

# Microsoft Dynamics 365 Customer Service – Intensive Training («MB230»)

In diesem Kurs lernen Sie Werkzeuge wie die automatische Fallerstellung und die Verwaltung von Warteschlangen zu verwenden, damit Sie Ihre Zeit dort einsetzen können, wo Sie eine grössere Wirkung erzielen können, nämlich direkt bei Ihren Kunden.

**Dauer:** 4 Tage

**Preis:** 3'400.– zzgl. 8.1% MWST

**Herstellercode:** MB-230

## Inhalt

### Kursübersicht

#### Modul 1: Überblick über den Kundendienst

In diesem Modul lernen Sie die Grundlagen der Kundenbetreuung in Dynamics 365 kennen. Wir werden die Anwendung installieren und konfigurieren sowie etwas über Sicherheitsrollen, verwandte Anwendungen und Analysen lernen.

##### Lektionen:

- Falldatensätze erstellen
- Verwandte Service-Anwendungen
- Analytik für den Dienst
- KI für den Dienst
- Konfigurieren des Kundendienstes

#### Modul 2: Fallmanagement

In diesem Modul lernen Sie, wie Sie Kundenservice-Fälle öffnen und lösen, sowohl manuell als auch automatisiert.

##### Lektionen:

- Übersicht Case Management
- Erstellen von Falldatensätzen
- Verwaltung von Warteschlangen
- Case Routing
- Lösung von Fällen

#### Modul 3: Service Level Agreements und Berechtigungen

In diesem Modul lernen Sie, wie Sie Berechtigungen und Berechtigungsvorlagen sowie Service-Level-Agreements definieren und verwenden können und wie diese Tools die Lösung von Fällen ermöglichen.

##### Lektionen:

- SLA und Berechtigungsübersicht
- Erstellen und Verwalten von Berechtigungen
- Erstellen und Verwalten von SLAs

#### Modul 4: Knowledge Management

In diesem Modul lernen Sie, wie man Knowledge Management erstellt und anwendet. Ausserdem lernen Sie den Lebenszyklus von Wissensartikeln kennen.

##### Lektionen:

- Überblick über Knowledge Management
- Verfassen und Organisieren
- Wissensinhalte verwenden

- Wissensinhalte verwalten

## Modul 5: Omnichannel

In diesem Modul lernen Sie, wie Sie mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service arbeiten.

### Lektionen

- Erste Schritte
- Routing von Entitätsdatensätzen
- Routing und Arbeitsverteilung
- Nachrichtenkanäle konfigurieren
- Chat-Widgets bereitstellen
- Intelligente Assist-Lösungen erstellen
- Integrieren eines Power Virtual Agents-Bots
- Produktivitäts-Tools

## Modul 6: Service-Planung

In diesem Modul lernen Sie, wie Sie die Service-Planung in Dynamics 365 Customer Service verwenden.

### Lektionen

- Erste Schritte mit der Service-Planung
- Konfigurieren der Service-Planung
- Definieren und Arbeiten mit buchbaren Ressourcen
- Arbeiten mit Dienstleistungen
- Mit Erfüllungspräferenzen arbeiten
- Planen von Serviceaktivitäten
- Service-Aktivitäten umplanen und Ressourcen austauschen

## Modul 7: Connected Customer Service

In diesem Modul lernen Sie, wie Sie Dynamics 365 Connected Customer Service verwenden, um Daten zu übernehmen und die Ausführung tatsächlicher Geschäftsaktionen auf diesen Daten zu unterstützen.

### Lektionen

- Erste Schritte mit Connected Customer Service
- Registrieren von Geräten
- Geräteverwaltung und Interaktion
- IoT-Warnungen und Senden von Befehlen

## Modul 8: Customer Service Insights

In diesem Modul lernen Sie, wie Sie mit Customer Service Insights arbeiten, um Künstliche Intelligenz (KI) in Ihrer Dynamics-365-Kundenservicelösung zu nutzen.

### Lektionen

- Erste Schritte mit Customer Service Insights
- Arbeiten mit Customer Service Call Insights

## Key Learnings

- Installieren und Konfigurieren der Kundendienst-App
- Identifizieren häufiger Kundendienstszenarien
- Abschliessen eines Falllösungsprozesses
- Analysieren von Kundendienstdaten
- Automatisieren von Fallmanagement-Datensatzverarbeitung
- Erstellen und Verwenden von Wissensartikeln
- Erstellen und Verwenden von Berechtigungen und Service Level Agreements
- Arbeit mit Omnichannel
- Arbeit mit Connected Customer Service
- Arbeit mit Customer Service Scheduling
- Arbeit mit Customer Service Insights

## Zielpublikum

Ein Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant ist verantwortlich für die Durchführung von Recherchen, die Erfassung von Anforderungen, die Einbindung von Fachexperten und Interessengruppen, die Übersetzung von Anforderungen und die Konfiguration der Lösung und Anwendungen. Der Functional Consultant implementiert eine Lösung unter Verwendung von Out-of-the-Box-Fähigkeiten, codeloser Erweiterbarkeit sowie Anwendungs- und Service-Integrationen.

## Anforderungen

- [Microsoft Dynamics 365 Fundamentals \(CRM\) – Intensive Training \(«MB910»\)](#)

## Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder [info@digicomp.ch](mailto:info@digicomp.ch). Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter [www.digicomp.ch/weiterbildung-microsoft-technology/microsoft-business-applications-dynamics-365/microsoft-dynamics-365-customer-engagement/kurs-microsoft-dynamics-365-customer-service-intensive-training-mb-230](http://www.digicomp.ch/weiterbildung-microsoft-technology/microsoft-business-applications-dynamics-365/microsoft-dynamics-365-customer-engagement/kurs-microsoft-dynamics-365-customer-service-intensive-training-mb-230)