



Microsoft
Dynamics 365

¿Qué son los portales de Dynamics?

Los portales de Power Apps son una excelente manera para que un público externo vea e interactúe con datos de Dynamics 365 y aplicaciones de Common Data Service personalizadas.

Los portales deben considerarse un pilar en la estrategia web general de una organización.

Si va a usar aplicaciones de Microsoft Dynamics 365 como Dynamics 365 Sales o Dynamics 365 Service, puede elegir entre cinco plantillas de portal adicionales:

- Portal de la comunidad
- Autoservicio para clientes
- Autoservicio para empleados
- Portal de partners
- Portal personalizado (Dynamics 365 Supply Chain Management)

Plantillas de portal



Plantilla de portal	Público	Carga de Trabajo
Comunidad	Partner, cliente	Aprovisionar un portal que se centra en una comunidad en línea. Este portal contendrá características como foros, ideas, blogs y gestión de casos.
Auto-servicio para clientes	Partner, cliente	Esta opción ofrece a los usuarios del portal la capacidad de buscar artículos de conocimiento, enviar casos y participar en foros de discusión para resolver problemas

Plantilla de portal	Público	Carga de Trabajo
Auto-servicio para empleados	Empleado	Este portal le permite a los empleados obtener acceso a artículos de conocimiento centralizados y también enviar casos.
Partner	Partner	Elija esta opción para crear un portal donde los partners externos puedan administrar y colaborar en cuentas y oportunidades. Los complementos están disponibles para Dynamics 365 Field Service o Dynamics 365 Project Service.

Plantilla de portal	Público	Carga de Trabajo
Portal en blanco	Otras	La opción Portal en blanco está diseñada para una línea única de escenarios de negocios en los que las otras plantillas no encajan bien. El portal se puede configurar para abordar una variedad de requisitos.

Plantilla de portal	Público	Carga de Trabajo
Portal en blanco	Otras	Si Portal en blanco se aprovisiona dentro de un entorno de Common Data Service con las aplicaciones de Dynamics 365 habilitadas, las características concretas de los otros portales se pueden incorporar más adelante al portal.

Plantilla de portal	Público	Carga de Trabajo
Portal de cliente	Enterprise B2B	El portal de cliente de Dynamics 365 Supply Chain Management es una plantilla que proporciona acceso al portal a datos de Dynamics 365 Supply Chain Management mediante entidades de Common Data Service de doble escritura.

Características



Todas las plantillas de portal están creadas sobre una base común (base de portal) e incluyen las siguientes características:

- Capacidad para configurar el portal utilizando el portal de Studio.
- Gestión de contenido que incluye publicación de contenido, diseño, tematización, búsqueda, soporte multilingüe y plantillas.
- Extensibilidad que se basa en páginas web, plantillas, formularios de entidad, listas de entidades y mucho más.

- Seguridad que se basa en la gestión de identidad, integración con proveedores de autenticación, roles web, permisos de contenido y permisos de entidad.

Portal de autoservicio de clientes



El portal de inicio de autoservicio de clientes está pensado para cualquier organización que necesite proporcionar servicios de asistencia al cliente.

Proporciona los siguientes métodos para que los clientes puedan resolver sus propios problemas:

- Artículos de conocimientos
- Foros
- Casos de soporte técnico

El portal de inicio de autoservicio de clientes está pensado para cualquier organización que necesite proporcionar servicios de asistencia al cliente.

Proporciona los siguientes métodos para que los clientes puedan resolver sus propios problemas:

- Artículos de conocimientos
- Foros
- Casos de soporte técnico

Artículos de conocimientos

Una organización que ofrece soporte al cliente en línea se beneficiará de la publicación de artículos de conocimiento en el portal de las siguientes maneras:

- Reducción del número de casos registrados, ya que los clientes podrían encontrar las respuestas y la información que necesitan en artículos de conocimientos existentes.
 - Mejora del servicio al cliente y la satisfacción de los clientes, ya que pueden encontrar información antes de que necesiten abrir una incidencia de soporte técnico.
-

Artículos de conocimientos

La característica Artículo de conocimientos de los portales de Power Apps está disponible en los portales de comunidad, de autoservicio del cliente, de autoservicio de empleados y de partners.

Una organización puede determinar qué artículos de conocimientos deben mostrarse en el portal mediante la configuración de marcas internas y la asociación del artículo de conocimientos a las categorías adecuadas.

Artículos de conocimientos

Un visitante del portal puede navegar por la estructura de categoría para localizar un artículo de conocimientos concreto o mediante la característica de búsqueda de palabras clave del portal.

