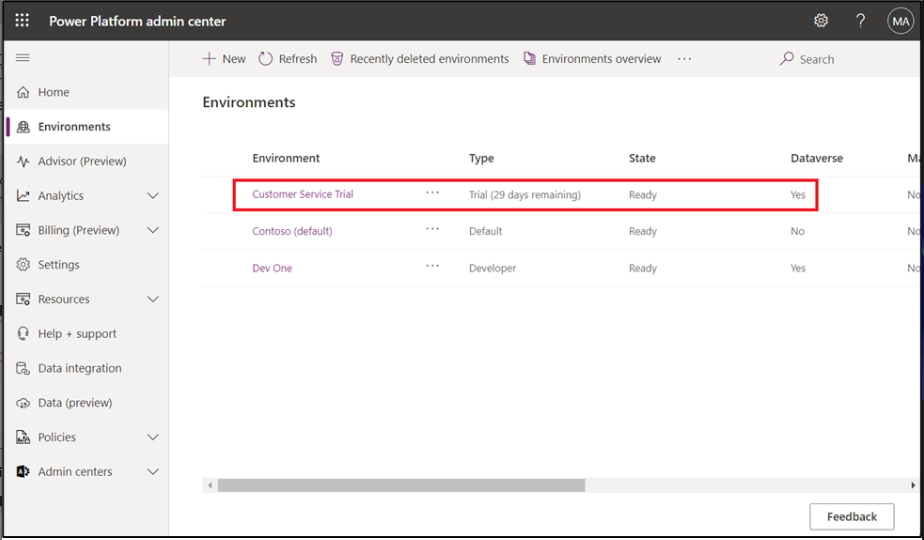
# Laboratorio 6: Resolver los problemas de los clientes más rápido con Copilot in Dynamics 365 Customer Service

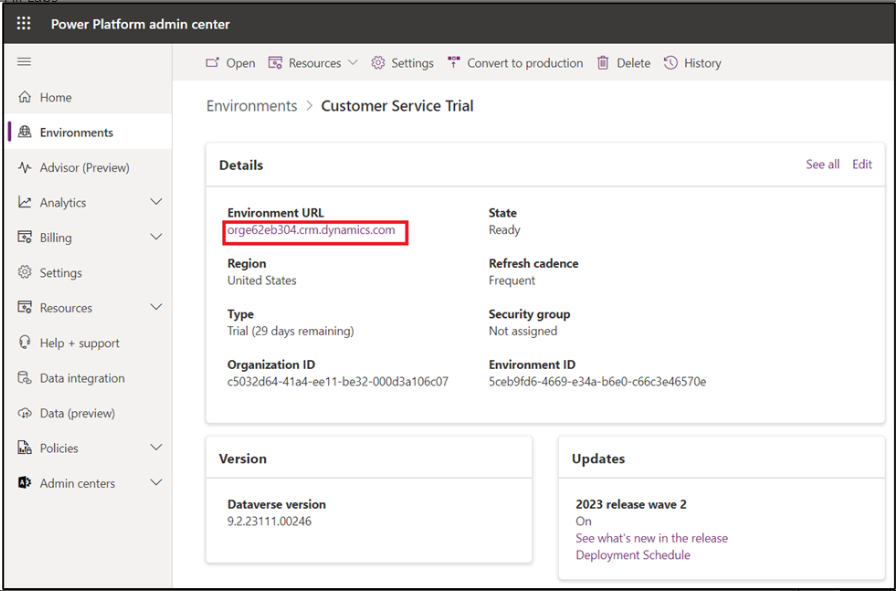
## Ejercicio 1: Resumir casos

Copilot case resume le ayuda entender el contexto de un caso y resolver los problemas de los clientes con eficacia. El case summary incluye información clave como case title, customer, subject, product, priority, case type, y description.

1. Para navegar a su **Customer Service workspace**, vaya a **Power Platform admin center** con este enlace [**https://admin.powerplatform.microsoft.com**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys).
2. Seleccione la pantalla **Environments** y seleccione **Customer Service Trial** environment.



1. En la página **Customer Service Trial environment**, haga clic en **Environment URL**.



1. Se le navegará a **Customer Service workspace**. Si se le navega a la página Published app, seleccione **Customer Service workspace**.

Ojo: si el URL no le lleva a Customer Service workspace, cambie a la página al hacer clic en la pestañajunto a Dynamics 365.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Seleccione el **Customer Service Agent Dashboard**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Seleccione uno de los casos enlistados en **Customer Service Agent Dashboard**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Se aparece **Case summary** como un card en el case form. Cuando abre un case, se minimiza el **Summary** card por defecto.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Maximice la pestaña **Summary**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Puede ver el case summary generado.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

## Ejercicio 2: Redacte preguntas

1. Desde el **Customer Service Agent Dashboard** seleccione uno de los casos de muestra, por ejemplo, **A Mineral Build Up in Water Supply**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

Puede preguntar free-form questions justo como se los preguntaría a sus compañeros o supervisores que pudieran saber las respuestas.

