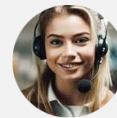


Microsoft Dynamics 365 Customer Service (CRM)



 Kurs ID: MB-230T01  Dauer: 1 Tag  ab: € 2.590,00 zzgl. MwSt.

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service bietet jedem Unternehmen die Möglichkeit zum Kundenerfolg. Die Verwendung von Tools wie der automatischen Fallerstellung und der Warteschlangenverwaltung gibt Ihnen die Zeit, diese dort einzusetzen, wo Sie mehr Wirkung erzielen können – nämlich direkt bei Ihren Kunden. In diesem Kurs lernen Sie Schritt für Schritt Fälle zu lösen, von der Erstellung von Fällen über die Interaktion mit Kunden bis zum Ergebnis. Details aus der Datenanalyse helfen, ähnliche Fälle schneller zu lösen oder neue Probleme ganz zu vermeiden.

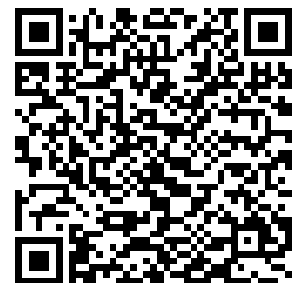


Sie haben Fragen?

+43 50 4510-0

Mo-Do 8-17 Uhr, Fr. 8-14 Uhr

Kursdetails



Kursinhalte

- **Mit Vorgängen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten**
 - Erste Schritte mit Dynamics 365 Customer Service
 - Vorgänge mit dem Dynamics 365 Customer Service Hub verwalten
 - Vorgänge mit dem Dynamics 365 Customer Service-Arbeitsbereich verwalten
 - Microsoft Dynamics 365 Customer Service-Warteschlangen zur Verwaltung der Arbeitslast nutzen
 - Zusammenarbeit von Servicemitarbeitern in Dynamics 365 Customer Service



tecTrain ist ein zertifiziertes Schulungsinstitut nach Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich

- Datensätze automatisch im Customer Service Hub erstellen oder aktualisieren
- **Mit Berechtigungen und Service-Level-Vereinbarungen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten**
 - Mit Service-Level-Vereinbarungen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten
 - Berechtigungen in Microsoft Dynamics 365 Customer Service erstellen und verwalten
- **Mit Wissensmanagementlösungen in Dynamics 365 Customer Service arbeiten**
 - Wissensmanagementlösungen in Dynamics 365 Customer Service erstellen
 - Wissensartikel in Dynamics 365 Customer Service suchen und filtern
 - Wissensartikel zur Lösung von Vorgängen in Dynamics 365 Customer Service verwenden
- **Servicemitarbeitende in Dynamics 365 Customer Service produktiver machen**
 - Benutzerdefinierte Erlebnisse für Servicemitarbeiter mit Agent Experience-Profilen im Customer Service erstellen
 - Produktivität von Mitarbeitenden mit dem Customer Service-Arbeitsbereich steigern
 - Vorgänge mit dem Dynamics 365 Customer Service-Arbeitsbereich verwalten
 - Produktivität und Personalisierung der Servicemitarbeitenden in Omnichannel for Customer Service steigern
 - Produktivität und Personalisierung der Servicemitarbeitenden im Customer Service Hub steigern
 - Erste Schritte mit den Produktivitätstools von Dynamics 365
 - Smart Assist-Lösungen in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service erstellen
- **Arbeit in Dynamics 365 Customer Service weiterleiten und verteilen**
 - Erste Schritte mit dem einheitlichen Routing für Dynamics 365 Customer Service
 - Arbeit mit dem einheitlichen Routing in Dynamics 365 Customer Service weiterleiten und verteilen

- Skill-basiertes Routing in Dynamics 365 Customer Service verwenden
- Routing von Entitätsdatensätzen mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- **Kundenkontakt und -bindung mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service**
 - Erste Schritte mit Omnichannel for Customer Service
 - Chat-Widgets mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
 - Sprachkanal in Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
 - SMS-Kanal in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
 - Social Messaging-Kanäle in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service bereitstellen
 - Apple Messages for Business und Google Business Messages als Kanäle in Dynamics 365 Customer Service einrichten
 - Einen Microsoft Copilot Studio-Copilot in Omnichannel for Customer Service integrieren
- **Umfragen mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen**
 - Ein Umfrageprojekt mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen
 - Kundenumfragen mit Dynamics 365 Customer Voice erstellen
 - Umfragen mit Dynamics 365 Customer Voice versenden
 - Dynamics 365 Customer Voice-Umfragen mit Power Automate automatisieren
 - Umfragen mit Dynamics 365 Customer Voice in Ihre Website einbetten
 - Kundenberichte mit Power BI in Dynamics 365 Customer Voice erstellen
- **Erste Schritte mit der Terminplanung in Dynamics 365 Customer Service**
 - Terminplanung im Customer Service einrichten
 - Dienstleistungen mit der Customer Service-Terminplanung planen
- **Mit Customer Service Insights arbeiten**
 - Erste Schritte mit Customer Service Insights
 - Visualisierungen für Dynamics 365 Customer Service erstellen

- **Connected Customer Service mit Dynamics 365 nutzen**

- Erste Schritte mit Connected Customer Service für Dynamics 365 und Azure IoT
- Geräte mit Connected Customer Service für Dynamics 365 und Azure IoT registrieren und verwalten

Voraussetzungen

Erfahrung als Funktionsberater zu Dynamics 365-Kundendienst
anderen Dynamics 365-Apps

Zielgruppe

Microsoft Dynamics 365-Modulbetreuer

Abschluß

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-
Teilnahmezertifikat.