Introduction to service in Dynamics 365

Trainings-ID: **AB-6004**

Ort: **Wien, Online**

Zum Seminar →

Das nehmen Sie mit

In diesem Training erfahren Sie, wie Sie Geschäftsprozesse mithilfe von Dynamics 365-Kundenbindungs-Apps verbessern und automatisieren und gleichzeitig systemeigene Verbindungen mit Microsoft 365 integrieren. Außerdem lernen Sie, Kunden effizient durch KI-gesteuerte Dynamics 365 Customer Service zu unterstützen, die Kundenerfahrung mit DER KI-ersten Omnichannel-Kommunikation im Dynamics 365 Contact Center zu verbessern und die Erste-Zeit-Auflösungsraten für Mitarbeiter vor Ort mithilfe von KI-gesteuerter Dynamics 365 Field Service zu steigern.

Programm

Die Grundlagen von Dynamics 365-Kundenbindungsanwendungen beschreiben

- Beschreiben von Kundenbindungs-Apps in Dynamics 365
- Beschreiben der lösungsübergreifenden Funktionen von Kundenbindungs-Apps
- Zu Kundenbindungsanwendungen wechseln und in ihnen navigieren
- Beschreiben Sie das Zeitskala-Feature in Kundeninteraktions-Apps
- Übung – Navigieren in Dynamics 365-Apps
- Erkundung von Eingabeaufforderungen in Dynamics 365-Apps mit Copilot Chat
- Sicherheit in Kundenbindungs-Apps beschreiben

Erkunden von Self-Service-Funktionen in Dynamics 365

- Beschreibung des Self-Service im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben des Wissensmanagements in Dynamics 365 Customer Service
- Übung – Erstellen eines Wissensartikels

- Beschreibung des Wissensmanagement-Agenten

Erkunden der Fallverwaltung im Dynamics 365 Contact Center

- Beschreiben der Funktionen von Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben des Falllebenszyklus
- Beschreiben von Kanälen im Dynamics 365 Contact Center
- Übung – Erstellen eines Chatkanals
- Beschreiben von Routingfunktionen in Dynamics 365
- Beschreiben von Fallberichten und Analysen im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben Sie die Erfahrung als Vorgesetzter im Rahmen von Dynamics 365 Contact Center
- Beschreibung des Agent-Hubs

Beschreibung des Workforce-Managements im Dynamics 365 Contact Center

- Beschreibung des Workforce Management (WFM) im Dynamics 365 Contact Center
- Beschreiben Sie die Prognose- und Kapazitätsplanung
- Beschreibung der Termin- und Schichtplanung
- Microsoft 365 Copilot for Service erkunden

Nutzen von Dienstfunktionen vor Ort in Dynamics 365 Field Service

- Beschreiben von Anwendungsfällen für Dynamics 365 Field Service
- Den Lebenszyklus eines Arbeitsauftrags beschreiben
- Beschreibung der mobilen App Dynamics 365 Field Service
- Beschreiben von Ressourcen- und Terminplanungsprozessen
- Beschreiben Sie den Scheduling-Operations-Agent
- Übung – Erstellen und Planen einer einfachen Arbeitsreihenfolge in Dynamics 365 Field Service

Beschreibung der gemeinsamen Funktionen in Dynamics 365 Customer Engagement-Apps

- Beschreiben der Optionen zum Anpassen von Kundenbindungs-Apps für die Erfüllung geschäftlicher Anforderungen
- Verbessern der Kundenbindungs-Apps mit der Microsoft Power Platform-Integration
- Beschreiben von Berichterstellungsfunktionen, einschließlich Diagrammen, Dashboards und Ansichten
- Microsoft 365-Integrationen beschreiben
- Beschreiben der Funktionen von Copilot in Kundenbindungs-Apps

Zielgruppen

Dieses Training ist auf Experten zugeschnitten, die darauf abzielen, Geschäftsprozesse mithilfe von Dynamics 365 Customer Engagement-Apps zu verbessern und zu automatisieren und dabei die systemeigene Konnektivität mit Microsoft 365 zu nutzen. Es ist ideal für diejenigen, die Kunden effizient durch KI-gesteuerte Dynamics 365 Customer Service unterstützen, die Kundenerfahrung mit DER KI-ersten Omnichannel-Kommunikation im Dynamics 365 Contact Center verbessern und die Erste-Zeit-Auflösungsraten für Mitarbeiter vor Ort mit KI-gesteuerten Dynamics 365 Field Service steigern.

Vorkenntnisse

coming soon

Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
03.02.2027	1 Tag	Wien	Trainingspreis (Vor Ort)	€ 690,-
03.02.2027	1 Tag	Wien	Trainingspreis (Online)	€ 690,-
18.08.2027	1 Tag	Wien	Trainingspreis (Vor Ort)	€ 690,-
18.08.2027	1 Tag	Wien	Trainingspreis (Online)	€ 690,-