

# Formation : Implement customer service solutions using Microsoft Dynamics 365 Customer Service (Microsoft MB-230)

Cours officiel MB-230, préparation à l'examen

*Formation pratique - 4j - 28h00 - Réf. MDH*

Avec cette formation, vous découvrirez comment Microsoft Dynamics 365 Customer Service aide les organisations à améliorer la satisfaction client. Grâce à des outils comme la création automatique de dossiers et la gestion des files d'attente, vous gagnerez du temps pour vous concentrer sur l'essentiel : vos clients. Vous apprendrez étape par étape à créer et gérer des dossiers, interagir avec les clients et résoudre leurs demandes, puis à analyser les données pour améliorer vos réponses futures.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Configurer et personnaliser Dynamics 365 Customer Service.
- ✓ Gérer les dossiers, files d'attente, droits et SLA.
- ✓ Mettre en œuvre la base de connaissances et la gestion des connaissances.
- ✓ Automatiser les processus avec les règles de routage et Power Automate.
- ✓ Analyser les données pour améliorer le service client.
- ✓ Intégrer des canaux comme le chat, l'e-mail ou la voix pour une assistance omnicanal.

## Public concerné

Consultants fonctionnels, chefs de projet ou professionnels du service client souhaitant configurer, personnaliser et optimiser l'utilisation de Dynamics 365 Customer Service dans leur organisation.

### PARTICIPANTS

Consultants fonctionnels, chefs de projet ou professionnels du service client souhaitant configurer, personnaliser et optimiser l'utilisation de Dynamics 365 Customer Service dans leur organisation.

### PRÉREQUIS

Avoir une première expérience avec Dynamics 365 Customer Service et comprendre les bases de la gestion de la relation client.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils sont agréés par l'éditeur et sont certifiés sur le cours. Ils ont aussi été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum trois à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## Prérequis

Avoir une première expérience avec Dynamics 365 Customer Service et comprendre les bases de la gestion de la relation client.

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Animation de la formation en français. Support de cours officiel au format numérique et en anglais. Bonne compréhension de l'anglais à l'écrit.

### Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Travailler avec les dossiers dans Dynamics 365 Customer Service

- Découvrir Dynamics 365 Customer Service.
- Gérer les dossiers avec Dynamics 365 Customer Service Hub.
- Gérer les dossiers avec l'espace de travail Customer Service.
- Utiliser les files d'attente pour répartir les dossiers.
- Collaborer entre représentants dans Dynamics 365 Customer Service.
- Configurer Copilot dans Dynamics 365 Customer Service.
- Créer ou mettre à jour des enregistrements automatiquement dans Customer Service Hub.

### 2 Gérer les droits (entitlements) et accords de niveau de service (SLA)

- Créer et gérer les droits (entitlements).
- Travailler avec les accords de niveau de service (SLA).

### 3 Gérer les solutions de gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service

- Créer des solutions de gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service.
- Rechercher et filtrer les articles de connaissance avec Dynamics 365 Customer Service.
- Utiliser les articles de connaissance pour résoudre des dossiers dans Dynamics 365 Customer Service.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences visées en amont de la formation.

Évaluation par le participant, à l'issue de la formation, des compétences acquises durant la formation.

Validation par le formateur des acquis du participant en précisant les outils utilisés : QCM, mises en situation...

À l'issue de chaque formation, ITTCERT fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Les participants réalisent aussi une évaluation officielle de l'éditeur.

Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les ressources pédagogiques utilisées sont les supports et les travaux pratiques officiels de l'éditeur.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr) pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4 Aider les agents à être plus productifs dans Dynamics 365 Customer

##### Service

- Créer des expériences personnalisées pour les agents.
- Améliorer la productivité avec Customer Service workspace.
- Gérer les cas dans Customer Service workspace.
- Optimiser la productivité des agents avec Omnichannel.
- Personnaliser le Customer Service Hub.
- Découvrir les outils de productivité Dynamics 365.
- Créer des assistances intelligentes (bots et adaptive cards).

#### 5 Acheminer et répartir le travail dans Dynamics 365 Customer Service

- Découvrir le routage unifié.
- Acheminer et répartir le travail grâce au routage unifié.
- Utiliser le routage basé sur les compétences.
- Acheminer les enregistrements via Omnichannel avec le routage unifié.

### Options

**Certification : 200 € H.T.**

La réussite de l'examen MB-230 permet d'obtenir la certification " Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate".

#### [Comment passer votre examen ?](#)

L'option de certification se présente sous la forme d'un voucher et de « practice tests » qui vous permettront de vous entraîner et de passer l'examen à l'issue de la formation.