1. En el panel **Copilot**, que se abre en la parte derecha de la pantalla, tecle [**What is mineral built up in water supply?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys) Y seleccione el ícono **Send**.

**Ojo**: el proceso de configurar Copilot puede llevar un poco de tiempo. Para optimizar su sesión de laboratorio, guarde su progreso y seguir a la siguiente actividad del laboratorio. Puede volver a este laboratorio una vez que se complete el Copilot setup para continuar donde lo deja.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Puede ver que **Copilot** ha respondido a su pregunta.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Puede preguntar más cosas como, what to do........ o cómo arreglas un problema de obstrucción en el smart brew system o [**What to do if water doesn't come consistently in smart brew system?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys) Y haga clic en el ícono **Send**. **Copilot** dará respuestas a sus preguntas.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Con **Copilot**, puede tomar varias acciones:
   * **Preguntar una pregunta directa**: Copilot muestra una respuesta más relevante desde knowledge sources que su organización ha hecho disponible.
   * **Preguntar preguntas de seguimiento de turnos**: Si la respuesta de Copilot no le parece útil, puede preguntar preguntas de seguimiento y guiar a Copilot de una manera más natural y conversacional.
   * **Preguntar a Copilot para intentar una mejor respuesta**: Copilot también puede reformular las repuestas basadas en orientación.

Por ejemplo, **tecle**, [**Can you summarize your response?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys) o [**Can you attempt a response providing details for each of the steps you mentioned?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys)

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Si está satisfecho con la respuesta que Copilot proporciona, puede usar la respuesta entera o una parte de ella para responder a la pregunta del cliente:
   * Copie una parte de la respuesta del Copilot en su chat o léalo en una conversación verbal. Seleccione el ícono **Copy** para copiar la respuesta entera al clipboard.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

**Ojo**: Cuando está en una conversación de mensajes digitales activas, seleccione **Send to customer** para abrir una ventana de editing donde puede revisar la respuesta y mandárselo al cliente. También puede cambiar los keywords del cliente para pedir al Copilot que genere una respuesta más adecuada.

1. Seleccione **Check sources** para ver el knowledge base o enlaces de website por los cual Copilot derivó la respuesta. Puede usar esta información adicional como un recurso o compártala con el cliente.

A screenshot of a computer screen

Description automatically generated

1. Haga clic en le enlace y entonces puede ver el contenido en la parte izquierda.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Cierre la pestaña recién abierta. Aquí en este caso 'Troubleshooting Brewing Issues'.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Para valorar la utilidad de las repuestas de Copilot, seleccione thumbs-up o thumbs-down.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Después de que se acaba la conversación del cliente, o si quiere que Copilot ignore la conversación, seleccione **Clear chat** en la parte superior del panel **Copilot**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

## Ejercicio 3: Redacte emails

1. Seleccione una pestaña **Write an email** en el panel **Copilot**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. En la página case overview, seleccione la pestaña **Related** y luego seleccione **Activities.**

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Seleccione **+New Activity > Email**.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Cuando empieza a redactar un email, Copilot abre en el panel derecho y y presenta con cinco prompts y un prompt personalizado:
   * **Suggest a call**: Redacta una respuesta que sugiere una llamada con el cliente hoy o mañana.
   * **Request more information**: Redacta una respuesta que pide más detalles- del cliente para resolver el problema.
   * **Empathize with feedback**: Redacta una respuesta que proporciona una respuesta empática a un cliente que expresa una queja.
   * **Provide product/service details**: Redacta una respuesta que ofrece detalles o responde a las preguntas de los clientes sobre un producto o servicio particular.
   * **Resolve the customer's problem**: Redacta una respuesta que proporciona una resolución ---y pasos de resolución si corresponde ---al problema del cliente.
   * **Custom**: Le permit poner su propio prompt para la respuesta.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Seleccione **Resolve the customer's problem** desde la lista predefinida de prompts.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Como puede ver, Copilot ha generado una segerencia.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Ahora puede revisar la respuesta. Haga cualesquiera cambios necesarios, y luego seleccione **Copy to email** para copiar la respuesta entera a su draft. O seleccione parte de la respuesta y use el menú del clic derecho para copiar y pear la selección.

A screenshot of a phone

Description automatically generated

1. Response ahora está disponible en body part en la parte izquierda.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

1. Ahora puede mandar el email o guardarlo.

A screenshot of a computer

Description automatically generated