

Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Código: MB-230T01

Propuesta de Valor: MICROSOFT

Duración: 32 Horas



Microsoft Dynamics 365 Customer Service (Servicio al Cliente) 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.

AUDIENCIA

- Un Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant (Consultor funcional de compromiso con el cliente) 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.

PRE REQUISITOS

- Este curso está diseñado para consultores funcionales que trabajan con Dynamics 365 Customer Service (servicio al cliente), o consultores funcionales que trabajan con otras aplicaciones de Dynamics 365 que quieren ampliar sus conocimientos acerca del Servicio de Atención al Cliente.

OBJETIVOS

Adquirir conocimientos en:

- 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 Omnicanal.
- 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.

CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Este curso lo prepara para el: **Examen MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant.** Este examen es un de los requerimientos para la certificación: **Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate.**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN A DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
2. ADMINISTRACIÓN DE CASOS CON EL CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE DE DYNAMICS 365
3. USAR COLAS DE MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PARA ADMINISTRAR CARGAS DE TRABAJO DE CASOS
4. CREE O ACTUALICE REGISTROS AUTOMÁTICAMENTE EN EL CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE
5. INTRODUCCIÓN AL ENRUTAMIENTO UNIFICADO PARA DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
6. CREAR Y ADMINISTRAR DERECHOS EN MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
7. CREAR SOLUCIONES DE ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
8. UTILICE LOS ARTÍCULOS DE CONOCIMIENTOS PARA RESOLVER CASOS DE DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
9. CREAR UN PROYECTO DE ENCUESTA CON DYNAMICS 365 CUSTOMER VOICE
10. CREAR ENCUESTAS DE CLIENTES CON DYNAMICS 365 CUSTOMER VOICE
11. ENVIAR ENCUESTAS DE DYNAMICS 365 CUSTOMER VOICE
12. AUTOMATIZAR ENCUESTAS DE DYNAMICS 365 CUSTOMER VOICE CON POWER AUTOMATE
13. CONFIGURAR LA PROGRAMACIÓN DE CUSTOMER SERVICE
14. PROGRAMAR SERVICIOS CON LA PROGRAMACIÓN DE CUSTOMER SERVICE
15. MEJORE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS AGENTES CON CUSTOMER SERVICE WORKSPACE
16. CREE EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS PARA AGENTES CON EL ADMINISTRADOR DE PERFILES DE APLICACIÓN DE CUSTOMER SERVICE

17. INTRODUCCIÓN A OMNICANAL PARA CUSTOMER SERVICE
18. ENRUTAR Y DISTRIBUIR TRABAJO CON ENRUTAMIENTO UNIFICADO EN DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
19. IMPLEMENTAR UN CANAL DE SMS EN LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
20. IMPLEMENTAR WIDGETS DE CHAT CON OMNICANAL PARA DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
21. CREAR SOLUCIONES DE ASISTENCIA INTELIGENTE EN LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
22. INTRODUCCIÓN A LOS CASOS EN CUSTOMER SERVICE INSIGHTS
23. CREAR VISUALIZACIONES PARA DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
24. INTRODUCCIÓN A CONNECTED CUSTOMER SERVICE FOR DYNAMICS 365 Y AZURE IOT
25. REGISTRAR Y GESTIONAR DISPOSITIVOS CON CONNECTED CUSTOMER SERVICE FOR DYNAMICS 365 Y AZURE IOT
26. CREAR APLICACIONES PERSONALIZADAS PARA DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE
27. INTEGRAR UN BOT DE POWER VIRTUAL AGENTS CON LA PLATAFORMA OMNICANAL PARA CUSTOMER SERVICE

BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, 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 (Servicio al Cliente).