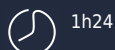


Certification Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant

 Présentiel ou en classe à distance



1h24

Prix inter : 190,00 € HT

Réf.: MB-230

La réussite de l'examen associé à la certification Microsoft Certified: Dynamics 365 Functional Consultant Customer Service permet de valider la capacité des candidats à configurer, personnaliser et déployer des solutions Customer Service efficaces au sein de l'écosystème Dynamics 365. Cette certification mesure l'expertise dans des domaines clés tels que la gestion des cas client, l'automatisation des processus de service, la configuration des files d'attente et des règles de routage, l'optimisation de l'expérience client via les connaissances, les portails et les centres de contact, ainsi que l'intégration avec les outils de collaboration et d'analytique. Elle exige également la compréhension des stratégies d'omnicanalité pour répondre aux besoins des organisations modernes centrées sur la satisfaction client.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Consultant fonctionnel Dynamics 365



Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Les compétences évaluées

- Gérer les cas dans le service à la clientèle
- Configurer l'expérience du représentant et le routage
- Développer Customer Service



Certificat

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.