



MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant

This course offers any organization an opportunity for customer success.



www.explainit.nl

MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant

Doelgroep

The audience for this course are functional consultants with customer service expertise.

Resultaat

In this course, you learn to:

- Manage cases and Knowledge Management
- Manage entitlements and SLAs
- Implement scheduling
- Implement multi-session experiences for Customer Service
- Manage analytics, visualizations, and insights
- Implement Microsoft Power Platform
- Implement Connected Customer Service
- Implement routing

Voorkennis

The prerequisites of this course are:

- Knowledge of Comprehensive understanding of the customer service application's role in relationship to the Dynamics 365 suite of apps.
- Knowledge of Basic understanding of the solution architecture.

Leermateriaal

Bij het volgen van deze training krijg je de beschikking over naslagwerk dat is ontwikkeld door specialisten. In het naslagwerk vind je een overzicht van de theorie, praktijkoefeningen en examenvragen.

Certificering



4 dagen



€2099 per deelnemer



Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Eindhoven, Groningen, Hengelo, Rotterdam, Utrecht, Zwolle



Klassikaal, Virtueel, Individueel, Hybride, E-Learning

Aanpak

Voor onze aanpak maken we onderscheid tussen een open-inschrijving, incompany training en gebruikersadoptie traject. De aanpak in de praktijk stemmen onze ervaren adviseurs, consultants en trainers samen met je af.

Incompany & Maatwerk

Deze training wordt ook verzorgd als een incompany en maatwerk training. Bij incompany en maatwerk trainingen doen we alles in samenspraak. Samen met jou worden behoeften geïnterpreteerd, doelstellingen geformuleerd, programma's opgesteld en resultaat afspraken gemaakt.

Programma

The modules below are discussed during the course. For more information, view the [study guide](#).

Manage cases and Knowledge Management (15–20%)

- Create and manage cases
- Define and configure foundational Customer Service components
- Create and administer Knowledge Management
- Capture customer feedback by using Customer Voice

Manage entitlements and SLAs (1–5%)

- Create and manage entitlements
- Create and manage SLAs

Implement scheduling (10–15%)

- Configure service scheduling
- Implement schedule boards
- Manage schedule boards
- Implement Universal Resource Scheduling (URS)

Implement multi-session experiences for Customer Service (30–35%)

- Deploy Omnichannel for Customer Service
- Manage channels
- Configure agent productivity tools
- Configure agent workspaces
- Configure agent productivity AI capabilities

Manage analytics, visualizations, and insights (10–15%)

- Configure insights
- Create and configure visualizations and reports
- Configure Omnichannel Insights

Implement Microsoft Power Platform (5–10%)

- Configure model-driven apps
- Create custom apps
- Implement Power Virtual Agents for Customer Service

Implement Connected Customer Service (1–5%)

- Describe Connected Customer Service
- Create and manage IoT devices

Implement routing (10–15%)



Leervormen

Iedere leerbehoefte is uniek. ExplainIT biedt zes verschillende leervormen aan om hier zo gepast mogelijk op in te spelen.



Klassikaal

Schrijf je in voor een training waarbij de datum, tijd, locatie en inhoud vooraf vastgesteld zijn of profiteer van een klassikale groepstraining voor medewerkers van je eigen organisatie.



Individueel

Benut de voordelen van een een-op-een training waarbij je zelf bepaalt wanneer de training plaatsvindt. De inhoud van de training stem je af met een ervaren trainingsadviseur.



E-learning

Volg met behulp van software en andere tools online trainingen. Bepaal zelf waar en wanneer je aan de slag gaat met vooraf ontwikkelde e-learning en/of laat e-learning zelf ontwikkelen.



Virtual Classroom

Ontwikkel je vaardigheden vanaf je eigen gewenste locatie met een virtuele training waarbij je middels een online videoverbinding live in contact staat met de docent en de medecursisten.



Hybride

Profiteer van een flexibele leervormen waarbij de training klassikaal op locatie te volgen is, maar cursisten ook vanaf hun eigen gewenste locatie virtueel kunnen aansluiten.



Blended Learning

Laat ExplainIT een mix van leervormen inzetten om je leerbehoefte zo goed mogelijk in te vullen. Profiteer bijvoorbeeld van een combinatie van e-learning en klassikale training(en).

Oplossingen

We bieden verschillende oplossingen om de specifieke leerbehoeften van jouw organisatie zo goed mogelijk in te vullen.

Projecten



Office 365 adoptie

Ontdek hoe we organisaties ondersteunen bij het optimaal inzetten van Office 365.



Gebruik van Teams

Ondervind hoe we optimaal gebruik van het samenwerkingsplatform stimuleren.



Skills Week

Maak kennis met hét jaarlijkse organisatiebrede leerevenement.



Windows 11 Migratie

Lees hoe we organisaties helpen migreren naar de nieuwste Windows.



User Adoption Platform

Leer ons intuïtieve en veelzijdige platform voor gebruikersadoptie kennen.



Continu Digitaal Vaardig

Leesmeer over ons concept dat organisaties digitaal vaardig maakt én houdt.

Expertises

Maatwerk trainingen



Ontdek hoe we de specifieke leerbehoeften van jouw organisatie passend vullen.



Continu leren

Ervaar hoe we organisaties helpen doorlopend digitaal vaardig te blijven.



Gebruikersondersteuning

Bekijk ons aanbod met verschillende vormen van gebruikersondersteuning.



IT Onboarding & Borging

Leer onze methoden op het gebied van IT onboarding en borging kennen.



Adoptie van Technologie

Ondervind hoe we adoptie van nieuwe technologie stimuleren.



IT Consultancy

Lees hoe onze gecertificeerde consultants je organisatie verder kunnen helpen.

[Bekijk alle oplossingen →](#)

Ons verhaal

ExplainIT is in 2001 opgericht om IT-eindgebruikers te ontwikkelen en organisaties te begeleiden bij de overstap naar een nieuwe Microsoft Office-, Windows- of SharePoint-omgeving. Daarnaast hebben we ons gespecialiseerd in het ontwikkelen van vaardigheden op het gebied van methodieken en soft skills.

Onze visie

Vaardigheden om goed te kunnen werken met IT, methodieken en soft skills zijn tegenwoordig cruciaal. Met ExplainIT streven we ernaar om de vaardigheden van medewerkers op het gebied van de digitale werkplek te ontwikkelen zodat ze optimaal kunnen werken met applicaties. Ook erkennen we het belang van specifieke vaardigheden om efficiënt(samen) te kunnen werken.

Door praktijksituaties te verwerken in trainingen wordt herkenning gecreëerd en neemt het leerrendement toe. Korte, intensieve leerinterventies vormen de basis, aangevuld met herhalingsmomenten en digitale microlearnings. Daarnaast zorgen onze maatwerkoplossingen ervoor dat we aan vrijwel iedere leerbehoefte kunnen voldoen.

Een greep uit onze klanten:



Contact

Heb je een vraag voor ons? Neem vrijblijvend contact op met één van onze trainingsadviseurs.

Mail:

info@explainit.nl

Telefoon:

088-122 55 88

Adres:

John Maynard Keynesstraat 351
7559 SV Hengelo

Website:

www.explainit.nl

explainit

