

Microsoft Dynamics 365 Customer Service

MB-230T01

Detalles del Curso

Audiencia(s):	Profesional de TI(s)
Tecnología:	Microsoft Dynamics 365
Duración:	24 Horas
Material Didáctico:	Oficial (Ingles)

Sobre este Curso

Microsoft Dynamics 365 Customer Service ofrece a cualquier organización una oportunidad para el éxito con los clientes. El uso de herramientas como la creación automática de casos y la gestión de esperas libera tu tiempo para dedicarlo a aquello en lo que puedes tener un mayor impacto, directamente con sus clientes.

Únase a nuestro equipo de expertos reconocidos a nivel mundial que le llevarán paso a paso desde crear casos hasta interactuar con los clientes para resolver esos casos. Una vez que haya resuelto esos casos, podrá aprender del análisis de datos los detalles clave para ayudarlo a resolver casos similares más rápidamente o evitar nuevos problemas por completo.

Perfil de Audiencia

Un Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant es responsable de realizar el descubrimiento, captar los requisitos, contratar a expertos en la materia y participantes, traduciendo requisitos y configurando la solución y las aplicaciones. El Consultor Funcional implementa una solución utilizando capacidades fuera de lo común, extensibilidad sin código, integraciones de aplicaciones y servicios.

Contenido del Curso

Módulo 1: Descripción del servicio al cliente

En este módulo aprenderá los fundamentos del servicio al cliente en Dynamics 365. Instalaremos y configuraremos la aplicación, y también aprenderemos sobre los roles de seguridad, las aplicaciones relacionadas y análisis.

Lecciones

- Lección 1: Crear registros de casos
- Lección 2: Aplicaciones de servicio relacionadas
- Lección 3: Analytics para servicio
- Lección 4: AI para servicio
- Lección 5: Configurar servicio al cliente

Módulo 2: Gestión de caso

En este módulo aprenderá a abrir y resolver casos de atención al cliente, tanto manualmente como con automatización.

Lecciones

- Lección 1: Resumen de gestión de casos
- Lección 2: Crear registros de casos
- Lección 3: Gestión de colas
- Lección 4: Enrutamiento de casos
- Lección 5: Resolver casos

Módulo 3: Acuerdos y derechos de nivel de servicio

En este módulo, aprenderá a definir y utilizar los derechos y las plantillas de derechos, así como acuerdos de nivel de servicio, y cómo estas herramientas permiten la resolución de casos.

Lecciones

- Lección 1: SLA y resumen de derechos
- Lección 2: Crear y administrar derechos
- Lección 3: Crear y administrar SLA

Módulo 4: Gestión del conocimiento

En este módulo aprenderá a crear y utilizar la gestión de conocimientos. Asimismo, aprenderá el ciclo de vida de artículos de conocimientos.

Lecciones

- Lección 1: Resumen de gestión del conocimiento
- Lección 2: Autoría y organización
- Lección 3: Usar contenido de conocimiento
- Lección 4: Gestionar contenido de conocimiento

Módulo 5: Omnichannel

En este módulo, aprenderá a trabajar con Omnichannel para Dynamics 365 Customer Service.

Lecciones

- Lección 1: Empezar
- Lección 2: Enrutamiento del registro de la entidad
- Lección 3: Enrutamiento y distribución del trabajo
- Lección 4: Configurar canales de mensajes
- Lección 5: Desplegar widgets de chat
- Lección 6: Crear soluciones de asistencia inteligentes
- Lección 7: Integrar un bot de Power Virtual Agents
- Lección 8: Herramientas de productividad

Módulo 6: Programación de Servicio de Atención al Cliente

En este módulo, aprenderá a utilizar la función de Customer Service Scheduling en Dynamics 365 Customer Service

Lecciones

- Lección 1: Empezar con la Programación del Servicio de Atención al Cliente
- Lección 2: Configurar la Programación del Servicio de Atención al Cliente
- Lección 3: Definir y trabajar con recursos reservables
- Lección 4: Trabajar con servicios
- Lección 5: Trabajar con preferencias de cumplimiento
- Lección 6: Programación de actividades de servicio
- Lección 7: Reprogramación de actividades de servicio y sustitución de recursos

Módulo 7: Servicio de Atención al Cliente Conectado

En este módulo, aprenderá a utilizar Dynamics 365 Connected Customer Service para tomar datos y ayudar a ejecutar acciones comerciales reales basándose en los datos.

Lecciones

- Lección 1: Empezar con Connected Customer Service
- Lección 2: Registro de dispositivos
- Lección 3: Gestión e interacción de dispositivos
- Lección 4: alertas de IoT y envío de comandos

Módulo 8: Conocimientos del servicio de atención al cliente

En este módulo, aprenderá a trabajar con los conocimientos del servicio de atención al cliente para utilizar la Inteligencia Artificial (AI) en su solución Dynamics 365 Customer Service.

Lecciones

- Lección 1: Empezar con Conocimientos de Servicio al Cliente
- Lección 2: Trabajar con conocimiento en llamadas de Servicio al Cliente

Al Finalizar este Curso

Después de completar este curso, los estudiantes podrán:

- Instalar y configurar la aplicación de servicio al cliente
- Identificar escenarios comunes de servicio al cliente
- Completar un proceso de resolución de caso
- Analizar datos de servicio al cliente
- Automatizar el procesamiento de registros de administración de casos
- Crear y usar artículos de conocimiento
- Crear y usar derechos y acuerdos de nivel de servicio
- Trabajar con Omnichannel
- Trabajar con el Servicio de Atención al Cliente Conectado
- Trabajar con Programación del Servicio de Atención al Cliente
- Trabajar con Perspectivas de Servicio al Cliente