

## **MB-230: Microsoft Dynamics 365 for Customer Service**

Duración: **5 Horas**

### **INTRODUCCION:**








Esta formación capacita asistentes para realizar las siguientes tareas técnicas: gestionar casos y gestión del conocimiento; administrar colas, derechos y acuerdos de nivel de servicio; implementar la programación; implementar omnicanal para servicio al cliente; y gestionar análisis.

### **DIRIGIDO A:**

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 extensibilidad sin código, integraciones de aplicaciones y servicios.

### **OBJETIVOS:**

Al finalizar la formación los asistentes podrán:

-  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.

### **EXAMEN:**

Este curso oficial es el recomendado por Microsoft para la preparación del siguiente examen de certificación:




-  **MB-230: Microsoft Dynamics 365 Customer Service.**

### **REQUISITOS:**

Este curso no requiere de conocimientos previos.

### **CONTENIDO:**

#### **Módulo 1: Descripción general del servicio al cliente.**

-  Crear registros de casos.
-  Aplicaciones de servicio relacionadas.
-  Análisis para el servicio.

- IA para el servicio.
- Configuración del servicio al cliente.

#### **Módulo 2: Gestión de casos.**

- Visión general de la gestión de casos
- Creación de registros de casos.
- Gestión de colas.
- Enrutamiento de casos.
- Resolución de casos.

#### **Módulo 3: Acuerdos y derechos de nivel de servicio.**

- SLA y visión general de los derechos.
- Crear y administrar derechos.
- Crear y administrar SLA.

#### **Módulo 4: Gestión del Conocimiento.**

- Visión general de la gestión del conocimiento.
- Creación y organización.
- Usar contenido de conocimiento.
- Administrar el contenido del conocimiento.