



MB-210T01

Microsoft Dynamics 365 Sales



Información general.

Microsoft Dynamics 365 for Sales es una aplicación integral de administración del trato con clientes y posibles clientes. Al usar Dynamics 365 Sales, las organizaciones pueden realizar un seguimiento de los datos respecto a objetivos de ventas, automatizar procedimientos recomendados, aprender de los datos y mucho más. Únase a nuestro equipo de expertos reconocido en todo el mundo a medida que le guían paso a paso, desde la fase de cliente potencial a la oportunidad para, finalmente, llegar a cerrar el acuerdo. Gracias a las opciones de automatización y personalización disponibles en la aplicación, sabrá cómo mejorar la productividad de su personal de ventas.

Duración.

2 Días.

Perfil del público.

Un consultor funcional de Dynamics 365 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 capacidades listas para usar, extensibilidad sin código, aplicaciones e integraciones de servicios.

Examen.

MB-210: Microsoft Dynamics 365 Sales Functional Consultant.

Temario.

Ruta de aprendizaje: Trabajar con Dynamics 365 Sales.

Genere clientes potenciales, cree oportunidades y utilice inteligencia integrada con Microsoft Dynamics 365 Sales. Esta ruta de aprendizaje cubre los elementos clave de la aplicación Sales.

Módulo 1: Conocer cómo empezar a usar Dynamics 365 Sales.

Conozca algunos elementos de Dynamics 365 Sales que le ayudarán a empezar a trabajar con la aplicación.

- Descripción general de los productos de venta.
- Navegar en Dynamics 365 Sales.
- Administrar clientes.
- Copilot en Dynamics 365 Sales.
- Marketing en las aplicaciones.

Módulo 2: Configurar Dynamics 365 Sales.

Dynamics 365 Sales ayuda a los comerciales establecer relaciones sólidas con sus clientes, actuar basándose en la información detallada disponible y cerrar ventas más rápidamente. También ayuda a realizar el seguimiento de cuentas y contactos, fomentar las ventas desde el cliente potencial hasta el pedido y crear material de venta. En este módulo se presenta la aplicación Dynamics 365 Sales y se explica cómo configurar la aplicación.

- Configurar la aplicación.
- Usar opciones de personalización.
- Administración de documentos.
- Configurar roles de seguridad.
- Configurar Copilot en Sales.



Módulo 3: Administrar clientes potenciales con Dynamics 365 Sales.

Las capacidades de administración de clientes potenciales en Microsoft Dynamics 365 le permiten conectarse con sus clientes de una manera completamente nueva. En este módulo se describe de forma general qué son los clientes potenciales y las diferentes opciones para crear clientes potenciales, administrarlos y trabajar con ellos durante todo su ciclo de vida. También proporciona información sobre la calificación y descalificación de clientes potenciales. Cuantos más clientes potenciales tenga, mayores serán sus posibilidades de materializar oportunidades y cerrar acuerdos con éxito.

- Descripción de clientes potenciales de Dynamics 365.
- Crear clientes potenciales en Dynamics 365.
- Administración del ciclo de vida de clientes potenciales.
- Calificación de clientes potenciales.
- Usar Copilot con clientes potenciales.
- Herramientas de administración de datos de clientes potenciales.

Ejercicio: Trabajar con clientes potenciales de Dynamics 365.

Módulo 4: Administrar oportunidades con Dynamics 365 Sales.

Administre oportunidades con mayor facilidad gracias a las capacidades de administración de oportunidades de Microsoft Dynamics 365 y convierta en clientes más clientes potenciales. En este módulo, aprenderá cómo y cuándo se usan y administran las oportunidades en Dynamics 365. También aprenderá sobre las opciones para crear oportunidades, sus relaciones con otros registros y cómo administrarlas a lo largo de su ciclo de vida. Al proporcionar una vista completa del cliente, Dynamics 365 le ayuda a cerrar más tratos.

- Descripción de las oportunidades en Dynamics 365.
- Crear oportunidades en Dynamics 365.
- Ventas de cuentas y equipos.
- Ciclo de vida de la administración de la oportunidad.
- Usar Copilot con oportunidades.

Ejercicio: Administrar oportunidades en Dynamics 365.

Módulo 5: Administrar y organizar su catálogo de productos con Dynamics 365 Sales.

Microsoft Dynamics 365 ayuda a organizar y administrar incluso el catálogo de productos más complejo para respaldar a sus clientes en escenarios de interacción con clientes (por ejemplo, ventas y servicio de columna). En este módulo, aprenderá a definir productos, familias y agrupaciones, así como a aprovechar las propiedades de los productos y a definir listas de precios. También obtendrá información sobre las opciones de precios para lograr un mayor nivel de uniformidad y eficiencia.

- Descripción del catálogo de productos de Dynamics 365.
- Divisas y administración de divisas.
- Definir productos:
- Familias de productos.
- Listas de precios.
- Configuración del catálogo de productos.

