrôle Recherche de connaissances
- Lier un article à un cas
- Utiliser la gestion de connaissances pour résoudre les cas
- Gérer le cycle de vie des articles de gestion des connaissances
- Gérer les articles sur la gestion des connaissances
- Configurer des tables pour la gestion de connaissances
- Gérer les modèles d'articles de la base de connaissances
- Mettre en œuvre la recherche de connaissances

Microsoft



LE PUBLIC VISÉ :

- Consultants fonctionnels Dynamics 365 Engagement Client.

DURÉE :

- 3 jours soit en total 21 heures

NIVEAU :

- Débutant

TARIF :

- 2100€/personne

ELIGIBLE CPF :

- NON

- Configurer les catégories et les sujets
- Convertir des cas en articles de la base de connaissances
- Capturer les commentaires des clients à l'aide de Customer Voice
- Créer une enquête
- Décrire les éléments de l'enquête, y compris les types de questions
- Appliquer la mise en forme et l'image de marque à une enquête
- Distribuer le déclenchement d'une enquête
- Décrire et analyser les résultats de l'enquête, y compris la satisfaction client (CSAT) et le Net Promoter Score (NPS)

Gérer les files d'attente, les droits

Créer et gérer des files d'attente

- Décrire des cas d'utilisation pour chaque type de file d'attente
- Configurer les files d'attente
- Ajouter des cas et des activités aux files d'attente
- Configurer des tables d'entités pour les files d'attente
- Effectuer des opérations de file d'attente, y compris des opérations de sélection, de libération, de suppression et de suppression

Créer et gérer des droits

- Configurer et appliquer des droits
- Définir et créer des droits, y compris des produits, des canaux, des contacts, des allocations et des accords de niveau de service
- Gérer les modèles de droits
- Activer et désactiver les droits
- Renouveler ou annuler un droit

Créer et gérer des SLA

- Définir et créer des accords de niveau de service (SLA)
- Configurer les paramètres SLA
- Configurer un calendrier de vacances
- Configurer une planification du service à la clientèle
- Implémenter des actions à l'aide de Power Automate
- Gérer les cas associés aux SLA
- Appliquer manuellement un contrat SLA
- Créer et gérer des éléments SLA, y compris des indicateurs de performance clés (KPI), des actions d'avertissement, des actions de réussite et l'applicabilité

Implémenter un routage unifié

- Décrire les étapes de routage unifiées
- Configurer la classification du travail et les affectations
- Configurer les règles d'affectation
- Configurer les flux de travail
- Configurer les files d'attente
- Configurer les attributs utilisateur, y compris les profils de capacité
- Configurer le routage basé sur les compétences
- Configurer le routage unifié des enregistrements

Mettre en œuvre la planification

Gérer les ressources

- Configurer les fermetures d'entreprise
- Configurer les unités organisationnelles
- Configurer les ressources
- Configurer les heures de travail
- Configurer les installations et l'équipement

Gérer les services

- Définir les services
- Planifier une activité de service
- Configurer les préférences d'exécution

Mettre en œuvre l'omnicanal pour le service à la clientèle

Déployer l'omnicanal pour le service client

- Provisionner l'omnicanal pour le service client
- Configurer les paramètres de l'application, y compris le masquage des données, les heures de fonctionnement, les paramètres d'authentification, les paramètres en libre-service et les paramètres d'analyse

- Configurer les flux de travail
- Configurer les valeurs de routage
- Implémenter des variables de contexte

Gérer les canaux

- Configurer les canaux
- Activer le widget de chat sur les sites Web
- Configurer des enquêtes pré-chat
- Configurer le chat proactif
- Configurer le service de messagerie sécurisée (SMS)

Configurer l'expérience du superviseur

- Configurer le tableau de bord Omni Channel Insights
- Configurer les informations intra journalières
- Personnaliser les KPI pour les insights intra journaliers
- Activer l'analyse des sentiments