Al entrar en un caso de soporte, el usuario del portal puede ser redirigido a artículos de conocimientos relacionados para ofrecer una respuesta más inmediata a una pregunta y también reducir la afluencia de casos de la organización de soporte.

Foros

Los foros permiten a los miembros de una comunidad concreta con intereses comunes publicar preguntas, iniciar conversaciones o pedir ayuda.

La característica Foros también está disponible en los portales de comunidad, de autoservicio del cliente, de autoservicio de empleados y de partners.

Foros

Los foros permiten a los miembros de una comunidad concreta con intereses comunes publicar preguntas, iniciar conversaciones o pedir ayuda.

La característica Foros también está disponible en los portales de comunidad, de autoservicio del cliente, de autoservicio de empleados y de partners.

Casos de soporte técnico

La funcionalidad de casos de Dynamics 365 Customer Service se muestra en los portales de Power Apps mediante la característica del portal Casos de soporte técnico.

Se trata de un uso de caso común para los portales de Power Apps y está disponible en los portales de comunidad, de autoservicio del cliente, de autoservicio de empleados y de partners.

Casos de soporte técnico

Una organización puede permitir a los clientes iniciar sesión en el portal y empezar el proceso de soporte al ver si primero se puede resolver la pregunta o problema en cuestión con información existente en entradas de foros o artículos de conocimientos.

Si la información proporcionada no es suficiente para resolver el problema, el cliente puede crear un nuevo caso de soporte a través del portal. Esta acción creará un correspondiente registro de caso en Dynamics 365 Customer Service.

Casos de soporte técnico

El caso se puede asignar a un representante de soporte particular o a un equipo que siga los mismos procesos empresariales que se definen para usar el centro de atención al cliente.

Un cliente también puede responder y actualizar el caso mediante la creación de comentarios en el portal. Cuando el caso está resuelto, el cliente tiene la opción de reabrir el caso si el problema no se ha resuelto.

Funcionamiento del portal





Comentario al portal

Actividades de seguimiento

SLA's

Integraciones adicionales



Con Power BI

Esta característica ofrece la capacidad de mostrar de forma contextual componentes del servicio Power BI Embedded (informes, paneles y mosaicos) a usuarios del portal que no tienen licencia de Power BI.

Con esta característica, puede integrar componentes de Power BI en un portal y ofrecer contextualmente los datos al usuario que llega al portal.

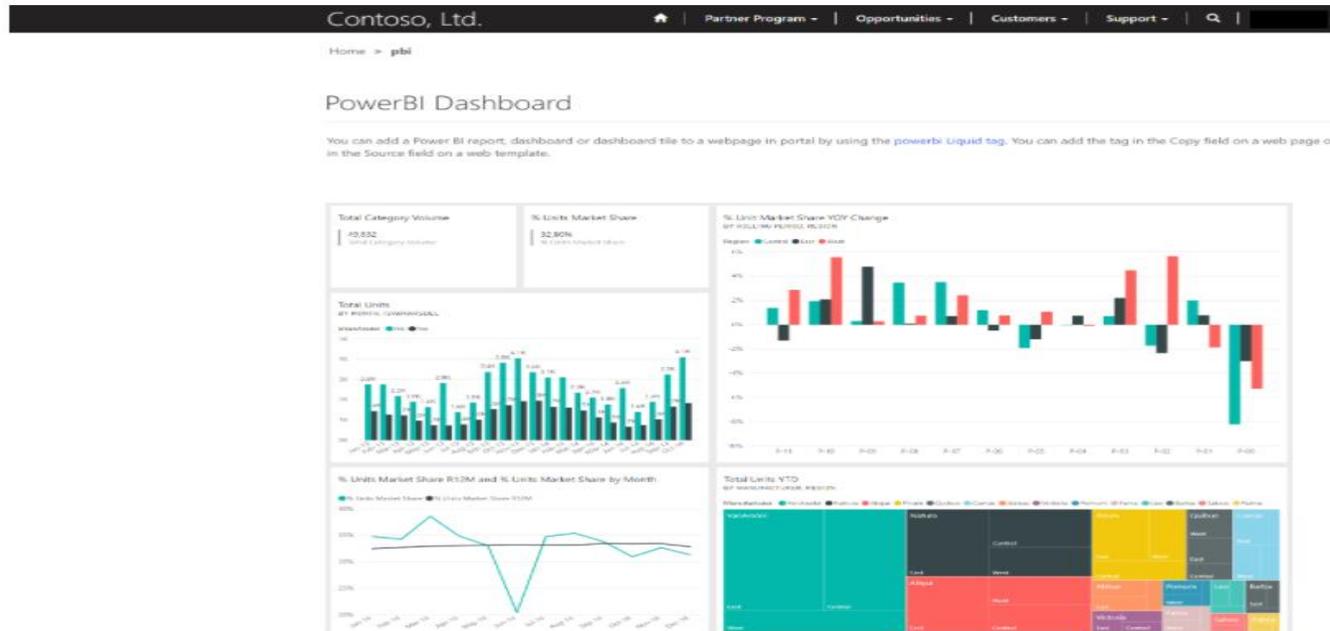
Con Power BI

Algunas de las funcionalidades básicas de esta característica incluyen:

