



CURSO LIBRE DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE

DURACION: 40 HORAS



+506 4000-1771



info@itcoint.com



www.itcoint.com



San José, Catedral, Barrio Tabacalera, de la Antigua Casa
Matute Gómez, 200 mts Este y 150 mts Sur, Calle 25

Descripción del curso

Este curso revisará la configuración de la aplicación de servicio al cliente, necesaria para impulsar el crecimiento del negocio. La clave para mejorar la satisfacción en la prestación de servicios es permitir que los agentes atiendan las solicitudes de los clientes desde cualquier canal, manejen múltiples sesiones a la vez, interactúen con múltiples aplicaciones sin perder el contexto y mejoren su flujo de trabajo con herramientas de productividad.

Perfil del curso

Este curso está diseñado para profesionales de TI, administradores y usuarios finales; que desean aprender a aprovechar Dynamics 365 Customer Service para crear y establecer relaciones empresariales más gratificantes con los clientes finales.

Objetivos del curso

- Seguimiento de problemas de clientes a través de casos
- Registrar todas las interacciones relacionadas con un caso
- Compartir información en Knowledge Base
- Crear colas y casos de ruta en los canales correctos
- Cree y haga el seguimiento de niveles de servicio mediante contratos de nivel de servicio (SLA)
- Defina las condiciones de servicio con derechos
- Administre el rendimiento y la productividad mediante informes y paneles
- Crear y programar servicios
- Participar en chats
- Gestione conversaciones en todos los canales

Al final del curso el participante será capaz de

Requisitos del sistema

- Requisitos del sistema para Customer Service
- Requisitos del sistema para Customer Service workspace
- Requisitos del sistema para la Plataforma omnicanal para Customer Service

Accesibilidad y privacidad

- Accesibilidad en Dynamics 365 Customer Service
- Privacidad y datos personales en Customer Service
- Compatibilidad de navegación del teclado



Tareas iniciales

- Novedades en Dynamics 365 Customer Service
- Configurar Customer Service
- Usar Customer Service workspace
- Utilizar el centro de Administración omnicanal

Enrutamiento unificado

- Información general del enrutamiento unificado
- Crear y administrar secuencias de trabajo para enrutamiento unificado
- Crear y administrar colas para enrutamiento unificado
- Configurar enrutamiento unificado para registros

Voz

- Introducción al canal de voz
- Conectar con Azure Communication Services
- Gestionar números de teléfono
- Configurar llamada entrante
- Configurar llamada saliente
- Análisis histórico de canales de voz, informes e información sobre llamadas

Administración del conocimiento

- Crear y administrar artículos de conocimientos
- Buscar artículos de conocimiento
- Configurar administración del conocimiento
- Más información sobre los mecanismos de búsqueda de Knowledge Base

Información

- Introducción a Customer Service Insights
- Configurar Customer Service Insights
- Información general sobre los paneles
- Configurar paneles

Charlar

- Configurar un canal de chat
- Agregar un widget de chat
- Descargar y enviar por correo electrónico de transcripciones de chat
- Insertar un widget de chat en un portal web

Herramientas de productividad de agente

- Panel de productividad en Customer Service workspace
- Panel de productividad en la Plataforma omnicanal para Customer Service



- Automatizar tareas con macros

Canales

- Información general de los canales

Extender Customer Service

- Información general del desarrollador
- Personalizar un widget de chat

Solución de problemas y P+F

- Problema al convertir un correo electrónico a un caso
- El temporizador de SLA no hace pausa cuando su estado cambia de InProgress a OnHold en vacaciones
- No se puede eliminar una solución administrada que consta de una entidad habilitada por SLA
- Preguntas frecuentes sobre la herramienta de migración
- Preguntas frecuentes sobre Plataforma omnicanal para Customer Service
- Preguntas más frecuentes de programación de servicios

Cada uno de los módulos existentes en dicho curso, será de modo teórico práctico, en el cual se evaluará lo aprendido en cada uno de estos.

Toda la información correspondiente al curso es tomada de la documentación de aprendizaje brindada por Microsoft, en este caso todos los alcances de la herramienta serán evaluados en base a esta información, así como también por experiencia del especialista.

