



MB-230T01: Microsoft Dynamics 365 Customer Service



Sobre este curso.

Microsoft Dynamics 365 Customer Service ofrece a cualquier organización una oportunidad para el éxito de los clientes. El uso de herramientas como la creación automática de casos y la administración de colas le permitirá ahorrar tiempo para que lo dedique en operaciones que tendrán un mayor impacto para sus clientes.

Únase a nuestro equipos de expertos reconocidos mundialmente, que lo guiarán paso a paso por la creación de casos, la interacción con los clientes y la resolución de los casos. Una vez resueltos esos casos, puede consultar el análisis de datos para obtener los detalles clave que le permitirán resolver casos similares con mayor rapidez o evitar nuevos problemas por completo.

Duración.

4 Días.

Perfil del público.

Un consultor funcional de Dynamics 365 Customer Engagement es responsable de realizar el descubrimiento, capturar requisitos, involucrar a expertos en la materia y partes interesadas, traducir los requisitos y configurar la solución y las aplicaciones. El Consultor Funcional implementa una solución usando capacidades listas para usar, extensibilidad sin código, aplicaciones e integraciones de servicios.

Requisitos previos.

Este curso está diseñado para consultores funcionales que trabajan con Dynamics 365 Customer Service, así como para consultores funcionales que trabajan con otras aplicaciones de Dynamics 365 que quieren ampliar sus conocimientos de Customer Service.

Examen.

MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Funcional Consultant.

Temario.

Módulo 1: Introducción a Dynamics 365 Customer Service.

El servicio al cliente es un aspecto clave de cualquier estrategia de gestión de las relaciones con el cliente. Microsoft Dynamics 365 Customer Service cuenta con muchas características que las organizaciones pueden usar para gestionar los servicios que proporcionan a sus clientes.

- Introducción a Dynamics 365 Customer Service.
- Componentes principales de Customer Service.
- Comprender el recorrido del cliente moderno.

En este módulo:

- Descubrirá las partes de Dynamics 365 Customer Service.
- Aprenderá a optimizar Dynamics 365 Customer Service para mejorar sus relaciones con los clientes.



Módulo 2: Administración de casos con el centro de servicio al cliente de Dynamics 365.

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service permite a las organizaciones prestar mejor servicio a sus clientes y administrar las cargas de casos de agentes ofreciendo una gran variedad de opciones de administración de casos. Si los agentes buscan modos más eficaces de crear casos o mejores formas de administrar el ciclo de vida de los casos, las herramientas de administración de casos en Microsoft Dynamics 365 pueden ayudarlos en el proceso de administración.

- Información general sobre la administración de casos.
- Creación y ciclo de vida de los casos.
- Consideraciones para automatizar la creación de casos.
- Escenarios de administración de casos.
- Escenarios de paneles de administración de casos.
- Trabajo de gestión de los casos con escenarios de casos.
- Trabajar con transiciones de razones para el estado.

Ejercicios:

- Crear y resolver casos.
- Administrar casos en Microsoft Dynamics 365.

En este módulo:

- Evaluación del proceso de resolución de casos en Dynamics 365 de principio a fin
- Identificación de las diferentes opciones disponibles para crear y definir casos
- Uso de flujos de proceso de negocio para guiar a los agentes en la resolución de casos
- Revisión de cuándo y cómo se usan los casos principales y secundarios
- Identificación de cuándo conviene combinar casos similares
- Trabajo con transiciones de razones para el estado de casos y configuración de transiciones personalizadas de estado

Módulo 3: Usar colas de Microsoft Dynamics 365 Customer Service para administrar cargas de trabajo de casos.

Los centros de atención al cliente suelen usar colas para administrar el direccionamiento de los casos entrantes, de modo que puedan manejarse de una forma organizada y oportuna.

- Introducción a las colas de Microsoft Dynamics 365.
- Configurar tablas para colas.

- Crear una cola de Microsoft Dynamics 365.
- Trabajar con colas.
- Conjuntos de reglas de enrutamiento.

