

MB-230T01-A | Dynamics 365 for customer engagement for customer service

Sobre este curso Microsoft Dynamics 365 for Customer Service ofrece a cualquier organización una oportunidad para el éxito del cliente. El uso de herramientas como la creación automática de casos y la gestión de colas libera tiempo para dedicar donde se pueda lograr un mayor impacto, directamente con los clientes. Nuestro equipo de expertos reconocidos a nivel mundial lleva a los estudiantes paso a paso, desde la creación de casos, la interacción con los clientes y la resolución de esos casos. Una vez que se resuelvan esos casos, los estudiantes aprenderán del análisis de datos los detalles clave para ayudar a resolver casos similares más rápido o evitar nuevos problemas por completo.

Perfil de audiencia 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 personas que aspiran a la función de administrador de Microsoft 365 Enterprise y han completado una de las rutas de certificación de administrador de carga de trabajo de Microsoft 365.

Aptitudes obtenidas

- Instalar y configurar la aplicación de servicio al cliente
- Identificar escenarios comunes de servicio al cliente
- Completar un proceso de resolución de caso
- Analizar datos de servicio al cliente
- Automatizar el procesamiento de registros de administración de casos
- Crear y usar artículos de conocimiento
- Crear y usar derechos y acuerdos de nivel de servicio

Esquema del curso

Módulo 1: Descripción del servicio al cliente

En este módulo, los estudiantes aprenderán los conceptos básicos del servicio al cliente en Dynamics 365. Los estudiantes instalarán y configurarán la aplicación, así como también aprenderán sobre roles de seguridad, aplicaciones relacionadas y análisis.

Lecciones

- Lección 1: Crear registros de casos
- Lección 2: Aplicaciones de servicio relacionadas
- Lección 3: Analytics para servicio
- Lección 4: AI para servicio
- Lección 5: Configurar servicio al cliente
- Lección 6: Resumen del módulo

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Instalar y configurar la aplicación de servicio al cliente.
- Identificar escenarios comunes de servicio al cliente.

Módulo 2: Gestión de caso

En este módulo, los estudiantes aprenderán cómo abrir y resolver casos de servicio al cliente, tanto manualmente como con automatización.

Lecciones

- Lección 1: Resumen de gestión de casos
- Lección 2: Crear registros de casos
- Lección 3: Gestión de colas
- Lección 4: Enrutamiento de casos
- Lección 5: Resolver casos
- Lección 6: Resumen del módulo

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Abrir y resolver casos de servicio al cliente
- Automatizar la creación de casos y el enrutamiento

Módulo 3: Acuerdos y derechos de nivel de servicio

En este módulo, los estudiantes aprenderán cómo definir y usar los derechos y las plantillas de derechos, así como los acuerdos de nivel de servicio y cómo estas herramientas permiten la resolución de casos.

Lecciones

- Lección 1: SLA y resumen de derechos
- Lección 2: Crear y administrar derechos
- Lección 3: Crear y administrar SLA
- Lección 4: Resumen del módulo

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Crear y usar acuerdos de nivel de servicio
- Crear y usar derechos

Módulo 4: Gestión del conocimiento

En este módulo, los estudiantes aprenderán cómo crear y usar la gestión del conocimiento. Además, los estudiantes aprenderán el ciclo de vida de los artículos de conocimiento.

Lecciones

- Lección 1: Resumen de gestión del conocimiento
- Lección 2: Autoría y organización
- Lección 3: Usar contenido de conocimiento
- Lección 4: Gestionar contenido de conocimiento
- Lección 5: Resumen del módulo

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Crear y gestionar contenido de conocimiento