



# ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico



MICROSOFT

RED HAT

VIRTUALIZACIÓN

CIBERSEGURIDAD

DESARROLLO

OFFICE

BIG DATA

BLOCK CHAIN

BASES DE DATOS

GESTIÓN DE  
SERVICIOS IT

CLOUD  
COMPUTING

METODOLOGÍAS  
EN PROYECTOS

SISTEMAS  
OPERATIVOS

Y MÁS...



[www.executrain.com.mx](http://www.executrain.com.mx)



## ¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con más de 30 años de Experiencia y con más de 75 mil personas capacitadas a nivel Nacional.

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación, en las diferentes etapas:

- ✓ Detección de necesidades, evaluación de conocimientos, plan de capacitación y seguimiento posterior para elegir el plan de capacitación como tú lo necesitas.
- ✓ El **más amplio catálogo de cursos**, desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.
- ✓ En ExecuTrain el material y la **metodología están diseñados por expertos en aprendizaje humano**. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- ✓ Tú puedes confiar y estar seguro del aprendizaje porque nuestro **staff de instructores es de primer nivel**, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- ✓ No pierdas tu tiempo, los cursos están diseñados para un aprendizaje práctico.

**Nuestro compromiso es que tú aprendas, si no quedas satisfecho con los resultados del programa, podrás volver a tomar los cursos hasta tu entera satisfacción o la devolución de tu dinero.**

## Modalidad de Servicio



### Cursos en Fecha Calendario

Súmate a nuestros grupos en fechas públicas.



### Cursos Privados

On site, en nuestras instalaciones o en línea con instructor en vivo.



### Autoestudio con soporte de instructor

Cursos en modalidad autoestudio, con acceso 24/7 a la plataforma de estudio, con soporte de instructor y foros de ayuda

## AB-250 / Transform contact center experiences with AI in Dynamics 365

En este curso se enseña a los alumnos cómo configurar y operar un centro de contactos inteligente mediante las funcionalidades del centro de contactos de Microsoft y las características integradas de inteligencia artificial. Los alumnos se centran en implementar y configurar entornos del centro de contactos, incluidos los modos incrustados e independientes, la conexión de orígenes de datos y soluciones de centro de contactos como servicio (CCaaS) de terceros y la habilitación de las funcionalidades de Copilot y agente que mejoran la experiencia del cliente y del agente. El curso hace hincapié en cómo funcionan juntos los canales, los usuarios y las configuraciones de seguridad para apoyar una participación del cliente escalable y eficaz.

### Perfil del Público

Este curso está diseñado para profesionales de implementación responsables de diseñar, configurar e implementar soluciones del centro de contacto y quieren profundizar sus habilidades en el nivel intermedio. Está diseñado para los alumnos que ya conocen los conceptos básicos del centro de contactos y están listos para aprender a configurar canales, usuarios, seguridad, distribución de trabajo, estrategias de enrutamiento y funcionalidades asistidas por inteligencia artificial en implementaciones reales. Los alumnos usan este curso para crear confianza en la configuración de soluciones escalables e inteligentes del centro de contactos que admiten la productividad del agente, la participación del cliente y la supervisión del supervisor en todos los canales digitales y de voz.

### Requisitos Previos

- Experiencia con el Centro de administración de servicios de Copilot, los roles de seguridad y las secuencias de trabajo en Dynamics 365 Contact Center
- Familiaridad básica con los informes de Power BI y los espacios de trabajo de Microsoft Fabric
- Familiaridad con la creación de agentes en Copilot Studio, incluidos los temas y las frases de activación

### Módulos

#### Introducción a la implementación de Dynamics 365 Contact Center

Prepárese para implementar Dynamics 365 Contact Center con confianza. Descubra lo que hace que esta plataforma sea primero en la inteligencia artificial, cómo su arquitectura composable reemplaza las soluciones de punto fragmentadas y cómo hacer coincidir el modelo de implementación correcto con cualquier entorno de cliente. Aléjese con

conocimiento de cómo evaluar el costo, gestionar el cumplimiento y justificar un centro de contacto moderno.