Ejercicios:

- Usar colas para administrar cargas de trabajo de casos.
- Usar reglas de enrutamiento para asignar casos a colas específicas

En este módulo:

- Identificar los diferentes tipos de colas de Microsoft Dynamics 365 disponibles.
- Creación de una cola y definición de los miembros de la cola.
- Asignación, selección y publicación de elementos de la cola.
- Definición de conjuntos de reglas de enrutamiento para trasladar elementos a colas específicas.
- Configuración de otras tablas de Dynamics 365 para que puedan usarse con colas.

Módulo 4: Cree o actualice registros automáticamente en el Centro de servicio al cliente.

Aprenda a crear registros mediante el uso de la función de creación y actualización automática de reglas. Además, aprenderá a usar múltiples condiciones en una sola regla para crear registros de manera diferente según los resultados.

- Configurar reglas para crear o actualizar registros automáticamente.
- Configurar reglas para crear o actualizar registros automáticamente.
- Asignar registros manualmente con Power Automate.
- Completar y activar una regla.
- Utilizar el monitor de actividad para revisar y realizar un seguimiento de las reglas.

En este módulo:

- Obtenga información sobre la creación automática de registros y las instancias de revisión en las que puede usarlos.
- Revise el proceso de definición de reglas mediante la aplicación Centro de servicio al cliente.
- Examine elementos de regla, cómo se usan dentro de una regla y el proceso para definirlos dentro de una regla.
- Aprenda a usar Microsoft Power Automate para crear un registro en la aplicación.





- Aprenda a configurar el flujo de Power Automate para asignar un contacto manualmente.
- Examine el uso del monitor de actividad para revisar el estado de las reglas que se están procesando.

Módulo 5: Introducción al enrutamiento unificado para Dynamics 365 Customer Service.

Para asegurarse de que los clientes estén satisfechos con el servicio que se les brinda, muchas organizaciones conectarán los elementos de trabajo entrantes, como casos, llamadas de teléfono o solicitudes de chat, al agente más cualificado para ayudar con cada necesidad específica.

- Introducción
- Enrutar casos mediante el uso de conjuntos de reglas de enrutamiento básico.
- Configurar enrutamiento unificado.
- Crear y administrar usuarios.
- Crear y administrar colas para enrutamiento unificado.
- Configurar secuencias de trabajo para el enrutamiento de registros.

En este módulo, aprenderá a:

- Obtener información sobre el enrutamiento básico.
- Configurar un enrutamiento unificado.
- Crear y administrar la configuración de usuarios.
- Obtener información sobre colas y secuencias de trabajo.

Módulo 6: Crear y administrar derechos en Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

Este módulo se centrará en los derechos de Microsoft Dynamics 365 y en cómo se utilizan para definir y realizar el seguimiento de la información sobre contratos de soporte. Incluye información sobre la creación y la definición de derechos, la configuración de términos y tipos de derechos, la definición de registros relacionados y la administración del ciclo de vida de los derechos.

- Información general sobre los derechos.
- Crear registros de derechos.
- Trabajar con canales de derechos.
- Otras consideraciones.
- Definir plantillas de derecho.

Ejercicio:

- Administrar los contratos compatibles mediante los derechos.

En este módulo, aprenderá a:

- Crear y definirá registros de derechos.
- Controlar cuándo se aplica un derecho.
- Definir términos específicos de derechos y canales admitidos.
- Definir derechos específicos de producto o de contacto.
- Trabajar con varios registros de derechos para un cliente específico.
- Usar plantillas de derechos para crear rápidamente nuevos derechos.

Módulo 7: Crear soluciones de administración del conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.

Este módulo se centrará en la creación de soluciones de administración del conocimiento mediante Microsoft Dynamics 365. Proporciona información general sobre las distintas opciones de administración del conocimiento disponibles, e incluye información acerca de la definición de artículos de conocimientos, la administración de versiones de artículos y la publicación de artículos.

- Información general sobre la administración del conocimiento.
- Crear y definir artículos de conocimientos.
- Ciclo de vida de los artículos de conocimientos.
- Administrar las versiones, categorías y traducciones del artículo de conocimientos.
- Publicación de artículos de conocimientos.

