

Copilot voor Customer Service (EN)

Group Training

Training code	CGACOPCSCE
Gesproken taal	Engels
Taal materiaal	Engels
Dagdelen	2
Kosten	€600,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is Copilot voor Customer Service

Copilot voor Customer Service is een geavanceerde tool die gebruik maakt van kunstmatige intelligentie om klantinteracties te verbeteren. Het omvat chatbots die geautomatiseerde ondersteuning bieden en het biedt proactieve inzichten, aanbevelingen en automatisering om agents te ondersteunen bij het leveren van betere service en het verhogen van klanttevredenheid.

Met functies zoals gespreksanalyse, samenvattingen, generatieve functies voor het opstellen van e-mails, voorspellende ondersteuning en taakanalyse, stroomlijnt Microsoft Copilot het proces van klantenservice en verbetert het de efficiëntie van het team.

Voor wie is Copilot voor Customer Service

De training Copilot for Customer Service is geschikt voor:

- klantenserviceprofessionals
- teamleiders Customer Care
- beheerders van Dynamics Customer Service
- consultants op het gebied van Dynamics / Power Platform

Voorvereisten

Er zijn geen specifieke vereisten om aan deze training te kunnen deelnemen.

Doelstellingen

Na deze training behalen de deelnemers de volgende leerdoelen:

- Begrijp de functies en mogelijkheden van Copilot voor Dynamics Customer Service, inclusief chatbots.
- Leer hoe je Copilot en chatbots kunt configureren en aanpassen aan de behoeften van jouw organisatie.



- Ontwikkel vaardigheden om proactieve inzichten en aanbevelingen van Copilot te gebruiken, zowel met als zonder chatbots, voor betere klantenservice.
- Leer hoe je chatbots kunt integreren in klantenserviceprocessen voor verbeterde efficiëntie en klanttevredenheid.
- Krijg inzicht in de best practises voor het gebruik van Copilot en chatbots om de waarde voor jouw organisatie te maximaliseren.

Indien een copyright van derden van toepassing is op deze training, vind je het copyright op <https://academy.capgemini.nl/trademarks>

Op de producten en diensten die genoemd zijn in dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Capgemini Academy van toepassing. Kijk voor de laatste versie op <https://academy.capgemini.com/>. De prijzen van genoemde producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. Controleer ook voor de meest recente prijzen, onze website.

Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoegen.

Capgemini Academy. We transform IT professionals
academy.capgemini.nl

IN/3A-018.18