

# Dynamics 365 - Engagement client et service client

Optimiser le service rendu aux clients

 Présentiel ou en classe à distance

 4 jours (28 h)

Prix inter : 2.850,00 € HT  
Forfait intra : 7.790,00 € HT

Réf.: MSMB230

Formation officielle



## Microsoft

L'évolution de Dynamics 365, depuis ses débuts comme système de gestion de la relation client jusqu'à son statut actuel de solution intégrée complète, reflète l'essor rapide de la technologie. Aujourd'hui, l'environnement professionnel est profondément impacté par ces changements technologiques, exigeant des consultants fonctionnels Dynamics 365 une polyvalence et une expertise accrues. En vous formant à l'installation et la configuration de l'App Service Client, à l'analyse des données du service client, à l'automatisation des processus, et à l'utilisation d'outils tels que Customer Service Insights et Microsoft Power Platform, cette formation répond précisément aux besoins émergents de votre métier. Elle vous permettra de maîtriser l'art de l'engagement client, de la résolution d'incidents et de l'exploitation des technologies les plus récentes pour offrir un service client optimal.

Cette formation prépare à la certification Certification Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant AssociateAssociate.

## A qui s'adresse cette formation ?



### Pour qui

- Consultant fonctionnel Dynamics 365



### Prérequis

- Avoir suivi la formation "Microsoft Power Platform - Consultant fonctionnel" (MSPL200) ou disposer des connaissances équivalentes
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

## Programme

### 1 - Travailler avec des cas

- Prise en main des cas
- Gestion des cas
- Utiliser les files d'attente pour gérer les charges de travail des cas
- Créer ou mettre à jour des enregistrements automatiquement
- Routage unifié

### 2 - Travailler avec les droits et les accords de niveau de service

- Créer et gérer des droits
- Créer et gérer des contrats de niveau de service

### **3 - Travailler avec la gestion des connaissances**

- Créer des solutions de gestion des connaissances
- Utiliser des articles de la base de connaissances pour résoudre des cas
- Créer et gérer des SLA

### **4 - Créer des enquêtes avec Customer Voice**

- Créer un projet d'enquête
- Créer des sondages
- Envoyer des sondages
- Automatiser les enquêtes

### **5 - Services de planification**

- Configurer la planification du service client
- Planifier les services

### **6 - Utilisation des espaces de travail dynamics 365 Customer Service**

- Améliorer la productivité des agents
- Gestionnaire de profils d'application

### **7 - Omnicanal pour le service client Dynamics 365**

- Mise en route
- Routage et répartition du travail
- Déployer un canal SMS
- Déployer des widgets de chat
- Créer des solutions d'assistance intelligente

### **8 - Gérer les analyses et les informations**

- Commencer
- Créer des visualisations

### **9 - Service client connecté**

- Mise en route
- Enregistrement et gestion des appareils

### **10 - Implémenter Microsoft Power Platform**

- Créer des applications personnalisées
- Intégrer un bot Power Virtual Agents



### **Les objectifs de la formation**

- Savoir installer et configurer l'App Service Client
- Comprendre comment identifier les scénarios courants du service client
- Apprendre à mener au bout un processus de résolution d'incident
- Être capable d'analyser les données du service client
- Apprendre à automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents
- Comprendre comment tenir à jour et exploiter une base de connaissances
- Savoir créer et utiliser les niveaux d'agrément de service et leur octroi
- Apprendre à travailler avec l'omnicanal et le service client connecté
- Comprendre comment utiliser Customer Service Insights, Microsoft Power Platform et les espaces de travail du service clientèle



### **Evaluation**

- 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.



### **Les points forts de la formation**

- Une pédagogie basée sur l'alternance de phases théoriques, de retours d'expérience et d'échanges.
- L'expertise de spécialistes de la technologie Dynamics 365.



## Dates et villes 2026 - Référence MSMB230



Dernières places disponibles



Session garantie

### Paris

du 16 févr. au 19 févr.  
du 2 mars au 5 mars  
du 27 avr. au 30 avr.  
du 15 juin au 18 juin

du 29 juin au 2 juil.  
du 18 août au 21 août  
du 5 oct. au 8 oct.  
du 26 oct. au 29 oct.

du 23 nov. au 26 nov.  
du 30 nov. au 3 déc.

### A distance

du 16 févr. au 19 févr.  
du 2 mars au 5 mars  
du 27 avr. au 30 avr.  
du 15 juin au 18 juin

du 29 juin au 2 juil.  
du 18 août au 21 août  
du 5 oct. au 8 oct.  
du 26 oct. au 29 oct.

du 23 nov. au 26 nov.  
du 30 nov. au 3 déc.

### Toulouse

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 23 nov. au 26 nov.

### Rouen

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 5 oct. au 8 oct.

### Marseille

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 23 nov. au 26 nov.

### Aix-en-Provence

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 23 nov. au 26 nov.

## Strasbourg

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 5 oct. au 8 oct.

## Sophia Antipolis

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 5 oct. au 8 oct.

## Lille

du 16 févr. au 19 févr.

du 29 juin au 2 juil.

du 23 nov. au 26 nov.

## Rennes

du 27 avr. au 30 avr.

du 5 oct. au 8 oct.

du 23 nov. au 26 nov.

## Nantes

du 27 avr. au 30 avr.

du 5 oct. au 8 oct.

du 23 nov. au 26 nov.

## Lyon

du 27 avr. au 30 avr.

du 5 oct. au 8 oct.

du 23 nov. au 26 nov.

## Bordeaux

du 27 avr. au 30 avr.

du 5 oct. au 8 oct.

du 23 nov. au 26 nov.

