



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

AB-7011 / Introduction to navigating the modern Contact Center

En este curso se presenta el Centro de contactos de Microsoft Dynamics 365, centrándose en sus características principales y experiencias de usuario. Los participantes comprenderán las funcionalidades de asignación de trabajo de la plataforma, aprenderán cómo se enrutan las conversaciones de forma eficaz y explorarán los flujos de trabajo diarios de los representantes y supervisores del Centro de contactos. Al final del curso, los alumnos estarán equipados con los conocimientos para navegar y administrar el entorno del Centro de contactos de Dynamics 365 de forma eficaz.

Perfil del Público

Este curso está pensado para usted si desea comenzar su recorrido mediante el Centro de contactos como servicio (CCaaS). Su objetivo es comprender cómo el Centro de contacto como servicio (CCaaS) puede beneficiar a su organización al reconocer la importancia de los centros de contacto modernos, la integración con sistemas CRM de primera y de terceros, y ayudar y resolver de forma eficaz los desafíos relacionados con el soporte técnico. También busca comunicarse sin problemas entre varios canales, mejorar la productividad representativa del servicio de atención al cliente mediante herramientas de colaboración y inteligencia artificial, y desarrollar una comprensión completa de los componentes esenciales que componen soluciones de CCaaS.

Requisitos Previos

- ✓ Conocimientos básicos de Microsoft Copilot Studio
- ✓ Conocimientos básicos de Dynamics 365 Contact Center

Módulos

Introducción a Dynamics 365 Contact Center

Dynamics 365 Contact Center infunde IA generativa en todo el flujo de trabajo del centro de contacto. Abarca los canales de comunicación, autoservicio, enrutamiento inteligente, servicio asistido por representantes del servicio al cliente y operaciones para ayudar a los centros de contacto a resolver problemas más rápido, capacitar a los representantes de servicio al cliente y reducir costes.

- Introducción

- Introducción al Centro de contactos de Dynamics 365
- Administrar Dynamics 365 Contact Center
- Autoservicio de próxima generación
- Integración con servicios que no son de Microsoft
- Experiencia representativa del servicio para el Centro de contactos de Dynamics 365
- Connectors
- Canales en el Centro de contactos de Dynamics 365

- Enrutamiento unificado en el Centro de contactos de Dynamics 365
- Administración del centro de contactos
- Comprueba tus conocimientos
- Resumen

Implementar un canal de Voz en Dynamics 365 Customer Service

El canal de Voz en Dynamics 365 Customer Service incluye muchas características y funcionalidades que pueden usar los representantes y supervisores del centro de llamadas. Además, puede ayudar a mejorar la experiencia general de los clientes cuando interactúan a través de canales de voz.

- Introducción
- Configurar y aprovisionar el canal de voz
- Definir colas de voz
- Configurar una secuencia de trabajo de voz
- Enrutamiento de llamadas
- Realizar y recibir llamadas
- Análisis histórico, informes e información de llamadas
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

Configurar un agente de Microsoft Copilot Studio para que use la voz

Los agentes creados en Microsoft Copilot Studio no solo se pueden emplear en escenarios basados en texto, como SMS y conversaciones de chat con clientes, sino también como respuesta interactiva de voz (IVR). En este módulo, hablaremos sobre cómo configurar un agente de Microsoft Copilot Studio para que use la voz.

- Introducción
- Implementar las extensiones necesarias
- Configurar la transferencia a la aplicación de servicio al cliente
- Configuración de voz
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

Utilizar agentes de voz multilingüe con IVR en Dynamics 365 Contact Center

Este módulo proporciona orientación detallada sobre cómo usar agentes de voz multilingüe creados con Microsoft Copilot Studio en el canal de telefonía de Dynamics 365 Contact Center.

- Introducción
- Requisitos previos y configuración para configurar agentes de voz multilingües
- Configurar para el caso de uso de cambio de idioma durante la llamada
- Configurar el idioma según el caso de uso de números marcados
- Escalación al agente en función del idioma
- Información de configuración importante
- Comprueba tus conocimientos
- Resumen

Diseñar un director de reglas de agente de voz de Copilot Studio para lograr cambios en tiempo real en la IVR de Dynamics 365 Contact Center

Los agentes de Copilot de IVR en el Dynamics 365 Contact Center se han diseñado con Microsoft Copilot Studio. Se diseña a estos agentes en función de las necesidades comerciales de un cliente, lo que guía la experiencia de la persona que llama en la sesión de respuesta interactiva de voz (IVR). Para permitir la escalabilidad y acelerar los cambios en el flujo de IVR, como la difusión de mensajes, puede crear reglas utilizando Microsoft Power Apps e integrarlas en su agente de Copilot. Este método permite que las empresas hagan cambios en tiempo real en los agentes de Copilot sin necesidad de modificar el agente o volver a publicarlo.

- Introducción
- Creación de un mensaje de bienvenida dinámico en Power Apps
- Creación de una interfaz de usuario fácil de usar para administradores empresariales

- Creación del agente de Copilot
- Probar el agente
- Actualizar el mensaje de bienvenida dinámicamente
- Prueba el agente de Copilot con el nuevo mensaje
- Comprueba tus conocimientos
- Resumen