Introduction to service in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Dynamics 365'te Servis Yönetimine Giriş (Introduction to Service in Dynamics 365) eğitimi, katılımcılara **Dynamics 365 müşteri etkileşimi (Customer Engagement)** uygulamalarıyla iş süreçlerini nasıl geliştirebileceklerini ve otomatikleştirebileceklerini öğretir.

Bu **1 günlük temel seviye (Fundamentals)** eğitimde katılımcılar; **Microsoft 365** ile doğal entegrasyonun avantajlarını kullanarak müşteri destek süreçlerini optimize etmeyi, **AI destekli Dynamics 365 Customer Service, Contact Center** ve **Field Service** uygulamalarıyla müşteri memnuniyetini artırmayı öğrenir.

Ayrıca, **Microsoft Power Platform** ve **Copilot** entegrasyonlarıyla müşteri etkileşim uygulamalarını özelleştirme ve zenginleştirme becerisi kazanırlar.

Prerequisites

Eğitime katılmadan önce katılımcıların şu bilgilere sahip olması önerilir:

- Temel **iş süreçleri ve müşteri etkileşimi** kavramlarına aşinalık,
- Profesyonel ortamda **Microsoft 365 uygulamalarını** kullanma deneyimi.

Who Should Attend

Bu eğitim aşağıdaki profesyoneller için uygundur:

- İş süreçlerini Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarıyla geliştirmek isteyen uzmanlar,
- Microsoft 365 ortamında çalışan ve **AI tabanlı müşteri hizmetleri** çözümlerini entegre etmek isteyen kullanıcılar,
- **Field Service** ve **Contact Center** operasyonlarında verimliliği artırmak isteyen ekip liderleri ve yöneticiler.

Introduction to service in Dynamics 365 Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

What You Will Learn

Bu eğitimi tamamlayan katılımcılar:

- Dynamics 365 müşteri etkileşimi uygulamalarının **temel özelliklerini ve entegrasyon kabiliyetlerini** anlar.
- **Kendi kendine hizmet (self-service)** araçlarını kullanarak müşteri destek süreçlerini geliştirir.
- Dynamics 365 Contact Center'da **olay yönetimi (case management)**, otomasyon, analiz ve omnichannel iletişimi uygular.
- **Workforce Management (WFM)** modülünde tahminleme, planlama ve AI destekli araçları kullanır.
- Dynamics 365 Field Service modülünde **saha operasyonlarını** yönetir, iş emirleri (work orders) oluşturur ve planlar.
- Microsoft Power Platform ve Microsoft 365 entegrasyonlarını kullanarak uygulamaları **özelleştirir ve genişletir.**

Outline

Modül 1: Dynamics 365 Müşteri Etkileşimi Uygulamalarının Temelleri

- Uygulamaların genel özellikleri ve entegrasyon kabiliyetleri
- Navigasyon, Timeline ve güvenlik özellikleri
- **Copilot Chat** kullanımı
- Pratik alıştırma: Dynamics 365 uygulamalarında gezinme

Modül 2: Self-Service Yeteneklerini Keşfetme

- Self-service araçları ve **bilgi yönetimi (Knowledge Management)**
- **Virtual Agents** ve müşteri desteğinde otomasyon
- Alıştırma: Bilgi makalesi oluşturma

Modül 3: Dynamics 365 Contact Center'da Olay Yönetimi

- **Case lifecycle** ve yönlendirme (routing) süreçleri
- Kanal yönetimi (chat, e-posta, sosyal medya)
- **Agent Hub** ve denetçi (supervisor) deneyimi

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- Alıştırma: Chat kanalı oluşturma

Modül 4: Workforce Management (WFM)

- **Tahminleme, planlama ve vardiya yönetimi**
- AI destekli araçlar ve **Microsoft 365 Copilot for Service**

Modül 5: Dynamics 365 Field Service ile Saha Operasyonları

- İş emri (Work Order) yönetimi ve planlama
- **Mobil uygulama** kullanımı
- **Scheduling Operations Agent** ile kaynak planlama
- Alıştırma: Temel iş emri oluşturma

Modül 6: Paylaşılan Özellikler ve Özelleştirme

- Power Platform entegrasyonu
- **Raporlama ve gösterge tabloları (dashboards)**
- **Microsoft 365 entegrasyonları ve Copilot** özellikleri