- Introducción
- Exploración de las funcionalidades principales de Dynamics 365 Contact Center
- Explorar la arquitectura del centro de contactos

- Seguridad, gobernanza y cumplimiento normativo
- Descubre los agentes de IA preconstruidos y el modelo de madurez de IA.
- Costo y licencias
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración de las funcionalidades principales de Dynamics 365 Contact Center**

Un centro de contactos solo entrega valor cuando está configurado correctamente. En este módulo, se pasa de una plataforma provisionada a un centro de contacto totalmente operativo. Aprenderá a navegar por el centro de administración de servicios de Copilot con confianza, dar forma al área de trabajo del agente para maximizar la productividad, conectar el CRM existente para que los agentes tengan todo lo que necesitan en un solo lugar, implemente agentes de IA autónomos a través de un lanzamiento controlado, configure usuarios con los roles y la capacidad adecuados y administre las configuraciones entre entornos mediante procedimientos recomendados de ALM.

- Introducción
- Exploración del Centro de administración de Copilot Service
- Configurar Copilot Service workspace
- Inserción del widget centro de contactos en sistemas CRM que no son de Microsoft
- Configuración de Copilot y agentes en el Centro de Contactos
- Administrar usuarios en Dynamics 365 Contact Center
- Configuración de ALM para implementaciones del Centro de contactos
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración de colas en Dynamics 365 Contact Center**

Diseñe una estrategia de cola que haga llegar rápidamente a todos los clientes al representante de servicio al cliente correcto. Configure los tipos de cola, las reglas de clasificación, el manejo de desbordamiento y los métodos de asignación para eliminar los cuellos de botella de enrutamiento y mantener el centro de contacto funcionando con máxima eficiencia.

- Introducción
- Crear y administrar colas para enrutamiento unificado
- Gestión de la disponibilidad de colas
- Control de la distribución del trabajo dentro de una cola
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración del enrutamiento en Dynamics 365 Contact Center**

Cada llamada errónea, todos los clientes que repiten su problema con un tercer representante de servicio al cliente, cada pregunta de facturación que llega a un especialista técnico: se trata de errores de enrutamiento. En este módulo, creará la canalización que las impide. Configura las secuencias de trabajo como puntos de entrada para cada canal, define reglas de clasificación que enriquecen los elementos de trabajo antes de que lleguen a una cola e implementa métodos de enrutamiento —basado en aptitudes, basado en la intención, agente preferido y enrutamiento de registros— que asignan automáticamente a los clientes al representante adecuado. Para finalizar, conecte Aplicación de Azure Insights para que pueda realizar un seguimiento y diagnosticar cualquier decisión de enrutamiento en producción.

- Introducción
- Configuración de secuencias de trabajo y reglas de clasificación de trabajo

- Configuración del agente de engagement
- Configuración del enrutamiento
- Solucionar problemas de enrutamiento con el diagnóstico de conversaciones
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración de canales de chat y digitales en Dynamics 365 Contact Center**

Los clientes actuales esperan llegar a las organizaciones en los canales que ya usan: WhatsApp, SMS, chat web o una plataforma propietaria en la aplicación. En este módulo, configurará estos canales en Dynamics 365 Contact Center. Configura WhatsApp y canales SMS, crea y personaliza un widget de chat en directo con encuestas previas al chat y pasos de contexto personalizados, amplía la experiencia de chat mediante el SDK de Live Chat y los SDK móviles, y crea un canal totalmente personalizado a través de la API de mensajería. Cada canal se alimenta en el mismo motor de enrutamiento unificado, lo que proporciona a su equipo un único área de trabajo para controlar cada conversación.

- Introducción
- Información general de los canales
- Configuración de canales digitales
- Configuración del canal de chat
- Configuración de opciones avanzadas para el canal de chat
- Configuración de un canal personalizado
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración del canal de voz en el Centro de contactos de Dynamics 365**

La voz sigue siendo el canal al que los clientes llegan cuando las apuestas son altas: una disputa de facturación, una interrupción del servicio, un problema que no pudo resolver de ninguna otra manera. En este módulo, creará el canal de voz desde cero. Conecte el teléfono de Teams a Dynamics 365 Contact Center, configure secuencias de trabajo y colas que

enrutan cada llamada al representante adecuado, configure perfiles de llamadas entrantes y salientes, integre un sistema IVR externo y use análisis e inteligencia de conversación para convertir los datos de llamada en oportunidades de entrenamiento.

