



# MB-260T00

## Microsoft Customer Insights - Data Specialty



### Sobre este curso.

Los especialistas con la certificación Dynamics 365 Customer Insights - Data implementan soluciones que proporcionan información sobre los perfiles de los clientes y que realizan un seguimiento de las actividades de interacción para ayudar a mejorar las experiencias de los clientes y aumentar su retención. En este curso, los alumnos obtendrán información sobre la solución Dynamics 365 Customer Insights - Data, incluido cómo unificar los datos de los clientes con conectores prediseñados, predecir la intención del cliente con una segmentación enriquecida y mantener el control de los datos de los clientes. Este curso comienza con la importación y transformación de los datos de los clientes y finaliza con la extensión de la solución de la plataforma de datos de cliente a las aplicaciones Power Platform y Dynamics 365.

### Duración.

4 Días.

### Perfil del público.

Los candidatos deben tener experiencia con Dynamics 365 for Customer Insights - Data y conocer de primera mano una o varias aplicaciones adicionales de Dynamics 365, Power Query, Microsoft Dataverse, Common Data Model y Power Platform. También deben tener experiencia profesional con prácticas relacionadas con la privacidad, el cumplimiento, el consentimiento, la seguridad, la inteligencia artificial responsable y la directiva de retención de datos.

### Examen.

MB-260: Microsoft Dynamics 365 Customer Insights (Data) Specialist

### Temario.

#### Módulo 1: Introducción a Dynamics 365 Customer Insights - Data.

Comenzar con Dynamics 365 Customer Insights - Data y aprender a obtener información de sus clientes.

- Dynamics 365 Customer Insights - Data.
- Trabajar con datos de demostración.
- Identificar el público.
- Consumir datos de Customer Insights.

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

- Explorar la plataforma de datos del cliente y descubrir por qué es importante para las organizaciones.
- Comenzar a trabajar con Dynamics 365 Customer Insights - Data, incluido el acceso a la aplicación y la navegación a las diferentes capacidades.
- Obtener información sobre la funcionalidad de Customer Insights - Data y cómo empezar a utilizarla.

#### Módulo 2: Ingerir datos en Customer Insights - Data.

Customer Insights - Data ingiere datos de todos sus diferentes orígenes de datos y los unifica en un único perfil de cliente. Desde



el perfil del cliente, puede hacer un seguimiento de datos en diversos grupos demográficos e identificar tendencias basadas en datos clave de los que desee realizar un seguimiento.

- Importar orígenes de datos utilizando Power Query.
- Limpiar, transformar y cargar datos.
- Conectar con un Common Data Model.
- Conectar con Microsoft Dataverse.
- Trabajar con conjuntos de datos.
- Actualizar orígenes de datos.
- Exportar datos.

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

- Ingerir datos utilizando Power Query.
- Conectar con un Common Data Model.
- Conectar con Microsoft Dataverse.
- Trabajar con conjuntos de datos.
- Obtener información sobre las actualizaciones de datos.
- Exportar datos.

### **Módulo 3: Crear un perfil unificado del cliente en Dynamics 365 Customer Insights - Data.**

Dynamics 365 Customer Insights - Data es una plataforma de datos de cliente (CDP) intuitiva y flexible que ayuda a desbloquear información y a comprender mejor a sus clientes. En este módulo, obtendrá información acerca de la creación de un perfil unificado del cliente en Customer Insights - Data.

- Definir campos de origen.
- Definir la configuración de registros duplicados.
- Definir condiciones de coincidencia.
- Crear un perfil unificado del cliente.

**Ejercicio: Crear una instancia de Customer Insights - Data, introducir y unificar datos.**

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

- Obtener información acerca de cómo crear una instancia de Customer Insights - Data.
- Obtener información sobre cómo ingerir datos.
- Obtener información sobre la unificación de datos.

### **Módulo 4 Trabajar con Dynamics 365 Customer Insights - Data.**

Customer Insights - Data ingiere datos de todos sus diferentes orígenes de datos y los unifica en un solo perfil de cliente. En este módulo, obtenga información acerca de cómo trabajar con Customer Insights - Data.

- Configurar los índices de búsqueda y filtrado.
- Definir relaciones y actividades.
- Trabajar con medidas.
- Segmentación.
- Obtener segmentos sugeridos.
- Información detallada de segmentos.
- Usar Customer Insights - Data para obtener una solución completa.

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

- Configurar los índices de búsqueda y filtrado.
- Definir relaciones y actividades.
- Trabajar con medidas.
- Usar Customer Insights - Data.

### **Módulo 5: Enriquecer datos y predicciones con Customer Insights - Data.**

Enriquezca sus datos con otros orígenes de datos y use IA para hacer predicciones basadas en datos históricos.

- Enriquecer datos.
- Enriquecimiento de marcas e intereses.
- Usar servicios de enriquecimiento.
- Trabajar con predicciones.
- Predecir el abandono de suscripción.
- Usar modelos de machine learning.

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

- Descubrir las opciones de enriquecimiento y predicción que están disponibles en Customer Insights - Data.
- Configurar funciones de marca e interés.
- Enriquecer los datos con servicios de los partners.
- Establecer y configurar un modelo de predicción de abandono de clientes.
- Agregar modelos personalizados de machine learning.

