



# 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-6004/ Introduction to service in Dynamics 365

Este curso le enseñará a mejorar y automatizar los procesos empresariales mediante aplicaciones de involucración de clientes de Dynamics 365, al tiempo que incorporará la interconectividad nativa con Microsoft 365. También aprenderá a admitir a los clientes de forma eficaz a través del servicio al cliente de Dynamics 365 controlado por IA, mejorar la experiencia del cliente con la comunicación omnicanal de inteligencia artificial en el Centro de contactos de Dynamics 365 y aumentar las tasas de resolución por primera vez para los trabajadores locales mediante El servicio de campo de Dynamics 365 controlado por IA.

### Perfil del Público

Este curso está adaptado para profesionales que tienen como objetivo mejorar y automatizar los procesos empresariales mediante aplicaciones de involucración de clientes de Dynamics 365, al tiempo que aprovechan la interconectividad nativa con Microsoft 365. Es ideal para aquellos que buscan apoyar a los clientes de forma eficaz a través del servicio al cliente de Dynamics 365 controlado por IA, mejorar la experiencia del cliente con la comunicación omnicanal de inteligencia artificial en el Centro de contactos de Dynamics 365 y aumentar las tasas de resolución por primera vez para los trabajadores locales mediante el servicio de campo de Dynamics 365 controlado por IA.

**Rol de trabajo:** Líder empresarial, Propietario del negocio, Usuario profesional, Consultor funcional y Estudiante

### Requisitos Previos

Ninguno

### Módulos

#### Describir os conceptos básicos de las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365

Explore las aplicaciones de dynamics 365 customer engagement para comprender sus características, funcionalidades de integración y herramientas para mejorar la interacción del cliente.

- Introducción
- Descripción de las aplicaciones de involucración de clientes en Dynamics 365
- Describir las funcionalidades entre soluciones de las aplicaciones de involucración de clientes
- Ir a las aplicaciones de interacción con el cliente y navegar por ellas
- Descripción de la característica Cronología en las aplicaciones de interacción con el cliente

- Ejercicio: Navegación por aplicaciones de Dynamics 365
- Explora el uso de indicaciones en las aplicaciones de Dynamics 365 con Copilot Chat
- Descripción de la seguridad en las aplicaciones de involucración de clientes
- Evaluación del módulo
- Resumen

### **Exploración de las funcionalidades de autoservicio en Dynamics 365**

Aprenda a usar herramientas de autoservicio en Dynamics 365 para crear experiencias de soporte técnico al cliente sin problemas y eficaces a través de artículos de conocimientos y agentes virtuales.

- Introducción
- Descripción del autoservicio en el Centro de contactos de Dynamics 365
- Descripción de la administración de conocimientos en Dynamics 365 Customer Service
- Ejercicio: Creación de un artículo de conocimientos
- Describir el Agente de administración de conocimiento
- Evaluación del módulo
- Resumen

### **Exploración de la administración de casos en el Centro de contactos de Dynamics 365**

Profundice en el Centro de contactos de Dynamics 365 para obtener información sobre la administración de casos, la automatización, las opciones de enrutamiento, las herramientas de análisis, la interacción omnicanal y el centro de agentes.

- Introducción
- Describir las funcionalidades del Centro de contactos de Dynamics 365
- Describir el ciclo de vida del caso
- Describir canales en el Centro de contactos de Dynamics 365
- Ejercicio: Creación de un canal de chat

- Descripción de las funcionalidades de enrutamiento en Dynamics 365
- Descripción de informes y análisis de casos en el Centro de contactos de Dynamics 365
- Describir la experiencia de supervisor en el Centro de contactos de Dynamics 365
- Descripción del centro de agentes
- Evaluación del módulo
- Resumen

### **Descripción de la administración de recursos en el Centro de contactos de Dynamics 365**

Descubra las principales funcionalidades de Workforce Management, incluidas las herramientas de previsión, programación e inteligencia artificial en el Centro de contactos de Dynamics 365.

- Introducción
- Describir Workforce Management (WFM) en el Centro de contactos de Dynamics 365
- Describir la previsión y el planeamiento de la capacidad
- Describir la programación y la planificación de turnos
- Explorar Microsoft 365 Copilot para servicio
- Evaluación del módulo
- Resumen

### **Uso de funcionalidades de servicio in situ en Dynamics 365 Field Service**

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

- Introducción
- Describir los casos de uso de Dynamics 365 Field Service
- Describir el ciclo de vida de una orden de trabajo
- Describir la aplicación móvil dynamics 365 Field Service
- Describir los procesos de recursos y programación

- Describir el agente de operaciones de planificación
- Ejercicio: Creación y programación de un pedido de trabajo básico en Dynamics 365 Field Service
- Evaluación del módulo
- Resumen

### **Descripción de las funcionalidades compartidas en aplicaciones de interacción con clientes de Dynamics 365**

Examine la integración, las herramientas controladas por ia y las características de personalización para adaptar las aplicaciones de dynamics 365 customer engagement a los requisitos empresariales.

- Introducción
- Describir las opciones para adaptar las aplicaciones de involucración de clientes para satisfacer las necesidades empresariales
- Mejora de las aplicaciones de involucración del cliente con la integración de Microsoft Power Platform
- Describir las funcionalidades de informes, incluidos gráficos, paneles y vistas
- Descripción de las integraciones de Microsoft 365
- Describir las funcionalidades de Copilot en las aplicaciones de interacción con clientes
- Evaluación del módulo
- Resumen