Szkolenie: Microsoft

AB-7011: Introduction to navigating the modern Contact Center

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)

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70

BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70

BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001