



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



¿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

MB-230 / Microsoft Dynamics 365 Customer Service

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.

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.

Rol de trabajo: Consultor Funcional
Preparación para el examen: MB-230

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.

Módulos

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.

En este módulo, aprenderá a:

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

Objetivos de aprendizaje

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.

Objetivos de aprendizaje

Echemos un vistazo a lo siguiente:

- 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

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.

Objetivos de aprendizaje

Echemos un vistazo a lo siguiente:

- Identificación de 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

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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- 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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

Crear un proyecto de encuesta con Dynamics 365 Customer Voice

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

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

Automatizar encuestas de Dynamics 365 Customer Voice con Power Automate

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

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

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

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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

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

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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Ver y editar registros.
- Trabajar con casos.

Cree experiencias personalizadas para agentes con el administrador de perfiles de aplicación de Customer Service

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

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Obtenga información sobre la característica del administrador de perfiles de aplicación, cuándo está disponible y cómo acceder a ella.
- Cree perfiles personalizados con la interfaz de usuario.
- Defina qué canales y características de productividad están disponibles dentro de un perfil.
- Configure plantillas de sesión.
- Cree plantillas de pestaña de aplicación.
- Cree plantillas de notificación y use campos de notificación.
- Revisión de plantillas de notificaciones y sesiones asociadas con secuencias de trabajo.

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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

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

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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. Este módulo examinará las opciones que ofrece Customer Service.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

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.

- Configurar la Plataforma omnicanal para Customer Service.

Crear aplicaciones personalizadas para Dynamics 365 Customer Service

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

Objetivos de aprendizaje

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.

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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Crear una aplicación de Azure Active Directory.
- Configurar el bot de Power Virtual Agents.