



# AB-6004

## Introduction to service in Dynamics 365



### Información general.

Este curso enseñará ¿Cómo mejorar y automatizar procesos empresariales usando Dynamics 365 aplicaciones de interacción con el cliente, mientras incorporan la interconectividad nativa con Microsoft 365.

También aprenderás a apoyar a los clientes de forma eficiente a través del servicio de atención al cliente impulsado por IA de Dynamics 365, mejorar el cliente experiencia con comunicación omnicanal con IA en Dynamics 365 Centro de Contacto y aumentar las tasas de resolución por primera vez para los trabajadores presenciales utilizando Dynamics 365 Field Service impulsado por IA.

### Duración.

1 Día.

### Perfil del público.

Este curso está adaptado para profesionales que buscan mejorar y automatizar procesos empresariales utilizando aplicaciones de interacción con clientes de Dynamics 365, aprovechando al mismo tiempo que nativas interconectividad con Microsoft 365. Es ideal para quienes buscan apoyar a los clientes de forma eficiente a través de Dynamics 365 Customer impulsado por IA Servicio, mejora la experiencia del cliente con el omnicanal de IA primero comunicación en Dynamics 365 Contact Center, y impulso por primera vez tasas de resolución para trabajadores in situ que utilizan Dynamics 365 Field impulsado por IA Servicio.

### Examen.

Este curso no tiene un examen asociado.

### Temario.

#### **Módulo 1: Describe los fundamentos de las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.**

Explora las aplicaciones de compromiso con el cliente de Dynamics 365 para comprender sus características, capacidades de integración y herramientas para una mejor interacción con el cliente.

- Introducción.
- Describe las aplicaciones de compromiso con el cliente en Dynamics 365.
- Describe las capacidades de intersolución de las aplicaciones de compromiso con el cliente.
- Navega hacia y dentro de las aplicaciones de interacción con el cliente.
- Describe la función de Cronología en las aplicaciones de compromiso con el cliente.
- Explora las indicaciones en las aplicaciones de Dynamics 365 con Copilot Chat.
- Describe la seguridad en las aplicaciones de interacción con el cliente.

#### **Ejercicio: Navega por las aplicaciones de Dynamics 365.**

## **Módulo 2: Explora las capacidades de autoservicio en Dynamics 365.**

Aprende a utilizar herramientas de autoservicio en Dynamics 365 para crear experiencias de atención al cliente fluidas y eficientes a través de artículos de conocimiento y agentes virtuales.

- Describe el autoservicio en el Centro de Contacto Dynamics 365.
- Describe la gestión del conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.
- Describe al Agente de Gestión del Conocimiento.

**Ejercicio: Crea un artículo de conocimiento.**

## **Módulo 3: Explora la gestión de casos en el Centro de Contacto Dynamics 365.**

Sumérgete en Dynamics 365 Contact Center para aprender sobre gestión de casos, automatización, opciones de enrutamiento, herramientas analíticas, compromiso omnicanal y Agent Hub.

- Describe las capacidades del Centro de Contacto Dynamics 365.
- Describe el ciclo de vida del caso.
- Describe los canales en el Centro de Contacto Dynamics 365.
- Describe las capacidades de enrutamiento en Dynamics 365.
- Describe la información de casos y el análisis en Dynamics 365 Contact Center.
- Describe la experiencia como supervisor en el Centro de Contacto Dynamics 365.
- Describe Agent Hub.

**Ejercicio: Crea un canal de chat.**

## **Módulo 4: Describe la gestión de la fuerza laboral en Dynamics 365 Contact Center.**

Descubre las capacidades clave de la Gestión de la Fuerza Laboral, incluyendo la previsión de herramientas, programación y IA en Dynamics 365 Contact Center.

- Describe la Gestión de la Fuerza Laboral (WFM) en el Centro de Contacto Dynamics 365.
- Describe la previsión y la planificación de capacidad.

- Describe la planificación de la programación y los turnos.
- Explora Microsoft 365 Copilot para el Servicio.

## **Módulo 5: Utilizar las capacidades de servicio in situ en Dynamics 365 Field Service.**

Utiliza Dynamics 365 Field Service para gestionar las operaciones de servicio de campo, optimizar flujos de trabajo y aumentar la satisfacción del cliente.

- Describe los casos de uso de Dynamics 365 Field Service.
- Describe el ciclo de vida de las órdenes de trabajo.
- Describe la aplicación móvil Dynamics 365 Field Service.
- Describe los procesos de recursos y planificación.
- Describe el Agente de Operaciones de Planificación.

**Ejercicio: Crear y programar una orden de trabajo básica en Dynamics 365 Field Service.**

## **Módulo 6: Describe las capacidades compartidas en las aplicaciones de interacción con clientes de Dynamics 365.**

Examina la integración, las herramientas impulsadas por IA y las características de personalización para adaptar las aplicaciones de compromiso con el cliente de Dynamics 365 a los requisitos empresariales.

- Describe las opciones para adaptar las aplicaciones de compromiso con el cliente a las necesidades del negocio.
- Mejora las aplicaciones de interacción con el cliente con la integración de Microsoft Power Platform.
- Describe las capacidades de reporte, incluyendo gráficos, paneles de control y vistas.
- Describe las integraciones con Microsoft 365.
- Describe las capacidades de Copilot en aplicaciones de interacción con clientes.

