

# Formation SERVICE CLIENT MICROSOFT DYNAMICS 365

## Travailler avec des cas dans Dynamics 365 Customer Service

- Prise en main de Dynamics 365 Customer Service
- Gestion des incidents avec le Concentrateur du service client
- Gérer des incidents avec Customer Service Workspace
- Gérer les charges de travail avec les files d'attente
- Collaboration entre conseillers du service client
- Créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements

## Travailler avec les droits et SLA

- Utiliser des contrats de niveau de service
- Créer et gérer des droits d'utilisation

## Gestion des connaissances

- Créer des solutions de gestion des connaissances
- Rechercher et filtrer des articles
- Utiliser des articles pour résoudre des incidents

## Productivité des représentants du service client

- Créer des expériences personnalisées pour les conseillers
- Améliorer la productivité avec Customer Service Workspace
- Utiliser les outils de productivité Dynamics 365
- Créer des solutions d'assistance intelligente avec Contact Center

## Acheminer et distribuer le travail

- Prise en main de l'acheminement unifié
- Utiliser l'acheminement basé sur les compétences
- Acheminement des enregistrements avec Omnicanal

## Connecter et interagir avec les clients via Omnicanal

- Prise en main d'Omnicanal
- Déployer les widgets de conversation
- Déployer un canal vocal, SMS et messagerie sociale
- Configurer Apple Message for Business et Google Business Messages
- Intégrer Copilot Studio à Omnicanal

## Créer des enquêtes avec Customer Voice

- Créer un projet d'enquête

- Créer et envoyer des enquêtes
- Automatiser avec Power Automate
- Intégrer des enquêtes à votre site web
- Créer des états Power BI personnalisés

## Planification du service client

- Configurer la planification Customer Service
- Planifier des services

## Customer Service Insights

- Prise en main de Customer Service Insights
- Créer des visualisations pour Dynamics 365

## Service client connecté avec Azure IoT

- Prise en main de Connected Customer Service
- Inscrire et gérer des appareils avec Azure IoT