



MB-220T00

Microsoft Dynamics Customer Insights - Journeys



Sobre este curso.

En este curso se revisará la configuración de la aplicación Dynamics 365 Customer Insights: recorridos, necesaria para impulsar el crecimiento empresarial. También se sumergirá en la gestión de clientes potenciales, formularios y páginas de marketing, segmentación, marketing en tiempo real y mensajes de marketing por correo electrónico. Todas estas piezas están unidas mediante un diseño interactivo de viaje del cliente, incluida la configuración de eventos y encuestas.

Duración.

4 Días.

Perfil del público.

Este curso está diseñado para profesionales de TI o marketing que deseen aprender a sacar provecho de Dynamics 365 Customer Insights: recorridos, para su organización.

Examen.

MB-220: Microsoft Dynamics 365 Customer Insights (Journeys) Functional Consultant.

Temario.

Módulo 1: Configurar y administrar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Este módulo explica cómo registrarse para una prueba gratuita o comprar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Introducción a Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Comenzar una prueba de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Comprar y configurar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Integrar Customer Insights - Journeys con un sistema CMS o Microsoft Power Pages.
- Volver a ejecutar el Asistente para la configuración de Marketing.
- Administrar entornos.
- Mantener la aplicación actualizada.
- Desinstalar los servicios de Marketing.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Registrarse para obtener una versión de prueba gratuita de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Comprar y configurar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Administrar entornos de marketing
- Mantener la aplicación de marketing actualizada
- Desinstalar los servicios de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

Módulo 2: Configuración avanzada para Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Los administradores usan la configuración para ajustar el comportamiento de la aplicación, establecer valores predeterminados de marketing, comprobar cuotas, administrar configuraciones de marketing principales y mucho más.



- Información general.
- Marketing por correo electrónico.
- Interacción con el cliente.
- Colaboración.
- Administración de eventos.
- Administración de clientes potenciales.
- Administración de datos.
- Conector de Customer Insights.
- Personalizar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Acceder al área de configuración en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Ver versiones, límites de cuota y límites de uso.
- Actualizar la configuración predeterminada para las páginas de destino, los correos electrónicos, los recorridos de los clientes y más.
- Administrar la configuración de participación del cliente, incluida la configuración de cumplimiento, la configuración de la audiencia, la notificación automática y la configuración del proveedor de SMS, la administración de cuentas de redes sociales y más.
- Activar la colaboración y las características de chat de Microsoft Teams para usarlas dentro de la aplicación.
- Configurar las conexiones con los proveedores de seminarios web y administrar la configuración predeterminada para los eventos.
- Definir cómo los envíos de formularios se relacionan con los contactos o clientes potenciales existentes, configurar la puntuación de clientes potenciales y habilitar Microsoft Dynamics 365 Connector for LinkedIn Lead Gen para su entorno.
- Seleccionar qué entidades sincronizar con Dynamics 365 Customer Insights - Journeys, conectar su entorno de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys a Microsoft Azure Blob Storage y conectar Customer Insights a su entorno de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Módulo 3: Revisar la autenticación de dominio, los procedimientos recomendados de correo electrónico y el RGPD en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Obtenga información sobre la autenticación de dominio, los procedimientos recomendados de correo electrónico y el RGPD.

- Autenticación de dominio.
- Procedimientos recomendados de correo electrónico.
- Protección de datos y privacidad y cumplimiento de datos personales.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Autenticar su dominio en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Crear y proteger su reputación como remitente.
- Preparar Dynamics 365 para el cumplimiento del RGPD.

Módulo 4: Administrar configuración de contenido y activos en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Descubra cómo administrar la configuración de activos, palabras clave, bloques de contenido y contenido en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Cargar imágenes.
- Administrar palabras clave.
- Crear bloques de contenido reutilizables.
- Establecer la configuración de contenido.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Cargar imágenes en la biblioteca de archivos y usar imágenes en el contenido de marketing.
- Crear palabras clave y asociarlas a imágenes.
- Incorporar elementos de bloque de contenido en contenido de marketing.
- Revisar, actualizar y crear la configuración de contenido.

Módulo 5: Administrar clientes en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

En este módulo se cubren los aspectos básicos de la administración de contactos, cuentas y clientes potenciales dentro de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Administrar contactos.
- Administrar cuentas.
- Marketing de cuentas.
- Administrar clientes potenciales.
- Puntuar y aprobar clientes potenciales.



**En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:**

- Administrar contactos y cuentas en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Identificar los conceptos básicos del marketing de cuentas.
- Puntuar y aprobar clientes potenciales.

Módulo 6: Administrar formularios y páginas en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Aprenda a gestionar formularios y páginas de marketing en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Crear un formulario de marketing.
- Agregar un formulario a una página de marketing.
- Insertar formularios en sitios web externos.
- Crear una plantilla de formulario de marketing.
- Crear una página de marketing.
- Configurar la personalización de la página de marketing.
- Crear una plantilla de página de marketing.

Ejercicio:

- Crear un formulario de marketing y una página de marketing.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Crear y publicar formularios de marketing.
- Agregar formularios a las páginas de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys y a las páginas hospedadas externamente.
- Configurar capturas de formularios.
- Crear formularios de marketing y plantillas de páginas de marketing.

Módulo 7: Administrar correos electrónicos, segmentos y recorridos en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Este módulo cubre la gestión de correos electrónicos de marketing, segmentos, recorridos de clientes y pruebas A/B en marketing saliente.

- Crear correos electrónicos de marketing.
- Entregar un correo electrónico de marketing con Enviar ahora.
- Pruebas A/B para marketing por correo electrónico.
- Crear una plantilla de correo electrónico.
- Crear y gestionar segmentos.
- Crear una plantilla de segmento.
- Comercializar a segmentos de Dynamics 365 en LinkedIn.

