



# Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230)

Detalles del curso:

**Duración:** 60 horas

**Modalidad:** Presencial / Aula virtual

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

[formacion@laberit.com](mailto:formacion@laberit.com)

**LĀBERIT**

CENTRO DE  
FORMACIÓN TIC.

## Introducción

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.

## 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.

## ¿A quién va dirigido?

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.

## Objetivos didácticos

- Comprender los conceptos fundamentales de Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Familiarizarse con las herramientas y funciones clave de Dynamics 365 Customer Service
- Aprender a utilizar eficientemente las herramientas de Dynamics 365 Customer Service para optimizar el tiempo y recursos de la organización.
- Adquirir habilidades para agilizar los procesos de atención al cliente a través de la automatización de casos y la gestión de colas.

## Programa

1. **Introducción a Dynamics 365 Customer Service**
2. **Administración de casos con el centro de servicio al cliente de Dynamics 365**
3. **Usar colas de Microsoft Dynamics 365 Customer Service para administrar cargas de trabajo de casos**
4. **Cree o actualice registros automáticamente en el Centro de servicio al cliente**
5. **Introducción al enrutamiento unificado para Dynamics 365 Customer Service**
6. **Crear y administrar derechos en Microsoft Dynamics 365 Customer Service**
7. **Crear soluciones de administración del conocimiento en Dynamics 365 Customer Service**
8. **Utilice los artículos de conocimientos para resolver casos de Dynamics 365 Customer Service**
9. **Crear un proyecto de encuesta con Dynamics 365 Customer Voice**
10. **Crear encuestas de clientes con Dynamics 365 Customer Voice**
11. **Enviar encuestas de Dynamics 365 Customer Voice**
12. **Automatizar encuestas de Dynamics 365 Customer Voice con Power Automate**
13. **Configurar la programación de Customer Service**
14. **Programar servicios con la programación de Customer Service**
15. **Mejore la productividad de los agentes con Customer Service workspace**

- 16. Crear experiencias personalizadas para agentes con perfiles de experiencia de agente en Customer Service**
- 17. Introducción a Omnicanal para Customer Service**
- 18. Enrutar y distribuir trabajo con enrutamiento unificado en Dynamics 365 Customer Service**
- 19. Implementar un canal de SMS en la Plataforma omnicanal para Dynamics 365 Customer Service**
- 20. Implementar widgets de chat con Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service**
- 21. Crear soluciones de asistencia inteligente en la Plataforma omnicanal para Dynamics 365 Customer Service**
- 22. Introducción a los casos en Customer Service Insights**
- 23. Crear visualizaciones para Dynamics 365 Customer Service**
- 24. Introducción a Connected Customer Service for Dynamics 365 y Azure IoT**
- 25. Registrar y gestionar dispositivos con Connected Customer Service for Dynamics 365 y Azure IoT**
- 26. Crear aplicaciones personalizadas para Dynamics 365 Customer Service**
- 27. Integrar un bot de Power Virtual Agents con la Plataforma omnicanal para Customer Service**

**Acreditado:**

Microsoft **Imagine Academy**  
Program Member

**Fundación Estatal**  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO 

**LABORA**  
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

**CertiProf® | Partner**

 **Pearson**  
**VUE**  
Authorised  
Test Centre