Gérer les analyses et les informations

Configurer Customer Service Insights pour Dynamics 365 Customer

- Configurer l'analyse de l'historique du service client
- Configurer le clustering de rubriques
- Configurer l'analyse de recherche

Créer et configurer des visualisations

- Configurer les tableaux de bord interactifs de niveau 1 et de niveau 2
- Concevoir et créer des graphiques de service à la clientèle
- Concevoir des rapports de conception à l'aide de l'Assistant
- Concevoir et créer des rapports et des tableaux de bord Power BI

Mettre en œuvre des espaces de travail de service à la clientèle

Décrire les espaces de travail du service à la clientèle

- Configurer la gestion des sessions
- Configurer les fonctionnalités d'administration
- Décrire la navigation et les sessions

Implémenter le gestionnaire de profils d'application

- Implémenter des profils d'application
- Configurer des modèles de session, d'application et de notification
- Configurer des macros et des scripts d'agent
- Configurer smart assist

Mettre en œuvre Microsoft Power Platform

Créer des applications personnalisées

- Créer des applications canevas ou modèles spécifiques à une tâche
- Incorporer des applications dans Dynamics 365 Customer Service
- Créer un portail personnalisé pour prendre en charge les processus de service client

Intégrer les chatbots Power Virtual Agents au service client Dynamics 365

- Décrire les composants et concepts de Power Virtual Agents
- Intégrer Power Virtual Agents au service clientèle Dynamics 365
- Faire remonter les conversations vers un agent en direct
- Gérer les chatbots

Mettre en œuvre un service client connecté

Décrire le service client connecté

- Décrire les composants IoT
- Identifier les cas d'utilisation du service client connecté

Mettre en œuvre un service client connecté avec IoT Hub

- Gérer les appareils IoT
- Gérer les rôles de sécurité pour le service client connecté

Objectifs pédagogiques

Le consultant fonctionnel du service client implémente et conçoit des visualisations et des rapports de gestion des services fournis par et en collaboration avec l'architecte de solutions. Il collabore avec l'administrateur de l'engagement client pour implémenter et mettre à niveau les composants Microsoft Power Platform, y compris la gestion des connaissances, les commentaires des clients et les services connectés.

A l'issue de cette formation les étudiants seront capables de :

- Installer et configurer l'App Service Client
- Comprendre comment identifier les scénarios communs du service client
- Mener à bout un processus de résolution d'incident
- Analyser les données du service client
- Automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents
- Créer et utiliser des articles de base de connaissances
- Créer et appliquer les droits et les SLA (Service Level Agreements)
- Travailler avec Omnicanal
- Travailler avec un service client connecté (Connected Customer Service)
- Travailler avec la planification du service client (Customer Service Scheduling)
- Travailler avec les informations sur le service client (Customer Service Insights)

Méthode et modalités pédagogiques

Cette formation sera principalement constituée de théorie et d'ateliers techniques qui permettront d'être rapidement opérationnel.

Support :

un support de cours officiel Microsoft en français sera remis aux participants au format électronique via la plateforme

Evaluation :

les acquis sont évalués tout au long de la formation et en fin de formation par le formateur (questions régulières, travaux pratiques, QCM ou autres méthodes).

Formateur :

le tout animé par un consultant-formateur expérimenté, nourri d'une expérience terrain, et accrédité Microsoft Certified Trainer.

Satisfaction : à l'issue de la formation, chaque participant répond à un questionnaire d'évaluation qui est ensuite analysé en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos formations. Les appréciations que vous avez formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du formateur. ITsystem formation dispose d'un processus qualité qui prend en considération les retours des participants afin d'être proactif quant à la solution corrective adaptée. Nous veillons à ce que tous les objectifs de l'examen soient couverts en profondeur afin que vous soyez prêt pour toute question de l'examen. Nos tests pratiques sont rédigés par des experts de l'industrie en la matière. Ils travaillent en étroite collaboration avec les fournisseurs de certification pour comprendre les objectifs de l'examen, participer aux tests bêta et passer l'examen eux-mêmes avant de créer de nouveaux tests pratiques

Suivi : une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par chacun des participants.

