

Programas formativos



CONSULTOR FUNCIONAL AVANZADO DE DYNAMICS 365 CRM

Objetivos Generales:

- 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.
- Utilizar las aplicaciones Customer Service Insights, Power Virtual Agents, las áreas de trabajo de Customer Service, Customer Voice y Omnichannel for Customer Service.
- Crear aplicaciones con técnicas de bajo código utilizando Microsoft Power Platform.
- Implementación y administración de aplicaciones y flujos de trabajo automatizados.
- Comprender el análisis y visualización de datos en el contexto de una aplicación o un flujo de trabajo automatizado con Power Automate.
- Crear informes con Power BI y Dataverse for Teams.
- Introducción a AI Builder.
- Crear un bot de chat con Power Virtual Agents y Dataverse for Teams.

Dirigido a:

Trabajadores/as ocupados y desempleados, que cumplan alguno de los siguientes requisitos:

- FP Grado Superior.
- Bachillerato.
- Conocimientos profesionales referidos a la especialidad.

Requisitos previos:

Para acceder a este curso se recomienda haber cursado previamente el curso de Consultor Funcional de Dynamics 365 CRM o que se dispongan de los siguientes conocimientos o experiencia:

- Comprensión plena del rol de la aplicación Customer Service en relación con el conjunto de aplicaciones Dynamics 365, además de un conocimiento básico de la arquitectura de soluciones y el control de Calidad.

Además de lo anterior, es recomendable tener conocimientos básicos sobre el sistema operativo Windows.

En todos los casos, se recomienda inglés técnico nivel B2

Duración:

40 horas

Plataforma formativa:

- MS Learn
- Laboratorios durante 180 días

Certificación oficial

- Examen MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant

Módulos formativos:

El contenido formativo del curso incluye los siguientes módulos:

- MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Este curso asegura la formación requerida para presentarse a las siguientes pruebas:

- MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Módulo 1 MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Objetivos:

- Comprender la aplicación Customer Service en relación con el conjunto de aplicaciones Dynamics 365.
- Implementar soluciones omnicanal 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.
- Utilizar las aplicaciones Customer Service Insights, Power Virtual Agents, las áreas de trabajo de Customer Service, Customer Voice y Omnichannel for Customer Service.

Contenidos teórico-prácticos:

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. Cree experiencias personalizadas para agentes con el administrador de perfiles de aplicación de 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

Soft Skills (15 horas):

- Comunicación y pensamiento crítico
 - Fundamentos de la Comunicación
 - Pensamiento crítico
 - Cómo usar preguntas para fomentar el pensamiento crítico y la curiosidad
 - Cómo escribir con eficacia
- Liderazgo y trabajo en equipo
 - Liderazgo y trabajo en equipo
 - Cómo aumentar la resiliencia
 - La escucha activa
 - Cómo generar confianza
 - Persuadir a los demás
- Inteligencia Emocional en el Entorno Empresarial
 - Cómo desarrollar la inteligencia emocional
 - Inteligencia emocional en la gestión empresarial
 - Intrapreneurship y mentalidad de crecimiento
 - Estrategias para salir de una crisis empresarial
 - Pequeño manual de secretos para emprender