Ejercicio:

- Crear y mantener artículos de conocimiento.

En este módulo, aprenderá a:

- Identificar las situaciones en las que pueden utilizarse artículos de conocimiento.
- Crear y definir artículos de conocimiento en Dynamics 365.
- Administrar el ciclo de vida de artículos de conocimiento.
- Controlar las opciones de publicación, creación de versiones y traducción de artículos.

Módulo 8: Utilice los artículos de conocimientos para resolver casos de Dynamics 365 Customer Service.

Este módulo se dedica a describir cómo utilizar las funcionalidades de la administración del conocimiento de Dynamics 365 para resolver casos dentro de Dynamics 365; por ejemplo, cómo personalizar entidades de Dynamics 365 para utilizar artículos de conocimientos, cómo buscar y vincular artículos de conocimientos, cómo controlar opciones de visualización de artículos y cómo utilizar análisis de artículos para impulsar opciones de gestión de conocimientos.

- Información general sobre los artículos de conocimientos y la resolución de casos.
- Habilitar y configurar entidades para buscar artículos de conocimientos.
- Configurar las opciones de búsqueda y visualización de artículos.
- Buscar artículos de conocimientos.

Ejercicio:

- Resolver casos de Microsoft Dynamics 365 mediante artículos de conocimiento.
- Análisis de artículos.

En este módulo, aprenderá a:

- Configurar entidades de Dynamics 365 para usarlas con administración del conocimiento.
- Definir y controlar opciones de visualización de artículos en entidades.
- Buscar y usar artículos para resolver casos de Dynamics 365.
- Ver y administrar análisis de artículos de conocimiento.

Módulo 9: Crear un proyecto de encuesta con Dynamics 365 Customer Voice.

Descubra cómo crear un proyecto de encuesta con Dynamics 365 Customer Voice.

- Dynamics 365 Customer Voice.
- Proyectos en Dynamics 365 Customer Voice.
- Crear su primer proyecto.

Ejercicio:

- Crear un proyecto básico.

En este módulo, aprenderá a:

- Usar y sacar partido de Dynamics 365 Customer Voice.
- Crear su primer proyecto.
- Descubrir las características y funcionalidad generales de un proyecto.

Módulo 10: Crear encuestas de clientes con Dynamics 365 Customer Voice.

Obtener comentarios de los clientes puede ayudarle a tomar mejores decisiones empresariales. En este módulo, comenzará a crear encuestas.

- Encabezados de encuesta y personalización de marca.
- Agregar lógica de ramificación a las encuestas.
- Personalizar una encuesta con variables.
- Agregar métricas de satisfacción a una encuesta y un proyecto.
- Agregar varios idiomas para las encuestas.

Ejercicio:

- Crear una encuesta básica.

En este módulo, aprenderá a:

- Crear su primera encuesta con un tema y una marca personalizada.
- Identificar cuándo usar reglas de bifurcación para guiar a los encuestados a través de una encuesta.
- Personalizar encuestas con variables.

Módulo 11: Enviar encuestas de Dynamics 365 Customer Voice.

Obtenga información sobre los diversos métodos que Dynamics 365 Customer Voice ofrece para ayudarlo a enviar encuestas de gran eficacia para capturar comentarios de clientes y empleados.

- Crear y personalizar plantillas de correo electrónico.
- Traducir plantillas de correo electrónico a otros idiomas.
- Enviar una encuesta por correo electrónico.
- Cargar archivos .csv.
- Usar vínculos y códigos QR.
- Analizar los informes de la encuesta.

Ejercicio:

- Crear una plantilla de correo electrónico.



**En este módulo, aprenderá a:**

- Crear plantillas de correo electrónico para enviar desde Dynamics 365 Customer Voice.
- Enviar encuestas por correo electrónico directamente desde Dynamics 365 Customer Voice.
- Identificar los diferentes métodos de envío de encuestas, incluidos los vínculos directos y códigos QR.
- Enviar recordatorios de encuestas y cómo interpretar el informe de distribución de encuestas.

Módulo 12: Automatizar encuestas de Dynamics 365 Customer Voice con Power Automate.

