



ENI Service

référence  
T126-MB230

28h

## Microsoft Dynamics 365 Service clients

Mise à jour  
13 juillet 2025

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

# Microsoft Dynamics 365 Service clients

Cofinancé  
par l'Union  
européenne

### Objectifs pédagogiques

- Installer et configurer l'application pour le service client
- Identifier les scénarios communs du service client
- Compléter un processus de résolution des cas
- Analyser les données du service client
- Automatiser le traitement des enregistrements de gestion des cas
- Créer et utiliser des articles de connaissances
- Créer et utiliser des droits et des accords de niveau de service
- Travailler avec Omnicanal
- Travailler avec le service clientèle connecté
- Travailler avec la planification du service à la clientèle
- Intégrer Copilot à Omnicanal pour Customer Service
- Créer des applications personnalisées

### Prérequis

Ce cours est destiné aux consultants fonctionnels travaillant avec Dynamics 365 Customer Service, ou des consultants fonctionnels qui travaillent avec d'autres applications Dynamics 365 et qui souhaitent approfondir leurs connaissances en matière de service à la clientèle.

### Certification

Cette formation prépare à l'examen MB-220 Consultant fonctionnel Microsoft Dynamics 365 Sales, qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified : Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate

### Public concerné

Un Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant est chargé de découvrir, de capturer les exigences, d'engager des experts du domaine et des parties prenantes, de traduire des exigences et de configurer la solution et les applications. Le consultant fonctionnel met en oeuvre une solution à l'aide de capacités prêtes à l'emploi, d'une extensibilité sans code, d'une application et d'intégrations de services.



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

[www.eni-service.fr](http://www.eni-service.fr)

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880



ENI Service

référence  
T126-MB230

28h

# Microsoft Dynamics 365 Service clients

Mise à jour  
13 juillet 2025

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

## Programme détaillé

### Prise en main de Dynamics 365 Customer Service (0,5 heure)

- Introduction à Dynamics 365 Customer Service
- Composants de base de Customer Service
- Comprendre le parcours du client moderne

### Gestion des incidents avec le Concentrateur du service client de Dynamics 365 (1,5 heure)

- Présentation de la fonctionnalité de gestion des incidents
- Création et cycle de vie d'un incident
- Considérations relatives à l'automatisation de la création d'incident
- Travaux pratiques : créer et résoudre des incidents
- Scénarios de gestion des incidents
- Scénarios de tableau de bord de gestion d'incident
- Travail de gestion des incidents avec des scénarios d'incidents
- Utiliser les transitions de raison du statut
- Travaux pratiques : gérer les incidents dans Microsoft Dynamics 365

### Gérer les charges de travail relatives aux incidents à l'aide de files d'attente Microsoft Dynamics 365 Customer Service (1,5 heure)

- Présentation des files d'attente Microsoft Dynamics 365
- Configurer des tables pour les files d'attente
- Créer une file d'attente Microsoft Dynamics 365
- Utiliser des files d'attente
- Travaux pratiques : gérer les charges de travail relatives aux incidents à l'aide de files d'attente
- Ensembles de règles d'acheminement
- Travaux pratiques : affecter des incidents à des files d'attente spécifiques à l'aide de règles d'acheminement

### Créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements dans le Concentrateur du service client (2 heures)

- Présentation
- Configurer des règles pour créer ou mettre à jour des enregistrements automatiquement
- Configurer des règles pour créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements
- Mapper des enregistrements manuellement avec Power Automate
- Terminer et activer votre règle
- Utiliser le moniteur d'activité pour examiner et suivre des règles

### Prise en main de l'acheminement unifié pour Dynamics 365 Customer Service (1 heure)

- Présentation

- Acheminer des incidents à l'aide d'ensembles de règles d'acheminement de base



- Configurer l'acheminement unifié
- Créer et gérer des utilisateurs
- Créer et gérer les files d'attente pour l'acheminement unifié
- Configurer des flux de travail pour l'acheminement des enregistrements