- Introducción
- Configuración y aprovisionamiento del canal de voz
- Configurar una secuencia de trabajo de voz
- Definir colas de voz
- Realizar y recibir llamadas
- Integración de un sistema IVR con el canal de voz
- Análisis, informes y información de llamadas
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración de opciones avanzadas para canales en Dynamics 365 Contact Center**

Después de la configuración inicial de canales y enrutamiento, un centro de contacto bien configurado requiere un ajuste preciso para ejecutarse de forma eficaz. En este módulo, configurará las opciones avanzadas que controlan cómo se comportan las conversaciones, cómo interactúan los representantes con los clientes y cómo la organización recopila y actúa sobre los comentarios. También aprenderá a ampliar Dynamics 365 con telefonía de terceros a través de Channel Integration Framework.

- Introducción
- Administrar la configuración avanzada de la conversación
- Configuración de opciones avanzadas de mensajes
- Configura la línea de tiempo
- Configuración del marco de integración de canales
- Configuración de comentarios con Copilot Studio
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

## Diseñar e implementar agentes de voz inteligentes en Dynamics 365 Contact Center

Los agentes de voz pueden resolver problemas antes de que sea necesaria la intervención de un representante; y, cuando sea necesario escalar, transfieren el caso con todo el contexto para que los clientes nunca tengan que repetirse. En este módulo, aprenderá a elegir el modelo de orquestación adecuado, personalizar el comportamiento del agente con variables y encabezados SIP, admitir clientes en varios idiomas y configurar la grabación de llamadas que cumpla los requisitos legales.

- Introducción
- Descripción de la arquitectura y la orquestación del agente de voz
- Personalización de agentes de voz para su organización
- Configurar agentes de voz multilingües
- Seguridad y cumplimiento de los agentes de voz
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

## Optimización del personal con administración de recursos en Dynamics 365 Contact Center

La sobrecarga conduce a tiempos de espera largos, mientras que el exceso de personal impulsa los costos. La administración de los recursos en Dynamics 365 Contact Center le ayuda a alcanzar el equilibrio adecuado mediante la previsión de la demanda, la creación de programaciones controladas por datos y la supervisión en tiempo real, por lo que el equipo siempre es el tamaño correcto en el momento adecuado.

- Introducción
- Exploración de las funcionalidades de administración de recursos para el centro de contactos
- Configurar previsión
- Configuración de la administración y programación de turnos
- Integración de soluciones de administración de recursos de terceros
- Comprobación de conocimiento

- Resumen

## Adaptar el área de trabajo del agente con perfiles de experiencia en Dynamics 365 Contact Center

Use perfiles de experiencia para personalizar el área de trabajo del servicio de Copilot para distintos roles representativos del servicio. Configure las herramientas del panel de productividad, las funciones de IA de Copilot, las plantillas de pestañas de la aplicación, las plantillas de sesión, las plantillas de notificación y la bandeja de entrada para ofrecer a cada equipo un área de trabajo que se adapte a su forma de trabajar.

- Introducción
- Creación y configuración de perfiles de experiencia
- Configuración de plantillas para sesiones y notificaciones
- Configurar la bandeja de entrada para los representantes de servicio
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

## Aceleración de la entrega de servicios con herramientas de productividad en Dynamics 365 Contact Center

Configure las herramientas del panel de productividad que ayudan a los representantes del servicio a trabajar de forma más rápida y coherente. Configure scripts y macros que guíen a los representantes durante las conversaciones y automaticen tareas repetitivas, agregue herramientas personalizadas de Power Apps al panel de productividad, habilite la colaboración integrada con Microsoft Teams y amplíe el área de trabajo con las API de JavaScript.

