



# Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230T01)

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.

## INHALTE

### Kundendienstübersicht

- Falldatensätze erstellen
- Verwandte Service-Apps
- Analysen für den Service
- AI für den Service
- Kundendienst konfigurieren

### Case Management

- Case Management-Übersicht
- Fallakten erstellen
- Warteschlangenverwaltung
- Fallrouting
- Fälle lösen

### Dienstleistungsvereinbarung und Berechtigungen

- SLA und Berechtigungsübersicht
- Berechtigungen erstellen und verwalten
- SLAs erstellen und verwalten

### Wissensmanagement

- Case Management-Übersicht
- Verfassen und organisieren
- Verwenden von Wissensinhalten
- Wissensinhalte verwalten

### Omnichannel

- Routing von Entitätsdatensätzen
- Arbeitsplan und Arbeitsverteilung
- Konfigurieren von Nachrichtenkanälen

## PREIS P. P.

€ 1650,- (zzgl. MwSt.)

## DAUER

3 Tage (09:00 - 17:00 Uhr)

## SIE HABEN FRAGEN?

**+43 50 4510-0**

E-Mail Anfrage: [office@tectrain.at](mailto:office@tectrain.at)

<https://www.tectrain.at/seminare/microsoft-technisch/dynamics-crm/microsoft-dynamics-365-customer-service>





- Chat-Widgets bereitstellen
- Intelligente Unterstützungslösungen erstellen
- Integrieren eines Power Virtual Agents-Bot
- Produktivitätstools

### **Kundenserviceplanung**

- Erste Schritte zur Planung der Kundendienstplanung
- Kundenserviceplanung konfigurieren
- Definieren und Arbeiten mit buchbaren Ressourcen
- Arbeiten mit Serviceleistungen
- Arbeiten mit Erfüllungspräferenzen
- Planen von Serviceaktivitäten
- Service-Aktivitäten neu planen und Ressourcen ersetzen

### **Kundenservice**

- Erste Schritte zur Planung des Kundenservices
- Geräte registrieren
- Geräteverwaltung und Interaktion
- IoT-Warnungen und Senden von Befehlen

### **Customer Service Insights**

- Mit Customer Service Insights beginnen
- Arbeiten mit Customer Service call insights

## **ZIELGRUPPE**

Microsoft Dynamics 365-Modulbetreuer

## **VORAUSSETZUNGEN**

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

## **ZERTIFIZIERUNG**

MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service

**Opt. Zertifizierungsgebühr:** € 165,- zzgl. MwSt.

## **ABSCHLUSS**

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.

## **HERSTELLER-ID**

MB-230T01