- Pasar filtros automáticos a informes mediante un parámetro de filtro junto con la etiqueta de Liquid **powerbi**. Esto le ayudará a filtrar los datos contextualmente en función de lo que el usuario esté viendo en el portal.

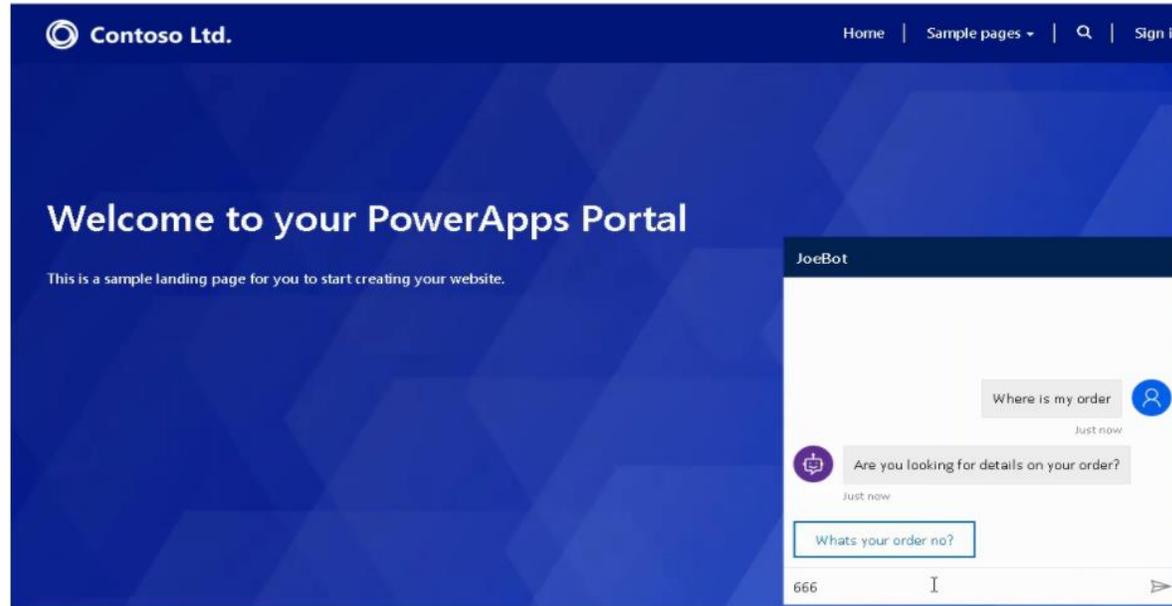
Con Power BI

- Habilitar funcionalidades de seguridad de nivel de fila (RLS) de Power BI al pasar el parámetro roles en el contexto del usuario que ha iniciado sesión. Esto ayudará a las organizaciones a proteger los datos que son visibles para los usuarios y solo les mostrarán lo que tienen permitido ver.



Con Power Virtual Agent

Power Virtual Agents es una herramienta que sirve para construir chatbots potentes sin la necesidad de tener que escribir código y que permite automatizar la comunicación con clientes potenciales, clientes u otros tipos de usuarios. Forma parte de la familia de Power Platform y su valor añadido es lo simple que resulta usarlo.



The screenshot displays a web portal for Contoso Ltd. The header includes the company name, navigation links for Home, Sample pages, a search icon, and a Sign in link. The main content area features a large blue background with the text "Welcome to your PowerApps Portal" and a subtext "This is a sample landing page for you to start creating your website." On the right side, there is a chatbot window titled "JoeBot". The chatbot interface shows a conversation where a user asks "Where is my order" and the bot responds "Are you looking for details on your order?". Below the chatbot, there is a text input field with the placeholder "Whats your order no?" and a send button.



Brazil - Chile - Colombia - Costa Rica - Denmark - Ecuador - Germany - Guatemala - Mexico
Saudi Arabia - Switzerland - United Arab Emirates - United Kingdom - United States