- Introducción
- Configuración de scripts y macros
- Habilidad de paneles de productividad personalizados
- Habilidad de la colaboración de Teams

- Ampliar las herramientas de productividad
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Configuración de la administración de conocimientos en Dynamics 365 Customer Service y centro de contactos**

Una base de conocimiento bien configurada ayuda a los agentes a resolver problemas más rápidos, ofrecer respuestas coherentes y dedicar menos tiempo a realizar búsquedas. En este módulo se trata la configuración de administración de conocimientos en Dynamics 365 Customer Service y contact Center, desde la configuración del entorno de creación hasta la ampliación de la base de conocimiento con orígenes de contenido externos.

- Introducción
- Describir el proceso de administración de conocimientos y configurar las opciones
- Creación y publicación de artículos de conocimiento
- Configuración del Agente de administración de conocimientos del cliente
- Administrar las versiones, categorías y traducciones del artículo de la base de conocimientos
- Configuración de la búsqueda de conocimientos internos
- Integrar y buscar orígenes externos de conocimiento
- Valoración del módulo
- Resumen

### **Configurar los agentes de IA y Copilot en Dynamics 365 Contact Center**

Su centro de atención al cliente tiene más conversaciones que gestionar, más calidad que mantener y más configuraciones que realizar correctamente de las que cualquier equipo puede gestionar manualmente. En este módulo, configuras los tres agentes de IA en Dynamics 365 Contact Center —Customer Assist, Quality Assurance y Service Operations—

y configuras las funcionalidades de Copilot en las que tus representantes de servicio confían en cada conversación. Puede conectar orígenes de conocimiento, agregar filtros, ampliar Copilot con complementos y usar análisis para mantener todo el sistema mejorando.

- Introducción
- Descripción del panorama de inteligencia artificial en Dynamics 365 Contact Center
- Configuración del agente de Asistencia al cliente
- Configuración del Agente de Control de calidad
- Configuración del agente de operaciones de servicio
- Configurar Copilot para ayudar a los representantes de servicio
- Ampliar Copilot con complementos y medir su impacto
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Administrar las operaciones del centro de contactos con herramientas de supervisor en Dynamics 365 Contact Center**

Los supervisores solo pueden mejorar aquello que pueden ver y sobre lo que pueden actuar. En este módulo se proporcionan las aptitudes para crear una experiencia de supervisor totalmente operativa en Dynamics 365 Contact Center: una en la que los supervisores pueden intervenir en conversaciones en directo, revisar la calidad automáticamente a través de la evaluación de inteligencia artificial y acceder al análisis que impulsa decisiones más inteligentes. Al final, el centro de contactos tiene la supervisión, la coherencia y el acceso a los datos que necesita para ofrecer mejores resultados para los clientes y representantes por igual.

- Introducción
- Habilitar los controles de supervisión para las conversaciones en directo.
- Supervisa las conversaciones y actúa en tiempo real.

- Otorgar acceso a análisis y paneles de control
- Verificación de conocimientos
- Resumen

- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Llegar a los clientes primero con la participación proactiva en Dynamics 365 Contact Center**

Configure la participación proactiva en Dynamics 365 Contact Center para iniciar llamadas de voz salientes y mensajes SMS. Configurar flujos de trabajo salientes para voz y SMS, elegir tipos de interacción (gestionados por IA o por representantes) y modos de marcación, configurar campañas proactivas con selección de audiencia, enrutamiento, resultados, reintentos y límites de frecuencia, y supervisar el rendimiento de la campaña con el panel de control de interacción proactiva.

- Introducción
- Configurar la participación proactiva
- Configurar campañas proactivas
- Configuración del panel de interacción proactiva
- Comprobación de conocimiento
- Resumen

### **Obtén información valiosa con análisis e informes en Dynamics 365 Contact Center**

Explore el marco de análisis e informes en Dynamics 365 Contact Center. Use paneles históricos y en tiempo real predefinidos, personalice informes con filtros y marcadores, amplíe los modelos de datos con Power BI y Microsoft Fabric, y configure Aplicación de Azure Insights para capturar y consultar la telemetría del ciclo de vida de la conversación.

- Introducción
- Exploración de las funcionalidades integradas de análisis e informes
- Ampliación del análisis con la personalización del modelo de datos de Power BI
- Supervisión del estado de la conversación con Aplicación de Azure Insights