

MDYN-39 - MOC MB-230T01 - DYNAMICS 365 FOR CUSTOMER ENGAGEMENT FOR CUSTOMER SERVICE

Categoria: **Dynamics**

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
1 Giorni



Categoria:
Dynamics



Qualifica Istruttore:
Microsoft Certified
Trainer



Dedicato a:
Consulente Dynamics



Produttore:
Microsoft

OBIETTIVI

- Install and configure the customer service app
- Identify common customer service scenarios
- Complete a case resolution process
- Analyze customer service data
- Automate case management record processing
- Create and use knowledge articles
- Create and use entitlements and service level agreements

PREREQUISITI

This course is designed for persons who are aspiring to the Microsoft 365 Enterprise Admin role and have completed one of the Microsoft 365 work load administrator certification paths.

CONTENUTI

Module 1: Customer Service Overview

- Lesson 1: Create case records
- Lesson 2: Related service apps
- Lesson 3: Analytics for service
- Lesson 4: AI for service
- Lesson 5: Configuring customer service
- Lesson 6: Module summary

Module 2: Case Management

- Lesson 1: Case management overview
- Lesson 2: Creating case records
- Lesson 3: Queue management
- Lesson 4: Case routing
- Lesson 5: Resolving cases
- Lesson 6: Module summary

Module 3: Service Level Agreements and Entitlements

- Lesson 1: SLA and entitlement overview
- Lesson 2: Create and manage entitlements
- Lesson 3: Create and manage SLAs
- Lesson 4: Module summary

Module 4: Knowledge Management

- Lesson 1: Knowledge management overview
- Lesson 2: Authoring and organizing
- Lesson 3: Use knowledge content
- Lesson 4: Manage knowledge content
- Lesson 5: Module summary

INFO

Esame: MB-230 - Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Manuale: Il Materiale Didattico Ufficiale per tutti i corsi Microsoft MOC può essere richiesto, se disponibile, in forma elettronica (DMOC) invece che cartacea e lo studente iscritto potrà scaricarlo dal sito Microsoft. Chi acquista un DMOC ha diritto a consultare tutte le versioni del manuale, sia quelle precedenti a quella che acquista sia quelle che usciranno successivamente, dove troverà corretti eventuali errori e/o le novità del prodotto.

Prezzo manuale: 90 € incluso nel prezzo del corso a Calendario

Natura del corso: Operativo (previsti lab su PC)