



Dynamics 365 : gestion du service client

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MSC106

 CATÉGORIE
**Dynamics CRM et
Dynamics 365**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Apprendre à installer et à configurer l'App Service Client
- ✓ Identifier les scénarios communs du service client
- ✓ Solliciter la base de connaissance et capitaliser sur les résolutions d'incidents
- ✓ Utiliser les files d'attente du CRM
- ✓ Analyser les données du service client
- ✓ Automatiser le processus de gestion d'enregistrements d'incidents

POUR QUI ?

- ✓ Consultant fonctionnel Dynamics 365



☰ Programme détaillé

Vous souhaitez avoir plus de détail sur cette formation (Programme + Tarifs) ?

Notre service client répond à toutes vos demandes

🔗 Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

📅 Prochaines dates programmées

📅 05 au 07 Août 2026

📍 Casablanca

📅 30 Sep. au 02 Oct. 2026



📅 25 au 27 Nov. 2026



📅 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210
✉ **Email** : contact@innov-systems.com
🌐 **Web** : <https://www.innov-systems.com>

▼
Scannez pour accéder
à la fiche en ligne