



ARRIOPH
Academy

FORMATIONS & CERTIFICATIONS



FORMATION MICROSOFT DYNAMICS 365

Consultant fonctionnel
Gestion des ventes

Microsoft Partner

www.academy.arrioph.com

À Propos de la formation

Microsoft Dynamics 365 Customer Service offre à toute organisation la possibilité d'aider ses clients à réussir. L'utilisation d'outils tels que la création automatique de cas et la gestion des files d'attente vous permet de consacrer votre temps là où vous pouvez avoir un plus grand impact, c'est-à-dire directement avec vos clients.

Rejoignez notre équipe d'experts mondialement reconnus qui vous guideront pas à pas de la création de cas à l'interaction avec les clients jusqu'à la résolution de ces cas.

Une fois que vous avez résolu les cas, vous pouvez apprendre de l'analyse des données les détails clés pour vous aider à résoudre plus rapidement les cas similaires ou éviter de nouveaux problèmes.

Profil du public

Un Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant est chargé de découvrir, de capturer les exigences, d'engager des experts du domaine et des parties prenantes, de traduire des exigences et de configurer la solution et les applications.

Le consultant fonctionnel met en œuvre une solution à l'aide de capacités prêtes à l'emploi, d'une extensibilité sans code, d'une application et d'intégrations de services.



Objectifs de cette formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Installer et configurer l'application
- ✓ Identifier les scénarios communs de vente
- ✓ Compléter un cycle de vente
- ✓ Configurer le catalogue produit
- ✓ Gérer les enregistrements clients
- ✓ Utiliser les outils d'analyse avec les droits d'accès utilisateurs de gestionnaire de données client et en utilisant les fonctionnalités de sécurité.



Pré-requis de la formation



- Ce cours est conçu pour les consultants fonctionnels qui utilisent le service clientèle Dynamics 365 ou pour les consultants fonctionnels qui utilisent d'autres applications Dynamics 365 et qui souhaitent approfondir leurs connaissances sur le service clientèle

Programme détaillé de la formation

01

Prise en main de Dynamics 365 Customer Service

- Introduction à Dynamics 365 Customer Service
- Composants de base de Customer Service
- Comprendre le parcours du client moderne
- Contrôle de vos connaissances

02

Gestion des incidents avec le Centre de service client de Dynamics 365

- Examinez le processus de résolution d'incident dans Dynamics 365 du début à la fin
- Identifier les différentes options disponibles pour créer et définir des incidents
- Utiliser les flux des processus d'entreprise pour guider les agents dans la résolution des incidents
- Examiner quand et comment les incidents parents / enfants sont utilisés
- Identifier quand des incidents similaires doivent être fusionnés
- Utiliser les transitions de raison du statut d'incident et configurer des transitions du statut personnalisées

03

Gérer les charges de travail relatives aux incidents à l'aide de files d'attente Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Identifier les différents types de files d'attente disponibles dans Microsoft Dynamics 365
- Créer une file d'attente et définir ses membres
- Affectation, sélection et libération des éléments de file d'attente
- Définir des ensembles de règles d'acheminement pour déplacer des éléments vers des files d'attente spécifiques
- Configurer d'autres tables Dynamics 365 afin de pouvoir les utiliser avec des files d'attente



04

Créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements dans le Concentrateur du service client

- Découvrir la création automatique d'enregistrements et examiner des cas où vous pouvez l'utiliser
- Examiner le processus de définition de règles à l'aide de l'application Concentrateur du service client
- Examiner des éléments de règle, leur utilisation dans une règle et le processus de leur définition dans une règle
- Découvrir comment utiliser Microsoft Power Automate pour créer l'enregistrement dans l'application
- Découvrir comment configurer le flux Power Automate pour mapper un contact manuellement
- Examiner comment utiliser le moniteur d'activité pour examiner le statut des règles en cours de traitement

05

Prise en main de l'acheminement unifié pour Dynamics 365 Customer Service

- Découvrir l'acheminement de base
- Configurer l'acheminement unifiée
- Créer et gérer des paramètres utilisateur
- Découvrir les files d'attente et les flux de travail

06

Créer et gérer des droits d'utilisation dans Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Créer et définir des enregistrements de droits
- Contrôler quand un droit est appliqué
- Définir des termes de droits spécifiques et des canaux pris en charge
- Définir les droits spécifiques à un produit ou à un contact
- Utiliser plusieurs enregistrements de droits pour un client spécifique
- Utiliser des modèles de droits pour créer rapidement de nouveaux droits



