



ENI Service

référence
T126-MB230

28h

Mettre en oeuvre des solutions de service client avec Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Mise à jour
24 avril 2026

Formation
intra-entreprise
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

Mettre en oeuvre des solutions de service client avec Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Objectifs pédagogiques

- ✓ Configurer la gestion des cas dans Dynamics 365 Customer Service
- ✓ Mettre en oeuvre les droits, les contrats de service, les SLA et la gestion des connaissances
- ✓ Configurer l'expérience agent avec Customer Service workspace et les profils d'expérience
- ✓ Implémenter le routage unifié, la distribution du travail et la planification des services
- ✓ Déployer des scénarios omnicanaux, Contact Center et Customer Voice
- ✓ Étendre Dynamics 365 Customer Service avec les capacités de Power Platform

Prérequis

- Expérience en tant que consultant fonctionnel sur Dynamics 365 Customer Service, ou sur d'autres applications Dynamics 365 avec volonté d'étendre ses compétences à Customer Service
- Compréhension des processus métier liés au service client
- Connaissance des principes de configuration d'applications Dynamics 365 et de Power Platform
- Une expérience pratique sur les applications Customer Engagement est recommandée

Certification

Cette formation prépare à l'examen **MB-230**, qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate

Public concerné

Cette formation s'adresse aux consultants fonctionnels Dynamics 365 Customer Service qui souhaitent implémenter des solutions omnicanales axées sur la qualité de service, la fiabilité, l'efficacité et la satisfaction client.

Elle concerne les professionnels chargés de réaliser la découverte, recueillir les exigences, collaborer avec les experts métier et parties prenantes, traduire les besoins et configurer une solution Customer Service à l'aide des fonctionnalités standard, des extensions sans code et des intégrations d'applications et de services.

Bénéfices pour les participants :

- Structurer une solution de service client moderne dans Dynamics 365
- Améliorer la gestion des cas, le routage, les SLA et l'expérience agent
- Comprendre comment mettre en oeuvre des scénarios omnicanaux et de libre-service
- Renforcer la capacité à traduire des besoins métier en configuration Customer Service opérationnelle



☎ 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

1 / 3



ENI Service

référence
T126-MB230

28h

Mettre en oeuvre des solutions de service client avec Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Mise à jour
24 avril 2026

Formation
intra-entreprise
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

Programme détaillé

Gestion des cas (4h00)

- Créer des cas
- Créer des files d'attente
- Résoudre des cas
- Acheminer des cas
- Mettre en place l'environnement Customer Service
- Travail pratique :
 - > Validation de l'environnement de labo
 - > Créer des cas
 - > Créer des files d'attente
 - > Résoudre des cas
 - > Acheminer des cas

Droits, contrats de service et gestion des connaissances (4h00)

- Gérer les droits client
- Configurer les SLA
- Utiliser des modèles
- Créer des articles de connaissances
- Rendre les connaissances accessibles aux agents
- Travail pratique :
 - > Droits et modèles
 - > Créer des articles de connaissances

Espaces de travail Customer Service (3h00)

- Configurer Customer Service workspace
- Configurer les profils d'expérience agent
- Permettre le travail multi-session
- Améliorer l'expérience de l'agent
- Travail pratique :
 - > Customer Service workspace
 - > Profils d'expérience agent

Routage unifié et planification du service (4h00)

- Distribuer le travail avec Unified Routing
- Configurer les files et les règles de routage
- Configurer la planification du service client
- Définir des services et ressources
- Travail pratique :
 - > Configurer Customer Service Scheduling
 - > Définir des services

Dynamics 365 Contact Center et omnicanal (4h30)

- Comprendre le fonctionnement du contact center Dynamics 365
- Mettre en oeuvre le support omnicanal
- Gérer les conversations sur plusieurs canaux
- Permettre le libre-service et l'escalade vers un agent
- Intégrer les scénarios voix, chat, SMS, réseaux sociaux et autres canaux

Customer Voice (2h00)

- Créer des enquêtes
- Capturer les retours clients

- Automatiser l'envoi des enquêtes
- Analyser les réponses
- Travail pratique :
 - > Créer une enquête

Power Platform pour Customer Service (2h30)

- Étendre Customer Service avec Power Platform
- Utiliser Power Automate
- Intégrer des connecteurs
- Créer des extensions et automatisations utiles au service client

Atelier appliqué Customer Service (4h00)

- Analyser un scénario métier de service client
- Concevoir une solution Dynamics 365 Customer Service
- Configurer une solution adaptée au scénario
- Partager et comparer les solutions mises en oeuvre
- Travail pratique :
 - > Discussion de groupe
 - > Conception de la solution
 - > Construction de la solution
 - > Présentation et comparaison des solutions



☎ 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

2 / 3



ENI Service

référence
T126-MB230

28h

Mettre en oeuvre des solutions de service client avec Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Mise à jour
24 avril 2026

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, le formateur évalue chaque stagiaire sur l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation selon quatre niveaux (non évalué, non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette évaluation repose sur une modalité choisie par le formateur en cohérence avec la formation : QCM, exercices pratiques réalisés pendant la formation, évaluation finale de synthèse, quiz interactif de validation, étude de cas, mise en situation, analyse de l'auto-évaluation, autres modalités adaptées.

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, émise par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Évaluation 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



☎ 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