Cree una experiencia de comentarios del cliente personalizada y automatizada mediante Microsoft Power Automate.

- Enviar una encuesta con Power Automate.
- Crear una invitación.
- Expandir variables para personalizar más las encuestas.
- Utilizar la variable de configuración regional para encuestas multilingües.
- Utilizar variables para acciones de seguimiento.

Ejercicio:

- Crear una invitación a una encuesta.

En este módulo, aprenderá a:

- Aprender sobre el papel que juega Power Automate a la hora de configurar proyectos y encuestas en Dynamics 365 Customer Voice.
- Descubrir el propósito de usar variables para personalizar aún más las encuestas.
- Crear un flujo en Power Automate para crear y enviar invitaciones de encuestas a clientes.

Módulo 13: Configurar la programación de Customer Service.

Dynamics 365 Customer Service te ayuda a programar de manera efectiva el personal y otros recursos para atender a los clientes en las ubicaciones de una organización.

- Configurar programación de servicios.
- Definir recursos.

En este módulo, aprenderá a:

- Comience a programar Customer Service.
- Configure la programación de Customer Service.
- Aprenda a definir recursos.

Módulo 14: Programar servicios con la programación de Customer Service.

Aprenda a definir y programar servicios con Dynamics 365 Customer Service para atender a los clientes en las ubicaciones de la organización.

- Configurar preferencias de proceso de entrega.
- Crear actividades de servicio.
- Programar actividad de servicio.

En este módulo, aprenderá a:

- Definir servicios.
- Configurar preferencias de pedidos.
- Crear y programar actividades de servicio.

Módulo 15: Mejore la productividad de los agentes con Customer Service workspace.

Con Customer Service workspace, puede asegurarse de que los agentes estén equipados con las capacidades básicas de servicio al cliente que están acostumbrados a usar con la aplicación Centro de servicio al cliente. También brindará a los agentes la posibilidad de tener varias sesiones abiertas a la vez en una única experiencia de espacio de trabajo.

- Explore la interfaz de usuario de Customer Service workspace.
- Ver y editar registros.
- Trabajar con registros de caso.
- Usar el panel Productividad en Customer Service workspace.

En este módulo, aprenderá a:

- Ver y editar registros.
- Trabajar con casos.

Módulo 16: Cree experiencias personalizadas para agentes con el administrador de perfiles de aplicación de Customer Service.

Con perfiles de experiencia de agente, su organización puede crear experiencias de aplicaciones específicas para agentes y supervisores que trabajan con las aplicaciones Microsoft Dynamics 365 Customer Service workspace y la Plataforma omnicanal para Customer Service.

- Crear y usar perfiles de experiencia de agente para administrar aplicaciones.
- Plantillas de pestaña de aplicación.
- Plantillas de sesión.
- Administrar las plantillas y la configuración de las notificaciones.
- Utilizar plantillas en secuencias de trabajo.

En este módulo, aprenderá a:

- Obtener información sobre los perfiles de experiencia de agente, cuándo están disponibles y cómo acceder a ellos.
- Crear perfiles personalizados con la interfaz de usuario.
- Definir qué canales y características de productividad están disponibles dentro de un perfil.
- Configurar plantillas de sesión.
- Crear plantillas de pestaña de aplicación.
- Crear plantillas de notificación y usar campos de notificación.
- Revisar plantillas de notificaciones y sesiones asociadas con secuencias de trabajo.

Módulo 17: Introducción a Omnicanal para Customer Service.

Con Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service, los agentes pueden atender a varios clientes a través de diferentes canales, directamente desde su entorno de Dynamics 365. Este módulo presenta las características y la funcionalidad de Omnicanal.

- Introducción a Omnicanal para Customer Service.
- Usar la interfaz del agente.
- Administrar sesiones y trabajar con aplicaciones.
- Trabajar con conversaciones.
- Trabajar con información del cliente.
- Ayudar a la productividad de un agente.

En este módulo, aprenderá a:

- Descubrir la experiencia de agente y la administración de sesiones.
- Trabajar con conversaciones y resúmenes de clientes.