07

Créer des solutions de gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service

- Identifier des scénarios où des articles de base de connaissances peuvent être utilisés
- Créer et définir des articles de base de connaissances dans Dynamics 365
- Gérer le cycle de vie des articles de base de connaissances
- Contrôler la version, la traduction et les options de publication des articles

08

Utiliser des articles de base de connaissances pour résoudre des incidents Dynamics 365 Customer Service

- Configurer les entités Dynamics 365 pour une utilisation avec la gestion des connaissances
- Définir et contrôler les options d'affichage des articles sur les entités
- Rechercher et utiliser des articles pour résoudre des incidents Dynamics 365
- Afficher et gérer les analyses d'article de base de connaissances

09

Créer un projet d'enquête avec Dynamics 365 Customer Voice

- En savoir plus sur Dynamics 365 Customer Voice et ses avantages pour une organisation
- créer votre premier projet
- Découvrir les fonctions et fonctionnalités générales d'un projet.

10

Créer des enquêtes client avec Dynamics 365 Customer Voice

- Créer votre première enquête avec un thème et un branding personnalisé
- Découvrir quand utiliser des règles de branche pour guider les personnes interrogées tout au long d'une enquête
- Personnaliser des enquêtes avec des variables

11

Automatiser les enquêtes Dynamics 365 Customer Voice avec Power Automate

- Découvrir le but de l'utilisation de variables pour personnaliser davantage des enquêtes
- Créer un flux dans Power Automate pour créer et envoyer des invitations à des enquêtes aux clients

12

Découvrir le but de l'utilisation de variables pour personnaliser davantage des enquêtes

- Créer un flux dans Power Automate pour créer et envoyer des invitations à des enquêtes aux clients

13

Configurer la planification Customer Service

- Découvrir comment configurer Planification Customer Service
- Découvrir comment définir des ressources

14

Planifier des services avec la planification Customer Service

- Découvrez comment définir des services
- Découvrez comment configurer des préférences d'exécution
- Apprenez à créer et planifier des activités de service

15

Améliorer la productivité des agents grâce à Customer Service workspace

- Afficher et modifier des enregistrements
- Utiliser des incidents

16

Créer des expériences personnalisées pour les agents avec le gestionnaire de profil d'application dans Customer Service

- Découvrir la fonctionnalité Gestionnaire de profil d'application, quand elle est disponible et comment y accéder
- Créer des profils personnalisés avec l'interface utilisateur
- Définir les canaux et fonctionnalités de productivité disponibles dans un profil
- Configurer des modèles de session
- Créer des modèles d'onglet d'application
- Créer des modèles de notification et utiliser des champs de notification
- Passer en revue les modèles de session et de notification associés à des flux de travail

17

Prise en main d'Omnicanal pour Customer Service

- Découvrir l'expérience agent et la gestion de sessions
- Utiliser des conversations et des résumés client

18

Acheminer et répartir du travail avec la fonctionnalité d'acheminement unifié de Dynamics 365 Customer Service

- Configurer les composants impliqués dans la classification et l'affectation d'éléments de travail
- Classer des éléments de travail et acheminer du travail vers des collaborateurs
- Configurer des files d'attente pour répartir du travail
- Exécuter des diagnostic

19

Déployer un canal SMS dans Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- Configurer un canal SMS
- Configurer des numéros de téléphone et des comptes de messagerie tels que TeleSign et Twilio
- Configurer le flux de travail SMS et des options de flux de travail
- Acheminer des conversations par SMS
- Configurer des paramètres supplémentaires

20

Déployer les widgets de conversation instantanée avec Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service

- Créer un canal de conversation instantanée
- Autoriser les transcriptions de conversation instantanée et les téléchargements de fichier
- Utiliser les enquêtes préalables et postérieures à une conversation instantanée
- Intégrer un widget de conversation instantanée à un portail



21

Prise en main de Customer Service Insights

- En savoir plus sur Customer Service Insights et ses avantages pour une organisation
- Étudier la configuration de Customer Service Insights pour votre organisation
- En savoir plus sur l'installation de l'application Power BI pour Customer Service Insights pour obtenir des informations
- Découvrir les différents tableaux de bord disponibles