### Créer et gérer des droits d'utilisation dans Microsoft Dynamics 365 Customer Service (0,5 heure)

- Présentation de droits
- Créer des enregistrements de droit
- Utiliser des canaux d'octroi de droits
- Autres considérations
- Travaux pratiques : gérer les contrats de support à l'aide des droits
- Définir les modèles de droit

### Créer des solutions de gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service (1 heure)

- Présentation de la fonctionnalité de gestion des connaissances
- Créer et définir des articles de la Base de connaissances
- Cycle de vie des articles de la Base de connaissances
- Gérer les versions, les catégories et les traductions des articles de la Base de connaissances
- Publication d'un article de la Base de connaissances
- Travaux pratiques : créer et gérer des articles de base de connaissances

### Résoudre des incidents Dynamics 365 Customer Service à l'aide d'articles de base de connaissances (1 heure)

- Présentation des articles de la Base de connaissances et de la résolution d'incident
- Activer et configurer des entités pour la Recherche dans la Base de connaissances
- Configurer les options de recherche et d'affichage des articles
- Rechercher des articles de la Base de connaissances
- Travaux pratiques : résoudre les incidents de Microsoft Dynamics 365 à l'aide des articles de la Base de connaissances
- Analyse d'article

### Créer un projet d'enquête avec Dynamics 365 Customer Voice (0,5 heure)

- Présentation
- Dynamics 365 Customer Voice
- Projets dans Dynamics 365 Customer Voice
- Créer votre premier projet
- Travaux pratiques : créer un projet de base



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880



ENI Service

référence  
T126-MB230

28h

## Microsoft Dynamics 365 Service clients

Mise à jour  
13 juillet 2025

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante



- Explorer l'interface utilisateur de Customer Service workspace
- Afficher et modifier des enregistrements
- Utiliser des enregistrements d'incident
- Utiliser le volet Productivité dans Customer Service workspace

### Créer des enquêtes client avec Dynamics 365 Customer Voice (1 heure)

- Présentation
- En-têtes d'enquête et personnalisation
- Ajouter une logique d'embranchement aux enquêtes
- Personnaliser une enquête avec des variables
- Ajouter des mesures de satisfaction à une enquête et à un projet
- Ajouter plusieurs langues pour vos enquêtes
- Travaux pratiques : créer une enquête de base

### Envoyer des enquêtes Dynamics 365 Customer Voice (1,5 heure)

- Présentation
- Créer et personnaliser des modèles d'e-mail
- Traduire des modèles d'e-mails dans d'autres langues
- Envoyer une enquête par e-mail
- Charger des fichiers CSV
- Utiliser des liens et des codes QR
- Analyser des états d'enquête
- Travaux pratiques : créer un modèle d'e-mail

### Automatiser les enquêtes Dynamics 365 Customer Voice avec Power Automate (1,5 heure)

- Présentation
- Envoyer une enquête avec Power Automate
- Créer une invitation
- Développer les variables pour personnaliser davantage les enquêtes
- Utiliser la variable locale pour les enquêtes multilingues
- Utiliser des variables pour les actions de suivi
- Travaux pratiques : créer une invitation à une enquête

### Configurer la planification Customer Service (0,5 heure)

- Présentation
- Configurer la planification Customer Service
- Définir des ressources
- Définir des groupes de ressources, des installations et des sites

### Planifier des services avec la planification Customer Service (0,5 heure)

- Présentation
- Configurer des préférences d'exécution
- Créer des activités de service
- Planifier des activités de service

### Améliorer la productivité des agents grâce à Customer Service workspace (1 heure)

- Présentation

### Créer des expériences personnalisées pour les agents avec des profils d'expérience d'agent dans Customer Service (1 heure)

- Présentation
- Créer et utiliser des profils d'expérience d'agent pour gérer des applications
- Modèles d'onglet d'application
- Modèles de session
- Gérer les paramètres et modèles de notification
- Utiliser des modèles dans des flux de travail

