

kod szkolenia: MB-230 / PL DL 4d

Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Szkolenie MB-230 to kluczowy krok dla konsultantów funkcjonalnych, którzy chcą uzyskać certyfikację Microsoft Dynamics 365 Customer Service.. Kurs przygotowuje do projektowania i wdrażania procesów zarządzania usługami oraz automatyzacji w ścisłej współpracy z architektami rozwiązań i deweloperami.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie MB-230 jest dedykowane dla:

- specjalistów IT,
- konsultantów funkcjonalnych Dynamics 365
- profesjonalistów ds. obsługi klienta,

Uczestnicy zdobędą kompetencje niezbędne do zarządzania relacjami z klientami, wsparcia technicznego oraz rozwiązywania problemów klientów, co przyczyni się do doskonałości obsługi.



Korzyści

Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat zarządzania relacjami z klientami, obsługi klienta oraz wsparcia technicznego

Become Microsoft Certified: https://arch-center.azureedge.net/Credentials/Certification-Poster_en-us.pdf



Program szkolenia

Moduł 1: Rozpocznij pracę z Dynamics 365 Customer Service

- Przedstawienie Dynamics 365 Customer Service
- Podstawowe elementy obsługi klienta
- Zrozumienie nowoczesnej ścieżki klienta

Moduł 2: Zarządzanie sprawami za pomocą Dynamics 365 Customer Service Hub

- Przegląd zarządzania sprawami
- Tworzenie i cykl życia sprawy
- Rozważania dotyczące automatyzacji tworzenia spraw
- Symulacja — tworzenie i rozwiązywanie przypadków
- Scenariusze zarządzania przypadkami
- Scenariusze pulpitu zarządzania sprawami
- Praca nad zarządzaniem przypadkami przy użyciu scenariuszy przypadków
- Użycie Copilota, aby pomóc w rozwiązywaniu problemów klientów
- Praca z przejściami przyczyn statusu
- Ćwiczenie — Zarządzanie sprawami w systemie Microsoft Dynamics 365

Moduł 3: Użycie kolejek obsługi klienta Microsoft Dynamics 365 do zarządzania obciążeniami spraw

- Wprowadzenie do kolejek Microsoft Dynamics 365
- Konfigurowanie tabel dla kolejek
- Utworzenie kolejki Microsoft Dynamics 365
- Praca z kolejkami
- Ćwiczenie — Użycie kolejek do zarządzania obciążeniem pracą nad sprawami
- Zestawy reguł routingu
- Ćwiczenie – Użycie reguł routingu, aby przypisać sprawy do określonych kolejek

Moduł 4: Automatyczne tworzenie i aktualizowanie rekordów w Centrum obsługi klienta

- Konfigurowanie reguły, aby automatycznie tworzyć lub aktualizować rekordy
- Konfigurowanie reguły automatycznego tworzenia lub aktualizowania rekordów
- Mapowanie rekordów ręcznie za pomocą usługi Power Automate
- Zakończenie i aktywowanie swojej reguły
- Użycie monitora aktywności, aby przeglądać i śledzić zasady

Moduł 5: Rozpocznij korzystanie z ujednoliconego routingu dla Dynamics 365 Customer Service

- Trasowanie przypadków, korzystając z podstawowych zestawów reguł trasowania
- Skonfigurowanie jednolitego routowania
- Tworzenie i zarządzanie użytkownikami
- Tworzenie i zarządzanie kolejkami w celu ujednoliconego routingu
- Konfigurowanie strumieni pracy w celu kierowania rekordami

Moduł 6: Tworzenie i zarządzanie uprawnieniami w usłudze Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- Przegląd uprawnień
- Utworzenie rekordów uprawnień

- Praca z kanałami uprawniającym
- Inne rozważania
- Ćwiczenie – Zarządzanie umowami wsparcia przy użyciu uprawnień
- Zdefiniowanie szablonu uprawnień

Moduł 7: Praca z umowami o poziomie usług w Dynamics 365 Customer Service

- Praca z zamknięciami firm i godzinami pracy
- Tworzenie i definiowanie umów o poziomie usług
- Zdefiniowanie elementów SLA
- Zdefiniowanie niestandardowych wskaźników KPI
- Zarządzanie umowami SLA

Moduł 8: Tworzenie rozwiązań do zarządzania wiedzą w Dynamics 365 Customer Service

- Przegląd zarządzania wiedzą
- Tworzenie i definiowanie artykułów wiedzy
- Cykl życia artykułu wiedzy
- Zarządzanie wersjami, kategoriami i tłumaczeniami artykułów wiedzy
- Publikacja artykułu wiedzy
- Ćwiczenie – Tworzenie i utrzymywanie artykułów wiedzy

