



MB-910T00

Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)



Información general.

¿Quiere obtener más información sobre Dynamics 365? Este curso proporciona una amplia introducción a las características de interacción con los clientes de Dynamics 365. Se familiarizará con el concepto de involucración con el cliente, las capacidades básicas de las aplicaciones de compromiso con el cliente, así como con cada una de las aplicaciones de compromiso con el cliente, incluyendo Dynamics 365 Customer Insights, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service y Dynamics 365 Field Service. También aprenderá cómo Copilot puede ayudarle a ejecutar tareas de captación de clientes en Dynamics 365. Este curso incluye clases teóricas y prácticas.

Duración.

2 Días (KeD).

Perfil del público.

El curso Microsoft Dynamics 365 Fundamentals está dirigido a aquellos que buscan familiarizarse con las funcionalidades de marketing, ventas, servicio al cliente y servicio de campo de Dynamics 365, así como exponerse en profundidad a ellas. Esta audiencia quiere explorar cómo las aplicaciones de compromiso con el cliente (CRM) para Dynamics 365 se pueden utilizar para:

- Unifique los perfiles y adapte los recorridos de los clientes dirigidos mediante aplicaciones de Ideas cliente de Dynamics 365.
- Ayude eficazmente a los usuarios a través del ciclo de vida completo del pedido de ventas mediante Dynamics 365 Sales.
- Ayude a los agentes con la administración de casos a través del ciclo de vida completo de soporte al cliente mediante el

servicio al cliente de Dynamics 365.

- Programe y complete los pedidos de trabajo mediante Dynamics 365 Field Service.
- Evalúe cómo Copilot puede ayudar con cada uno de estos. Las personas con distintos roles y en distintas fases de su carrera profesional pueden beneficiarse de este curso sobre aspectos básicos. El curso está diseñado para profesionales de TI, partes interesadas de negocios, empresarios, estudiantes y personas que comienzan o cambian de carrera que desean estar expuestos a las capacidades de relación con el cliente de Dynamics 365.

Examen.

MB-910: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM).

Temario.

Ruta de aprendizaje: Explorar las capacidades básicas de las aplicaciones de interacción con el cliente de Microsoft Dynamics 365.

Esta ruta de aprendizaje inicia a los alumnos en las capacidades compartidas entre las aplicaciones de involucración del cliente de Dynamics 365. Aprenderá sobre Microsoft Dataverse, obtendrá una descripción general de las aplicaciones de involucración del cliente de Dynamics 365 y obtendrá información sobre las capacidades comunes.

Módulo 1: Describir os conceptos básicos de las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.

Este módulo presenta a los alumnos las aplicaciones de interacción con el cliente para Dynamics 365, las aplicaciones individuales



y cómo se relacionan con Microsoft Power Platform y Microsoft Dataverse.

- Describir la administración de las relaciones con el cliente.
- Describir Microsoft Power Platform y las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.
- Describir Microsoft Dataverse y las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.
- Describir los casos de uso para las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.
- Describir las capacidades de Microsoft 365 Copilot en las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.
- Ir a las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365 y navegar por ellas.

Módulo 2: Describir las actividades compartidas y las opciones de integración en las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.

En este módulo, los alumnos se iniciarán en las actividades y opciones de integración en las aplicaciones de interacción con el cliente para Dynamics 365.

- Introducción a las opciones y actividades de integración de Dynamics 365.
- Describir clientes y actividades.
- Describir criterios de búsqueda y filtros.
- Describir las funciones de generación de informes, incluidos los gráficos, los paneles y las vistas.
- Describir las integraciones con Microsoft Excel y Microsoft Word.
- Describir la integración de Microsoft SharePoint.
- Describir la integración de Microsoft Teams.
- Describir la integración de Microsoft Outlook.

Ruta de aprendizaje: Descubra los fundamentos de Microsoft Dynamics 365 Customer Insights.

Esta ruta de aprendizaje inicia a los alumnos en las capacidades principales de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys y Dynamics 365 Customer Insights - Data. También aprenderá sobre las tareas involucradas en el uso de esos productos.

Módulo 3: Explorar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

Este módulo introduce a los estudiantes a Dynamics 365 Customer Insights - Journeys. Sus funcionalidades de automatización de marketing les dan a las organizaciones una base sólida para diseñar recorridos de clientes automatizados que ayuden a guiar y nutrir a los clientes potenciales.

- Describir casos de uso para Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Explore un escenario empresarial de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.
- Describir el marketing por correo electrónico.
- Describir cómo dirigirse a los clientes mediante listas y segmentos de marketing.
- Describir recorridos del cliente.
- Describir la generación y calificación de clientes potenciales.
- Describir las características y funcionalidades de administración de eventos.
- Describir los casos de uso para Copilot.

Módulo 4: Describir Dynamics 365 Customer Insights - Data.

Este módulo presenta a los estudiantes cómo usar Dynamics 365 Customer Insight – Data para generar perfiles unificados de clientes y cómo usar esos datos en otras aplicaciones.

- Describir las funciones principales de Dynamics 365 Customer Insights-Data.
- Explorar un escenario empresarial de Dynamics 365 Customer Insights - Data.
- Describir perfiles unificados de clientes.
- Describir medidas, segmentos y predicciones.
- Describir el consumo de Dynamics 365 Customer Insights - Data en otras aplicaciones.
- Describir las capacidades de Copilot en Customer Insights - Data.