- Les simulations en ligne basées sur la performance offrent une expérience pratique de l'environnement de travail
- Les questions sont similaires aux questions d'examen afin que vous testiez votre connaissance des objectifs de l'examen
- Des explications détaillées pour les réponses correctes et distrayantes renforcent le matériel
- Le mode étude couvre tous les objectifs en veillant à ce que les sujets soient couverts
- Le mode de certification (chronométré) prépare les étudiants aux conditions de passage des examens
- Des rapports de score instantanés et approfondis vous indiquent exactement les domaines sur lesquels vous concentrer.
- Cette formation peut être dispensée en mode présentiel comme en distanciel.
- Elle prend en charge les compétences ci-dessous ; le pourcentage indique le poids relatif du module dans l'examen global. Plus vous vous concentrez sur des modules avec un pourcentage plus élevé, plus vous obtiendrez probablement plus de notes à l'examen.

Cet examen mesure votre capacité à accomplir les tâches techniques suivantes :

- Gérer les cas et la gestion des connaissances (20 à 25%)
- Gérer les files d'attente, les droits d'utilisation et les contrats de niveau de service (15 à 20%)
- Implémenter la planification (5 à 10%)
- Implémenter Omnicanal pour Customer Service (10 à 15%)
- Gérer l'analytique et les insights (5 à 10%)

Méthode et modalités pédagogiques

- Implémenter des espaces de travail Customer Service (5 à 10%)
- Implémenter Microsoft Power Platform (5 à 10%)
- Implémenter Connected Customer Service (5 à 10%)

Pour qui ?

Consultants fonctionnels Dynamics 365 Engagement Client.

Pré-requis

• Un consultant fonctionnel du service client Dynamics 365 doit avoir une solide connaissance appliquée du service client, y compris une compréhension de la terminologie de l'industrie, des priorités, des normes, des méthodologies, des opérations de service à la clientèle et des meilleures pratiques.

• Le consultant fonctionnel avec une expertise en service client doit avoir une expérience pratique de la façon de répondre aux besoins des utilisateurs via Dynamics 365 Customer Service, y compris une compréhension approfondie des cas, la gestion des connaissances, les files d'attente, les droits, la planification des ressources, les accords de niveau de service (SLA), visualisations, services connectés, complément Customer Service Insights pour le service client Microsoft Dynamics 365, Power Virtual Agents et Omnichannel for Customer Service.

• Les connaissances du consultant fonctionnel doivent inclure une compréhension complète du rôle de l'application de service client par rapport à la suite d'applications Dynamics 365, ainsi qu'une compréhension de base de l'architecture de la solution et de l'assurance qualité.

Accessibilité

Il est possible de vous inscrire jusqu'à 2 jours ouvrés avant le début de la formation, sous condition de places disponibles et de réception du devis signé.

Il est aussi possible – sur demande – d'adapter des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap en fonction du type de handicap.

Le centre de formation ITsystem Formation est situé au :

Grand Paris au
21 rue Jean Rostand
91898 ORSAY

Vous pouvez facilement y accéder par les transports en commun suivants :

RER B Le guichet BUS 11 et BUS 7

En voiture : prendre la N118, sortie 9 Centre universitaire Grandes écoles

Pré certification

La certification PL200 est obligatoire pour accéder à la certification MB230 : Cette formation ouvre la voie à la certification MB-230 : Consultant fonctionnel du service clientèle Microsoft Dynamics 365

L'examen PL 200 mesure votre capacité à accomplir les tâches suivantes : configurer Microsoft Dataverse ; créer des applications avec Microsoft Power Apps ; créer et gérer Microsoft Power Automate ; implémenter des chatbots Microsoft Power Virtual Agents ; intégrer Microsoft Power Apps à d'autres applications et services.