Ejercicio: Configurar el catálogo de productos.

Módulo 6: Procesar pedidos de ventas con Dynamics 365 Sales. Podría vender diferentes artículos utilizando diferentes procesos. Sin embargo, debe configurar al menos un proceso de ventas en Microsoft Dynamics 365 Sales. Pero puede configurar otros procesos para que se ajusten al modo en que funciona su negocio. Utilice el procesamiento de pedidos de ventas para automatizar su organización. Cree y administre pedidos y respalde diferentes procesos de ventas, como la creación y administración de ofertas, y el trabajo con pedidos y facturas.

- Descripción del procesamiento de los pedidos de ventas.
- Ofertas y administración de ofertas.
- Pedidos y facturas.

Ejercicio: Ciclo de vida del procesamiento de pedidos de ventas.

Módulo 7: Administrar relaciones con venta de relaciones en Dynamics 365 Sales.

Hoy en día, no se trata tanto de vender como de forjar relaciones duraderas con los clientes. Los clientes deberían verle como un asesor de confianza a quien puedan recurrir también cuando necesiten orientación. Forjar relaciones implica saber quiénes





son sus clientes, qué necesitan y cuándo interactuar con ellos. Microsoft Social Engagement y LinkedIn Sales Navigator son ejemplos de aplicaciones que puede integrar con Dynamics 365 para desarrollar estas relaciones. Además, saber qué estrategias de ventas poner en práctica en función de situaciones específicas y comprender el estado general de la relación de un cliente con su organización puede ayudar a aumentar el volumen y la cantidad de ventas.

- Acelerador de ventas.
- Administrar el estado de las relaciones con Sales Insights.
- Sales Navigator.

Módulo 8: Analizar datos de ventas de Dynamics 365.

Microsoft Dynamics 365 tiene varias opciones de análisis para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones comerciales basadas en cifras y tendencias de ventas anteriores. Por ejemplo, las organizaciones pueden definir vistas personalizadas que muestren tipos específicos de datos, usar gráficos para explorar en profundidad detalles adicionales sobre diferentes registros relacionados con las ventas, o incluso analizar datos utilizando herramientas externas como Microsoft Excel y Microsoft Power BI.

- Resumen de opciones de análisis.
- Herramientas de búsqueda.
- Herramientas listas para usar.
- Power BI.
- Usar plantillas de Power BI.

Ejercicio: Analizar datos.

Ruta de aprendizaje: Implementar la administración de objetivos en Dynamics 365 Sales y Customer Service.

Aplique la administración de objetivos para realizar un seguimiento de sus objetivos individuales, primarios y secundarios. Analice los resultados de su administración de objetivos para tomar mejores decisiones comerciales.

Módulo 9: Definir y realizar un seguimiento de objetivos individuales en Dynamics 365 Sales y Customer Service.

Definir y realizar un seguimiento de sus objetivos relacionados con el servicio al cliente, incluida la identificación de métricas.

- Descripción general de los objetivos.
- Definir objetivos individuales.
- Objetivos primarios y secundarios.

Ejercicio: Medir el éxito de un cliente utilizando objetivos.

Módulo 10: Utilizar las métricas de objetivos en Dynamics 365 Sales y Customer Service.

Identifique métricas de servicio al cliente, cree métricas de objetivos y trabaje con consultas y columnas de informe.

- Configuración de ejercicio.
- Métricas de objetivo.

Ejercicio: Definir métricas de objetivo.

Ruta de aprendizaje: Mejorar Dynamics 365 Sales con herramientas y aplicaciones.

Herramientas como las aplicaciones de Microsoft 365 y la aplicación móvil de Dynamics 365 Sales permiten a sus vendedores utilizar Dynamics 365 Sales en su máximo potencial. Esta ruta de aprendizaje cubre las herramientas y aplicaciones adicionales que le permiten a su equipo de ventas crear experiencias de cliente cohesivas, incluso sobre la marcha.

Módulo 11: Uso de servicios de Microsoft 365 con aplicaciones basadas en modelos y Microsoft Dataverse.

Los servicios de Microsoft 365, como SharePoint y Microsoft Exchange, pueden ayudar a cubrir áreas donde las aplicaciones basadas en modelos no cuentan con las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades específicas.

- Configurar buzones.
- Sincronización del lado del servidor.
- Opciones de administración de documentos.
- Administración de documentos.
- Implementar la aplicación para Outlook.
- Configurar Dynamics 365 App for Outlook.
- Integración con Microsoft Teams.



MB-210T01

Microsoft Dynamics 365 Sales

B

Módulo 12: Introducción a la aplicación móvil de Dynamics 365 Sales.

La aplicación móvil de Dynamics 365 Sales ayuda a los vendedores a establecer mejores relaciones con sus clientes y ser más productivos.

- Implementar la aplicación móvil.
- Usar la aplicación móvil.
- Administrar registros.
- Personalizar vistas de formulario.
- Configurar notificaciones de inserción.

