



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.