- Usar segmentos de Dynamics 365 Customer Insights.
- Crear un recorrido del cliente.
- Ejecutar pruebas A/B desde un recorrido del cliente.
- Crear segmentos dinámicos de comportamiento a partir de los resultados del recorrido del cliente.
- Creación de una plantilla de recorrido del cliente.

Ejercicio:

- Crear un recorrido del cliente.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Crear y publicar un correo electrónico de marketing.
- Crear segmentos en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Aprovechar los segmentos creados en Customer Insights.
- Diseñar y publicar un recorrido del cliente.
- Ejecutar una prueba A/B en marketing saliente.
- Crear plantillas de recorrido del cliente, segmento y correo electrónico de marketing.

Módulo 8: Administrar los centros de suscripciones y la suscripción doble en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Obtenga información sobre cómo administrar los centros de suscripciones y la suscripción doble en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Administrar centros de suscripción.
- Configurar la suscripción doble global.
- Configurar la doble suscripción por formulario.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Crear una lista de suscripción.
- Crear un formulario de centro de suscripciones.
- Diseñar una página de marketing de centro de suscripciones.
- Identificar un centro de suscripciones en la configuración de contenido.
- Seleccionar un registro de configuración de contenido en un recorrido del cliente.

Módulo 9: Administrar visitas al sitio web, URL de redireccionamiento y publicaciones sociales en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

En este módulo se trata la administración de las visitas al sitio web, el redireccionamiento de URL y las publicaciones sociales en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Supervisar las visitas a sitios web y los clics en los vínculos.
- Marketing en las redes sociales.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Supervisar las visitas al sitio web.
- Realizar un seguimiento de los visitantes de las páginas de marketing.
- Crear URL de redireccionamiento.
- Programar y publicar mensajes en redes sociales.

Módulo 10: Crear un evento in situ en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

¿Administra y organiza eventos? En este módulo se explica el proceso de creación de un evento in situ y la administración de detalles de los eventos, incluidas las sesiones, los oradores, los patrocinios, el registro, los pases y más dentro de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Información general de sitio web de eventos.
- Revisar el proceso de negocio de eventos.
- Crear el registro de evento.
- Administrar sesiones, oradores y patrocinadores.
- Configurar opciones de registro y pases de eventos.
- Registrar información adicional sobre el evento.
- Administrar la logística de eventos.
- Publicar un evento.
- Ver el sitio web del evento.

Ejercicio:

- Crear un evento in situ.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Crear un evento en persona en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Administrar sesiones, oradores y patrocinadores.
- Configurar opciones de registro y pases de eventos.
- Capturar información adicional sobre el evento, incluidos los detalles financieros y los miembros del equipo del evento.
- Personalizar el contenido del calendario del evento.
- Administrar la logística de eventos.
- Publicar el evento y ver el sitio web del evento.

Módulo 11: Crear un evento de seminario web en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

¿Necesita crear seminarios web? Este módulo explica el proceso de creación de un evento de seminario web dentro de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Establecer la configuración de seminarios web.
- Crear un evento de seminario que no sea de Teams.
- Crear un evento de seminario web de Microsoft Teams.
- Crear un formulario de registro de eventos.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Configurar los ajustes del seminario web para On24 y otros proveedores de seminarios web de terceros.
- Crear un evento de seminario web utilizando On24 u otro proveedor de seminarios web externo.
- Crear un evento de seminario web con Microsoft Teams.
- Crear un formulario de registro para un evento virtual.

Módulo 12: Promover eventos, administrar registros y entradas, y revisar resultados en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Aprenda cómo promover eventos, administrar registros y entradas, y revisar resultados en Microsoft Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Promocionar sus eventos.
- Ver y administrar registros de eventos.
- Reservar habitaciones de hotel para el personal, oradores e invitados.
- Ver y administrar la asistencia a eventos.
- Seguimiento después del evento.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Utilice correos electrónicos, segmentos y recorridos para promocionar sus eventos.
- Ver y administrar registros de eventos.
- Ver y administrar la asistencia a eventos.
- Seguimiento después del evento.

Módulo 13: Características avanzadas de administración de eventos en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.





Cree y administre nuevos eventos periódicos y plantillas de eventos en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Crear y administrar eventos periódicos.
- Crear una plantilla de evento.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Crear y administrar eventos periódicos.
- Crear una plantilla de evento.

Módulo 14: Evaluar iniciativas de marketing con análisis en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Evalúe los indicadores clave de rendimiento y análisis de los esfuerzos de marketing para comprender el impacto y las tácticas que funcionan mejor para su público objetivo.

- Introducción a Marketing Insights.
- Información detallada del contacto.
- Información detallada de clientes potenciales.
- Información detallada de puntuación de clientes potenciales.
- Información detallada sobre cuentas.
- Información detallada de segmentos.
- Información detallada de recorridos del cliente.
- Información de correos electrónicos de marketing.
- Información detallada de página y formulario de marketing.
- Información detallada de sitios web.
- Enfoques sociales.
- Información de redireccionamiento.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Revisar y analizar los resultados de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys Insights.

Módulo 15: Revisar el calendario de marketing en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Visualice actividades de marketing, vea entidades y actividades relacionadas, y personalice sus calendarios de marketing.

- Calendarios de nivel de entidad.
- Calendarios de nivel de formulario.
- Crear y personalizar calendarios de marketing.

En este módulo, aprenderá a hacer lo siguiente:

- Revisar calendarios de entidades.
- Revisar calendarios de formularios.
- Crear y personalizar calendarios de marketing.