Módulo 18: Enrutar y distribuir trabajo con enrutamiento unificado en Dynamics 365 Customer Service.

El enrutamiento unificado es una capacidad de asignación y enrutamiento inteligente, escalable y de nivel empresarial. Puede dirigir el elemento de trabajo entrante a la cola y al agente más adecuados cumpliendo los requisitos del elemento de trabajo y comparándolos con las capacidades del agente.

- Configurar clasificación del trabajo.
- Enrutar elementos a colas.
- Configurar asignaciones de trabajo en colas.
- Introducción al enrutamiento inteligente.
- Diagnósticos.

En este módulo, aprenderá a:

- Configurar los componentes que intervienen en la clasificación y asignación de elementos de trabajo.
- Clasificar elementos de trabajo y enrutar trabajo a los empleados.
- Configurar colas para distribuir trabajo.
- Ejecutar diagnósticos.

Módulo 19: Implementar un canal de SMS en la Plataforma omnicanal para Dynamics 365 Customer Service.

Aprender a utilizar los mensajes del servicio de mensajes cortos (SMS) para iniciar solicitudes de asistencia con organizaciones de soporte técnico.

- Configurar números de teléfono y cuentas de mensajería.
- Configurar una secuencia de trabajo de SMS.
- Configurar opciones de una secuencia de trabajo de SMS.
- Enrutar conversaciones de SMS.
- Configurar opciones adicionales.

En este módulo, aprenderá a:

- Configurar un canal SMS.
- Configurar números de teléfono y cuentas de mensajería como TeleSign y Twilio.
- Configurar el flujo de trabajo de SMS y las opciones del flujo de trabajo.
- Enrutar conversaciones de SMS.
- Preparar la configuración adicional.





Módulo 20: Implementar widgets de chat con Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service.

Un widget de chat permite que los clientes se conecten con agentes de servicio y le ayuda a resolver sus consultas con rapidez. Este módulo abarca el proceso de implementar widgets de chat con Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service.

- Crear un canal de chat.
- Permitir transcripciones de chat y descargas de archivos.
- Trabajar con encuestas previas y posteriores al chat.
- Insertar un widget de chat en un portal.
- Usar el chat proactivo.

En este módulo, aprenderá a:

- Crear un canal de chat.
- Permitir transcripciones de chat y descargas de archivos.
- Trabajar con encuestas previas y posteriores al chat.
- Insertar un widget de chat en un portal.

Módulo 21: Crear soluciones de asistencia inteligente en la Plataforma omnicanal para Dynamics 365 Customer Service.

¿Quiere crear bots personalizados y conectarlos a entornos para proporcionar recomendaciones relevantes a los agentes? Este módulo le enseña a crear tarjetas adaptables y bots personalizados, así como a habilitar el panel Productividad.

- Trabajar con las tarjetas adaptables de Microsoft.
- Crear un bot de asistencia inteligente.
- Integrar un bot de asistencia inteligente con la Plataforma omnicanal para Customer Service.

En este módulo, aprenderá a:

- Escribir tarjetas adaptables que representen contenido para un bot de asistencia inteligente.
- Crear un bot de asistencia inteligente.
- Crear un usuario de bot.
- Agregar un bot de asistencia inteligente a una secuencia de trabajo.
- Habilitar el panel Productividad.

Módulo 22: Introducción a los casos en Customer Service Insights.

Microsoft Dynamics 365 Customer Service Insights utiliza la inteligencia artificial para agrupar automáticamente los casos en temas mediante la comprensión del lenguaje natural, como la agrupación de casos sobre productos defectuosos en un único tema. Los temas le permiten descubrir y adaptarse a las tendencias actuales y emergentes, identificar áreas problemáticas y mejorar el sentimiento de marca. Al identificar y solucionar los problemas antes de que afecten a los clientes, puede ofrecer mejores experiencias de servicio al cliente. Este módulo examinará cómo Customer Service Insights puede afectar a su organización.

- Introducción a Customer Service Insights.
- Configurar Customer Service Insights.
- Utilizar paneles de Customer Service Analytics en Power BI.
- Descubra los paneles de Customer Service Insights.
- Descubrir análisis de búsqueda de artículos de conocimientos.