### Prise en main d'Omnicanal pour Customer Service (2 heures)

- Présentation d'Omnicanal pour Customer Service
- Utiliser l'interface de l'agent
- Gérer les sessions et utiliser les applications
- Utiliser les conversations
- Utiliser les informations client
- Améliorer la productivité d'un agent
- Utiliser des fonctionnalités d'IA
- Améliorer la productivité d'un agent

### Acheminer et répartir du travail avec la fonctionnalité d'acheminement unifié de Dynamics 365 Customer Service (1 heure)

- Présentation
- Configurer la classification du travail
- Acheminer des éléments vers les files d'attente
- Configurer les affectations de travail dans les files d'attente
- Prise en main de l'acheminement intelligent
- Diagnostics

### Déployer un canal SMS dans Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service (1 heure)

- Présentation
- Configurer des numéros de téléphone et des comptes de messagerie
- Configurer un flux de travail SMS
- Configurer les options de flux de travail SMS
- Acheminer des conversations par SMS
- Configurer des paramètres supplémentaires

### Déployer les widgets de conversation instantanée avec Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service (1,5 heure)

- Présentation des canaux de conversation instantanée
- Configurer un flux de travail de conversation instantanée
- Créer un canal de conversation instantanée



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880



ENI Service

référence  
T126-MB230

28h

# Microsoft Dynamics 365 Service clients

Mise à jour  
13 juillet 2025

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

- Autoriser les transcriptions de conversation instantanée et les téléchargements de fichier
- Utiliser les enquêtes préalables et postérieures à une conversation instantanée
- Intégrer un widget de conversation instantanée à un portail
- Utiliser une conversation instantanée proactive

## Créer des solutions d'assistance intelligente dans Omnicanal pour Dynamics 365 Customer Service (1 heure)

- Présentation
- Utiliser les cartes adaptatives Microsoft
- Créer un bot d'assistance intelligente
- Intégrer un bot d'assistance intelligente à Omnicanal pour Customer Service
- Afficher les incidents similaires et articles de base de connaissances suggérés par l'IA

## Prise en main de Customer Service Insights (1 heure)

- Présentation de Customer Service Insights
- Configurer Customer Service Insights
- Utiliser les tableaux de bord Customer Service Analytics dans Power BI
- Découvrir les tableaux de bord Customer Service Insights
- Découvrir l'analyse de la recherche dans la base de connaissances

## Créer des visualisations pour Dynamics 365 Customer Service (0,5 heure)

### Documentation

- Présentation

### Support et outils de renseignements

- Créer des tableaux de bord pour Customer Service
- Utiliser Power BI pour afficher les données de Customer Service

## Prise en main de Connected Customer Service for Dynamics 365 et d'Azure IoT (1 heure)

- Présentation
- Déploiement
- Installation et configuration
- Actifs client et alertes IoT

## Inscrire et gérer des appareils avec Connected Customer Service for Dynamics 365 et Azure IoT (1 heure)

- Présentation
- Générer des alertes à partir d'appareils IoT
- Gestion et interactions des appareils
- Créer et envoyer des commandes aux appareils IoT

## Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Customer Service (0,5 heure)

- Présentation
- Créer des applications Power Apps pour Dynamics 365 Customer Service
- Déployer un portail libre-service pour Customer Service
- Personnaliser la gestion des incidents



Cofinancé  
par l'Union  
européenne

## Intégrer un copilote Microsoft Copilot Studio à Omnicanal pour Customer Service (1 heure)

- Présentation
- Créer une application Microsoft Entra ID
- Configurer le bot Microsoft Copilot Studio
- Configurer Omnicanal pour Customer Service
- Configurer une enquête postérieure à un appel



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880



ENI Service

référence  
T126-MB230

28h

## Microsoft Dynamics 365 Service clients

Mise à jour  
13 juillet 2025

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante



### Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

### Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

1 Dans la salle de cours en présence du formateur.

2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.

3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

### Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

### Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Evaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

### Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique. Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés. Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

### Accessibilité de la formation

ENI Service s'engage en faveur de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH). Toutes nos formations sont ainsi accessibles aux PSH. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la page "Accueil des personnes en situation de handicap" de notre site internet.



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

[www.eni-service.fr](http://www.eni-service.fr)

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880