Moduł 9: Rozwiązywanie spraw dotyczących obsługi klienta w Dynamics 365 za pomocą artykułów wiedzy

- Przegląd artykułów wiedzy i rozwiązywania przypadków
- Włączanie i konfigurowanie jednostek dla wyszukiwania wiedzy
- Konfigurowanie opcji wyszukiwania i wyświetlania artykułów
- Wyszukiwanie artykułów wiedzy
- Ćwiczenie — rozwiązywanie spraw dotyczących Microsoft Dynamics 365 przy użyciu artykułów wiedzy
- Analiza artykułów

Moduł 10: Utworzenie projektu ankiety z Dynamics 365 Customer Voice

- Dynamics 365 Głos Klienta
- Projekty w Dynamics 365 Customer Voice
- Utworzenie swojego pierwszego projektu
- Ćwiczenie – Utworzenie podstawowego projektu

Moduł 11: Twórz ankiety klientów za pomocą Dynamics 365 Customer Voice

- Nagłówki ankiet i branding
- Dodawanie rozgałęzionej logiki do ankiet
- Personalizowanie ankiet za pomocą zmiennych
- Dodawanie metryki satysfakcji do ankiety i projektu
- Dodawanie wielu języków do swoich ankiet
- Ćwiczenie – Tworzenie podstawowych ankiet

Moduł 12: Wysyłanie ankiety Dynamics 365 Customer Voice

- Tworzenie i personalizowanie szablonów wiadomości e-mail
- Tłumaczenie szablonów wiadomości e-mail na inne języki
- Wysyłanie ankiet e-mailem

- Przesyłanie plików CSV
- Używanie linków i kodów QR
- Analizowanie raportów z ankiet
- Ćwiczenie – Tworzenie szablonów wiadomości e-mail

Moduł 13: Zautomatyzowanie ankiety Dynamics 365 Customer Voice dzięki usłudze Power Automate

- Wysyłanie ankiety za pomocą Power Automate
- Utworzenie zaproszenia
- Rozszerzenie zmiennych, aby jeszcze bardziej dostosować ankiety
- Użycie zmiennej lokalizacji w przypadku ankiet wielojęzycznych
- Użycie zmiennych do działań następczych
- Ćwiczenie – Utworzenie zaproszenia do ankiety

Moduł 14: Skonfigurowanie harmonogramu obsługi klienta

- Skonfigurowanie harmonogramu usług
- Zdefiniowanie zasobów
- Zdefiniowanie grupy zasobów, obiektów i lokalizacji

Moduł 15: Planowanie usługi za pomocą harmonogramu obsługi klienta

- Skonfigurowanie preferencji realizacji
- Utworzenie działań usługowych
- Zaplanowanie działań serwisowych

Moduł 16: Zwiększanie produktywności agentów dzięki przestrzeni roboczej Customer Service

- Poznanie interfejsu użytkownika obszaru roboczego Obsługa klienta
- Wyświetlanie i edycja rekordów
- Praca z dokumentacją sprawy
- Korzystanie z panelu Produktywność w obszarze roboczym Obsługa klienta

Moduł 17: Tworzenie niestandardowych doświadczeń dla agentów dzięki profilom doświadczeń agentów w Dziale Obsługi Klienta

- Tworzenie i wykorzystanie profili doświadczeń agentów, aby zarządzać aplikacjami
- Szablony kart aplikacji
- Szablony sesji
- Zarządzanie ustawieniami i szablonami powiadomień
- Używanie szablonów w strumieniach pracy

Moduł 18: Rozpocznij korzystanie z Omnichannel dla obsługi klienta

- Wprowadzenie do wielokanałowości w obsłudze klienta
- Używanie interfejsu agenta
- Zarządzanie sesjami i pracuj z aplikacjami
- Praca z konwersacjami
- Praca z informacjami o klientach
- Raportowanie i analiza
- Praca z funkcjami AI
- Pomaganie w produktywności agenta

Moduł 19: Kierowanie i dystrybucja pracy dzięki ujednoliconemu routingowi w Dynamics 365 Customer

Service

- Ustawianie klasyfikacji pracy
- Kierowanie elementami do kolejek
- Konfigurowanie zadań w kolejkach
- Rozpoczynanie korzystania z inteligentnego routingu
- Diagnostyka