22

Créer des visualisations pour Dynamics 365 Customer Service

- Découvrez comment créer des graphiques
- Apprenez à utiliser et à créer des tableaux de bord interactifs de niveau 1 et de niveau 2
- Découvrez comment utiliser Microsoft Power BI pour afficher les données de Dynamics 365 Customer Service

23

Prise en main de Connected Customer Service for Dynamics 365 et d'Azure IoT

- Découvrir le complément Connected Customer Service pour Microsoft Dynamics 365
- Choisissez un type de déploiement
- Installer le complément Connected Customer Service

24

Intégrer un bot Power Virtual Agents à Omnicanal pour Customer Service

- Créer une application Azure Active Directory
- Configurer le bot Power Virtual Agents
- Configurer Omnicanal pour Customer Service



Les plus de cette formation



Les consultants spécialistes Dynamics 365 apportent leurs conseils et leur expérience.



Cette formation prépare au passage de l'examen MB-230: Consultant fonctionnel Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

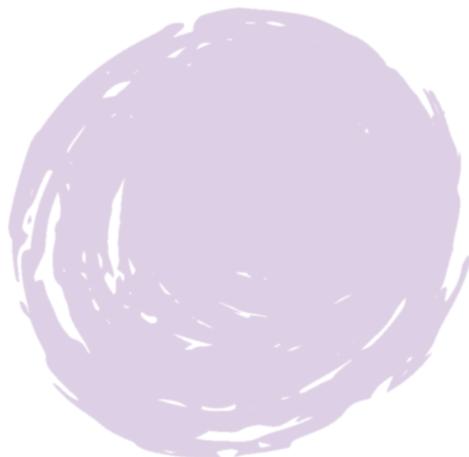


La qualité d'une formation officielle Microsoft (support de cours numérique en anglais).



Votre formateur :

- Est un consultant formateur certifié Microsoft
- Possède plusieurs années d'expérience sur l'environnement Dynamics
- En veille permanente pour suivre son évolution.



Modalités

- Durée de la formation : 4 jour (28h)
- Tarif : 2500 € HT
- Référence : MSMB230
- Disponible en Classe en **présentiel et à distance**
- Formation éligible au Action Collective OPCO
- ARRIOPH est certifiée Qualiopi au titre de ses actions de formation



Préparation à la certification

MB-230 (En option)



- Les certifications vous donnent un avantage professionnel en fournissant des preuves de maîtrise des compétences reconnues dans le monde entier, démontrant vos capacités et votre volonté d'adopter de nouvelles technologies
- Les candidats à cet examen sont des consultants fonctionnels ayant une expertise du service clientèle. Ils sont responsables de la mise en œuvre de solutions omnicanal axées sur le service, la qualité, la fiabilité, l'efficacité et la satisfaction de la clientèle.
- Les candidats conçoivent et implémentent des processus de gestion des services en collaboration avec les architectes de solution. Les candidats collaborent avec les administrateurs d'engagement client pour implémenter et mettre à niveau les composants de service clientèle, notamment la gestion des connaissances, les commentaires client et les services connectés.
- Les candidats doivent posséder de solides connaissances appliquées du service clientèle, notamment une compréhension approfondie des cas, de la gestion des connaissances, du routage unifié et des files d'attente, des droits, de la planification des ressources, des contrats de niveau de service (SLA, Service- Level Agreement), des visualisations, des services connectés, de Customer Service Insights, de Power Virtual Agents, des espaces de travail Customer Service, de Customer Voice et d'Omnichannel for Customer Service.
- Les connaissances du consultant fonctionnel doivent inclure une compréhension totale du rôle de l'application de service clientèle en relation avec la suite d'applications Dynamics 365, ainsi qu'une compréhension élémentaire de l'architecture de la solution et de l'assurance qualité.

Les compétences mesurées:

- Gérer les cas et gestion des connaissances (25 - 30%)
- Gérer les attributions et les accords de niveau de service (SLA) (5 - 10%)
- Implémenter la planification (5 - 10%)
- Implémenter des expériences multisession pour le service clientèle (20 - 25%)
- Gérer l'analyse et les Insights (10 - 15%)
- Implémenter Microsoft Power Platform (5 - 10%)
- Utiliser un service clientèle connecté (5 - 10%)



ARRIOPH
Academy

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

Nous contacter

P : +33 1 89 27 27 81

E : academy@arrioph.com

34 Av. des Champs-Élysées
75008 Paris