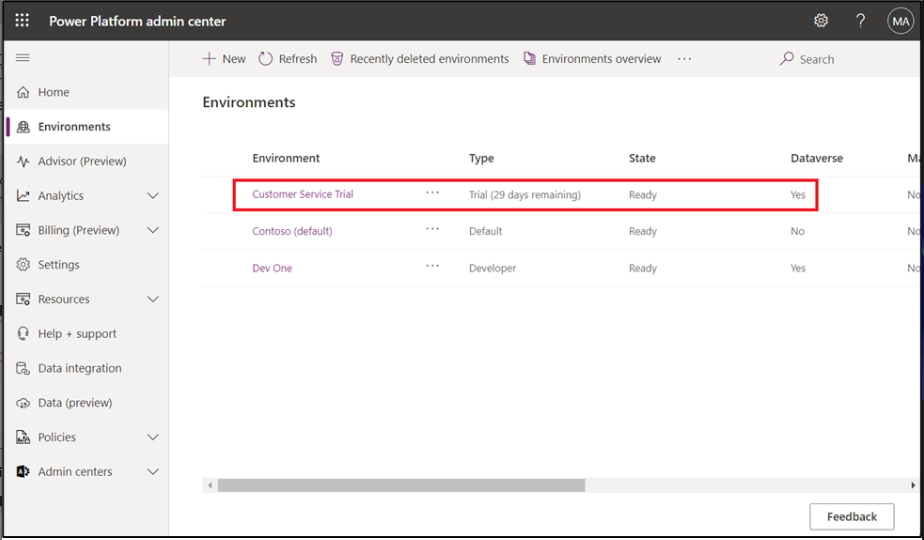
# Lab 6: Risoluzione più rapida dei problemi dei clienti con Copilot in Dynamics 365 Customer Service

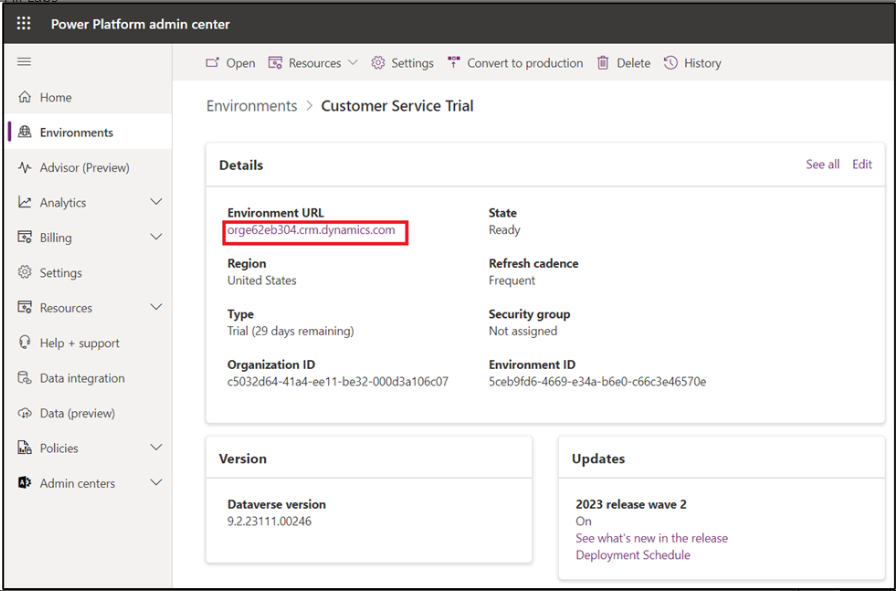
## Esercizio 1: Riepilogare i casi

I riepiloghi dei casi Copilot ti aiutano a comprendere rapidamente il contesto di un caso e a risolvere i problemi dei clienti in modo più efficiente. Il riepilogo del caso include informazioni chiave come il titolo del caso, il cliente, l'oggetto, il prodotto, la priorità, il tipo di caso e la descrizione.

1. Per accedere **Customer Service workspace**, vai **Power Platform admin center** utilizzando il collegamento **https://admin.powerplatform.microsoft.com** specificato.
2. Seleziona la scheda **Environments**, quindi seleziona Ambiente di **Customer Service Trial**.



1. Nella pagina della **Customer Service Trial environment**, fai clic **Environment URL.**



1. Verrà visualizzata **Customer Service Workspace**. Se sei passato alla pagina App pubblicata, seleziona **Customer Service workspace**.

Nota: se l'URL non ti porta all'area di lavoro di Customer Service, cambia pagina facendo clic sulla scheda accanto a Dynamics 365.Nota: se l'URL non ti porta all'area di lavoro di Customer Service, cambia pagina facendo clic sulla scheda accanto a Dynamics 365.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Seleziona la **Customer Service Agent Dashboard**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Seleziona uno dei casi elencati nel **Customer Service Agent dashboard**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Il **Case summary** viene visualizzato come scheda nel modulo del caso. Quando si apre un caso, la scheda **Summary** è compressa per impostazione predefinita.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Espandi la scheda **Summary**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. È possibile visualizzare il riepilogo del caso generato.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

## Esercizio 2: Bozze di domande

1. Dalla **Customer Service Agent Dashboard** , selezionare uno dei casi di esempio, ad esempio, **A Mineral Build UP in Water Supply**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

Puoi porre domande in forma libera proprio come faresti con il suoi collega o supervisore che potrebbe conoscere le risposte.