En este módulo, aprenderá a:

- Conozca Customer Service Insights y lo que ofrece a las organizaciones.
- Examine cómo se configura Customer Service Insights para su organización.
- Aprenda a instalar la aplicación Power BI para Customer Service Insights para obtener información.
- Descubra los distintos paneles que están disponibles.

Módulo 23: Crear visualizaciones para Dynamics 365 Customer Service.

Microsoft Dynamics 365 Customer Service incluye varias características para informar y mostrar datos para ayudar a los usuarios a administrar la carga de trabajo de su caso. En este módulo veremos las opciones que ofrece Customer Service.

- Crear y usar gráficos.
- Crear paneles de Customer Service.
- Usar Power BI para ver datos de Customer Service.

En este módulo, aprenderá a:

- Revisar las opciones de visualización y presentación de datos en Dynamics 365 Customer Service.
- Descubrir cómo crear gráficos.
- Aprender a usar y crear paneles interactivos de nivel 1 y nivel 2.
- Descubra cómo utilizar Microsoft Power BI para ver los datos de Dynamics 365 Customer Service.

Módulo 24: Introducción a Connected Customer Service for Dynamics 365 y Azure IoT.

El complemento Connected Customer Service para Microsoft Dynamics 365 integra los dispositivos Internet de las cosas (IoT) en Microsoft Dynamics 365 Customer Service para ayudar a las organizaciones a crear un enfoque proactivo en la atención a los clientes.

- Elegir un tipo de implementación.
- Instalar Connected Customer Service.
- Activos del cliente y alertas de IoT.

En este módulo, aprenderá a:

- Obtenga información sobre el complemento Connected Customer Service para Microsoft Dynamics 365.
- Elija un tipo de implementación.
- Instale el complemento Connected Customer Service.
- Conozca los activos del cliente y las alertas de IoT.

Módulo 25: Registrar y gestionar dispositivos con Connected Customer Service for Dynamics 365 y Azure IoT.

Connected Customer Service integra los dispositivos IoT en Dynamics 365 Customer Service para ayudar a las organizaciones a crear un enfoque para ofrecer servicio a los clientes. Además permite el registro, la supervisión y la administración de estos dispositivos IoT en los procesos comerciales de su organización.

- Generar alertas desde dispositivos de IoT.
- Administración e interacción de dispositivos.
- Crear y enviar comandos a dispositivos de IoT.

En este módulo, aprenderá a:

- Aprenda a registrar dispositivos IoT.
- Descubra cómo crear alertas de IoT y convertir las alertas en casos.
- Obtenga información sobre los roles de seguridad necesarios para Connected Customer Service.
- Descubra cómo administrar interacciones con dispositivos de IoT.
- Obtenga información sobre cómo enviar comandos a dispositivos de IoT.

Módulo 26: Crear aplicaciones personalizadas para Dynamics 365 Customer Service.

Aprenda a utilizar Microsoft Power Platform para crear aplicaciones personalizadas para Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

- Crear Power Apps para Dynamics 365 Customer Service.
- Implementar un portal de autoservicio para Customer Service.
- Personalizar la administración de casos.

En este módulo, aprenderá a:

- Aprenda a utilizar Microsoft Power Platform para personalizar Dynamics 365 Customer Service.
- Aprenda a crear aplicaciones desde Microsoft Power Apps para Customer Service.
- Aprenda a implementar un portal de autoservicio para Customer Service.
- Descubra cómo personalizar la administración de casos.

Módulo 27: Integrar un bot de Power Virtual Agents con la Plataforma omnicanal para Customer Service.

Aprender a integrar un bot de Power Virtual Agents con la Plataforma omnicanal para Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

- Crear una aplicación de Azure Active Directory.
- Configurar el bot de Power Virtual Agents.
- Configurar la Plataforma omnicanal para Customer Service.

En este módulo, aprenderá a:

- Crear una aplicación de Azure Active Directory.
- Configurar el bot de Power Virtual Agents.
- Configurar la Plataforma omnicanal para Customer Service.