Moduł 20: Wdrażanie kanału SMS w Omnichannel dla Dynamics 365 Customer Service

- Konfigurowanie numerów telefonów i kont wiadomości
- Konfigurowanie strumienia pracy SMS
- Konfigurowanie opcji strumienia pracy SMS
- Kierowanie rozmowy SMS
- Konfigurowanie dodatkowych ustawień

Moduł 21: Wdrażanie widżetów czatu za pomocą Omnichannel dla Dynamics 365 Customer Service

- Wprowadzenie do kanałów czatu
- Skonfigurowanie strumieni roboczych dla czatu
- Utworzenie kanału czatu
- Zezwoleń na transkrypcje czatów i pobieranie plików
- Praca z ankietami przed i po czacie
- Osadzanie widżetów czatu w portalu
- Używanie proaktywnego czatu

Moduł 22: Tworzenie inteligentnych rozwiązań wspomagających w Omnichannel dla Dynamics 365 Customer Service

- Praca z kartami adaptacyjnymi Microsoft
- Zbudowanie inteligentnego bota wspomagającego
- Zintegrowanie inteligentnego bota wspomagającego z Omnichannel dla obsługi klienta
- Wyświetlenie podobnych przypadków i artykułów wiedzy sugerowane przez sztuczną inteligencję

Moduł 23: Rozpocznij korzystanie z Customer Service Insights

- Wprowadzenie do Customer Service Insights
- Konfigurowanie informacji o obsłudze klienta
- Odkrywanie paneli Customer Service Insights
- Odkrywanie analizy wyszukiwania wiedzy

Moduł 24: Tworzenie wizualizacji dla Dynamics 365 Customer Service

- Tworzenie i używanie wykresów
- Tworzenie pulpitów nawigacyjnych dla obsługi klienta
- Używanie Power BI, aby wyświetlić dane dotyczące obsługi klienta

Moduł 25: Rozpoczęcie korzystania z usługi Connected Customer Service dla Dynamics 365 i Azure IoT

- Zastosowanie
- Instalacja i konfiguracja
- Aktywa klientów i alerty IoT

Moduł 26: Rejestrowanie i zarządzanie urządzeniami za pomocą Connected Customer Service dla Dynamics 365 i Azure IoT

- Wygenerowanie alertów z urządzeń IoT
- Zarządzanie urządzeniami i interakcja
- Tworzenie i wysyłanie poleceń do urządzeń IoT

Moduł 27: Utworzenie niestandardowych aplikacji dla Dynamics 365 Customer Service

- Utworzenie Power Apps dla Dynamics 365 Customer Service
- Wdrożenie portalu samoobsługowego dla obsługi klienta
- Dostosowanie zarządzania sprawami

Moduł 28: Integrowanie programu Microsoft Copilot Studio Copilot z Omnichannel dla obsługi klienta

- Utworzenie aplikacji Microsoft Entra ID
- Konfigurowanie programu Microsoft Copilot Studio Copilot
- Konfigurowanie Omnichannel dla obsługi klienta
- Skonfigurowanie ankiety po rozmowie



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Podstawowa wiedza na temat platformy Dynamics 365 oraz doświadczenie w obszarze obsługi klienta lub zarządzania projektami informatycznymi.

Dla zwiększenia komfortu pracy oraz efektywności szkolenia zalecamy skorzystanie z dodatkowego ekranu. Brak dodatkowego ekranu nie jest przeciwwskazaniem do udziału w szkoleniu, ale w znaczący sposób wpływa na komfort pracy podczas zajęć

Informacje oraz wymagania dotyczące uczestniczenia w szkoleniach w formule zdalnej dostępne na: <https://www.altkomakademia.pl/jak-dzialamy/o-szkoleniach/?distance-learning>



Szkolenie obejmuje

* podręcznik w formie elektronicznej dostępny na platformie:

<https://learn.microsoft.com/pl-pl/training/>

* dostęp do portalu słuchacza AltKom Akademii



Język

- Szkolenie: polski
- Materiały: angielski

Metoda egzaminacyjna

Become Microsoft Certified: https://arch-center.azureedge.net/Credentials/Certification-Poster_en-us.pdf

Egzamin w formie **on-line**. Zapis na stronie <https://home.pearsonvue.com/Clients/Microsoft.aspx>

Czas trwania

4 dni / 28 godzin

Opis egzaminu

Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate

Exam URL: <https://learn.microsoft.com/en-us/credentials/certifications/exams/mb-230/>

Become Microsoft Certified: https://arch-center.azureedge.net/Credentials/Certification-Poster_en-us.pdf