1. Nel riquadro **Copilot**, che si apre sul lato destro dello schermo, digitare [**What is mineral built up in water supply?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys) e seleziona l'icona **Send**.

**Nota**: il completamento del processo di configurazione di Copilot potrebbe richiedere del tempo. Per ottimizzare la sessione di laboratorio, salvare i progressi e passare all'attività di laboratorio successiva. È possibile tornare a questo laboratorio una volta completata la configurazione di Copilot per continuare da dove si era interrotto.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Ora puoi vedere che **Copilot** ha risposto alla tua domanda.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Puoi porre altre domande come, cosa fare........ o come risolvere il problema dell'intasamento nel sistema di infusione intelligente o [**What to do if water doesn’t come consistently in smart brew system?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys) e fare clic sull'icona **Send**.**Copilot** darà risposta alla tua domanda.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Con **Copilot**,è possibile eseguire le seguenti azioni:
   * **Poni una domanda diretta**: Copilot mostra la risposta più pertinente tra le fonti di conoscenza che la tua organizzazione ha reso disponibili.
   * **Poni domande di follow-up passo dopo passo**: se la risposta di Copilot non è immediatamente utile, puoi porre domande di follow-up e guidare Copilot in modo naturale e colloquiale.
   * **Chiedi a Copilot di tentare una risposta migliore**: Copilot può anche riformulare le risposte in base a ulteriori indicazioni.

Ad esempio**, digita:** Puoi riassumere la tua risposta? o [**Can you summarize your response?** Or **Can you attempt a response providing details for each of the steps yu mentioned?**](urn:gd:lg:a:send-vm-keys)

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Se sei soddisfatto della risposta fornita da Copilot, puoi utilizzare l'intera risposta o una parte di essa per rispondere alla domanda del cliente:
   * Copia parte della risposta di Copilot nella tua chat o leggila durante una conversazione vocale. Selezionare l'icona **Copy** per copiare l'intera risposta negli Appunti.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

**Nota**: quando sei in una conversazione di messaggistica digitale attiva, seleziona **Send to customer** per aprire una finestra di modifica in cui puoi rivedere la risposta e inviarla al cliente. Puoi anche modificare le parole chiave dei clienti per indurre Copilot a generare una risposta più accurata.

1. Selezionare **Check sources** per visualizzare la knowledge base o i collegamenti ai siti Web da cui Copilot ha tratto la risposta. È possibile utilizzare queste informazioni supplementari come risorsa o condividerle con il cliente.

Uno screenshot dello schermo di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Fai clic sul collegamento e quindi puoi vedere il contenuto sul lato sinistro.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Chiudi la scheda appena aperta. Qui in questo caso **'Troubleshooting Brewing Issues'.**

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Per valutare l'utilità delle risposte di Copilot, selezionare l'icona del pollice in su o del pollice in giù.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Al termine di una conversazione con un cliente o se si desidera che Copilot ignori la conversazione fino a quel momento, selezionare **Clear chat** nella parte superiore del riquadro **Copilot**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

## Esercizio 3: Bozza di e-mail

1. Seleziona la scheda **Write an email** di posta elettronicanel riquadro **Copilot**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Nella pagina di panoramica del caso, seleziona la scheda **Related,** quindi seleziona **Activities.**

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Seleziona **+New Activity > E-mail**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Quando si inizia a redigere un'e-mail, Copilot si apre nel pannello laterale destro e presenta cinque prompt predefiniti e un prompt personalizzato:
   * **Suggest a call**: redige una risposta che suggerisce una chiamata con il cliente oggi o domani.
   * **Request more information**: redige una risposta che richiede ulteriori dettagli al cliente per aiutare a risolvere il problema.
   * **Empathize with feedback**: redige una risposta che fornisce una risposta empatica a un cliente che esprime un reclamo.
   * **Provide product/service details**: redige una risposta che offre dettagli o risponde alle domande dei clienti su un particolare prodotto o servizio.
   * **Resolve the customer’s problem**: redige una risposta che fornisce una risoluzione --- e le procedure di risoluzione, se applicabile--- al problema del cliente.
   * **Custom**: consente di fornire il proprio prompt per la risposta.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Seleziona **Resolve the customer’s problem** dall'elenco dei prompt predefiniti.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Come si può notare, Copilot ha generato un suggerimento.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Ora puoi rivedere la risposta. Apporta le modifiche necessarie, quindi seleziona **Copy to E-mail** per copiare l'intera risposta nella bozza. In alternativa, selezionare una parte della risposta e utilizzare il menu di scelta rapida per copiare e incollare la selezione.

Uno screenshot di un telefono

Descrizione generata automaticamente

1. La risposta è ora disponibile nella parte del corpo sul lato sinistro.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente

1. Ora puoi **Send** e-mail o **Save it**.

Uno screenshot di un computer

Descrizione generata automaticamente