Ruta de aprendizaje: Explorar los fundamentos de Microsoft Dynamics 365 Sales.

Esta ruta de aprendizaje inicia a los alumnos en Dynamics 365 Sales. Descubrirá las capacidades principales del producto, así como otras herramientas y capacidades de IA que podrá usar para administrar correctamente y con eficacia el proceso de ventas.





Módulo 5: Explorar Dynamics 365 Sales.

Este módulo inicia a los alumnos en Dynamics 365 Sales, y se centra en la gestión de clientes potenciales, la calificación de clientes potenciales, las oportunidades y los pedidos de venta como parte del ciclo de vida de ventas estándar.

- Describir casos de uso para Dynamics 365 Sales.
- Revisar el ciclo de vida de ventas.
- Explorar un escenario empresarial de Dynamics 365 Sales.
- Describir clientes potenciales y el proceso para aprobarlos.
- Describir el catálogo de productos.
- Describir el proceso de gestión de oportunidades.
- Describir el procesamiento de pedidos de ventas.
- Describir flujos de procesos de negocio de Dynamics 365 Sales.
- Describir el Acelerador de ventas.
- Describir cómo utilizar Copilot en Dynamics 365 Sales.

Módulo 6: Describir las capacidades de Dynamics 365 Sales y aplicaciones relacionadas.

Este módulo introduce a los alumnos a Sales Forecasting, LinkedIn Sales Navigator, Dynamics 365 Sales Insights y Microsoft Sales Copilot.

- Identificar capacidades adicionales de Dynamics 365 Sales y aplicaciones relacionadas.
- Explorar un escenario empresarial de aplicaciones relacionadas con Dynamics 365 Sales.
- Describir los conceptos de previsión y potencial de ventas.
- Describir los casos de uso y las capacidades de Sales Insights.
- Describir los casos de uso y las funcionalidades de LinkedIn Sales Insights.
- Describir la aplicación móvil de Dynamics 365 Sales.
- Describir Microsoft 365 Copilot para ventas.

Ruta de aprendizaje: Explorar los fundamentos de Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

Esta ruta de aprendizaje inicia a los alumnos en Dynamics 365 Customer Service. Descubrirá las capacidades principales del producto y otras herramientas que puede usar para administrar con eficacia el proceso de soporte a los clientes.

Módulo 7: Explorar Dynamics 365 Customer Service.

Este módulo inicia a los alumnos en Dynamics 365 Customer Service, y se centra en los elementos principales, como el ciclo de vida de los casos, las colas, los contratos de nivel de servicio, la administración del conocimiento y Copilot.

- Describir los casos de uso para Dynamics 365 Customer Service.
- Explorar un escenario empresarial de Dynamics 365 Customer Service.
- Describir el ciclo de vida del caso, lo que incluye los contratos de nivel de servicio (SLA) y los derechos.
- Describir la funcionalidad para la administración de la carga de trabajo.
- Describir la administración del conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.
- Describir los casos de uso de Copilot para Dynamics 365 Customer Service.

Módulo 8: Describir las capacidades de Dynamics 365 Customer Service y aplicaciones relacionadas.

Este módulo introduce a los alumnos a Plataforma omnicanal para Customer Service, informes y visualización de datos y Dynamics 365 Customer Voice para Dynamics 365 Customer Service.

- Explorar un escenario empresarial de aplicaciones relacionadas con Dynamics 365 Customer Service.
- Describir Dynamics 365 Contact Center.
- Describir el análisis histórico de omnicanal.
- Describir la aplicación de herramientas de productividad de Dynamics 365.
- Describir las opciones de generación de informes y visualización de datos en Dynamics 365 Customer Service.
- Describir Microsoft 365 para servicio.

Ruta de aprendizaje: Explorar los fundamentos de Microsoft Dynamics 365 Field Service.

Esta ruta de aprendizaje inicia a los alumnos en Dynamics 365 Field Service. Descubrirá las capacidades básicas del producto, así como el proceso de programación y otras herramientas que puede usar para apoyar sus actividades de servicio de campo.



Módulo 9: Explorar Dynamics 365 Field Service.

Este módulo inicia a los alumnos en Dynamics 365 Field Service, y se centra en las órdenes de trabajo, las inspecciones y la aplicación móvil Field Service.

- Describir casos de uso para Dynamics 365 Field Service.
- Explore un escenario empresarial de Dynamics 365 Field Service.
- Describir el ciclo de vida de una orden de trabajo.
- Describir tipos de incidentes y tareas de servicio.
- Describir Copilot en Field Service.
- Describir inspecciones en Dynamics 365 Field Service.
- Describir la aplicación móvil Dynamics 365 Field Service.
- Describir la aplicación de Dynamics 365 Field Service para Outlook para creación y programación de órdenes de trabajo.

Módulo 10: Describir las capacidades de programación de Dynamics 365 Field Service y las aplicaciones relacionadas.

Este módulo inicia a los alumnos en las capacidades de programación de Dynamics 365 Field Service. También trata sobre la administración de activos y Connected Field Service.

- Describir los recursos y los procesos de programación.
- Explorar un escenario empresarial de aplicaciones relacionadas con Dynamics 365 Field Service.
- Describir la administración de activos y los activos de los clientes.
- Describir Connected Field Service for Dynamics 365.

