

Szkolenie: Microsoft
AB-7011: Introduction to navigating the modern Contact Center

Microsoft
Partner

Cel szkolenia:

Ten kurs jest wprowadzeniem do usługi Microsoft Dynamics 365 Contact Center i koncentruje się na jego podstawowych funkcjach i doświadczeniach użytkowników. Uczestnicy zyskają zrozumienie możliwości dystrybucji pracy na platformie, dowiedzą się, w jaki sposób konwersacje są wydajnie kierowane, oraz zapoznają się z codziennymi przepływami pracy zarówno przedstawicieli, jak i menedżerów Contact Center.

Profil odbiorców:

Ten kurs jest przeznaczony dla Ciebie, jeśli chcesz rozpocząć swoją podróż z usługą Contact Center as a Service (CCaaS). Jest idealny dla osób pragnących zrozumieć, jakie korzyści usługa CCaaS może przynieść ich organizacji.

Plan szkolenia:

- Wprowadzenie do nawigacji po nowoczesnym centrum Contact Center
 - Moduł 1: Eksplorowanie usługi Dynamics 365 Contact Center
 - Moduł 2: Opisywanie możliwości dystrybucji pracy
 - Moduł 3: Opisywanie doświadczeń przedstawiciela usługi Dynamics 365 Contact Center
 - Moduł 4: Opisywanie doświadczeń menedżera usługi Dynamics 365 Contact Center

Poziom trudności



Certyfikaty:

Uczestnicy otrzymają certyfikaty podpisane przez Microsoft (ukończenie kursu). Ten kurs nie jest bezpośrednio powiązany z egzaminem certyfikacyjnym Microsoft.

Prowadzący:

Microsoft Certified Trainer (MCT)

