



# MB-910T00

## Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)



### Sobre este curso.

¿Quiere obtener más información sobre Dynamics 365? Este curso proporciona una amplia introducción a las características de interacción con los clientes de Dynamics 365. Conocerá bien el concepto de involucración de los clientes, las capacidades principales de las aplicaciones de involucración de los clientes, así como con cada una de las aplicaciones destinadas a ello, como Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Field Service. Este curso incluye una parte teórica y laboratorios prácticos.

### Duración.

2 Días (KeD).

### Perfil del público.

Se trata de un público amplio que puede incluir alumnos o personas que acaban de empezar en TI que tienen interés en Dynamics y quieren obtener más información. También puede incluir partes interesadas empresariales o profesionales de TI existentes que quieran obtener una vista más amplia de las aplicaciones específicas con las que trabajan, o explorar cómo otras aplicaciones Dynamics 365 pueden integrar y ampliar las capacidades de las aplicaciones de Dynamics 365 que ya están usando, o explorar la función de Dynamics 365 Finance, Dynamics 365 Supply Chain Management, Dynamics 365 Human Resources, Dynamics 365 Commerce y Dynamics 365 Project Operations, que pueden estar planteándose comprar e implementar.

### Requisitos previos.

Ninguno. Es útil comprender la informática en la nube, pero no es necesario.

### Examen.

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

### Temario.

#### **Módulo 1: Describir los 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 relaciones con clientes.
- 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 Dynamics 365 Customer Engagement.
- Ir a las aplicaciones de Dynamics 365 Customer Engagement y navegar por ellas.



**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Describir casos de uso para Dynamics 365.
- Describir la relación entre Microsoft Power Platform y las aplicaciones de Dynamics 365.
- Explicar qué es Microsoft Dataverse y cómo lo utilizan las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.
- Describir las distintas aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.
- Describir las opciones para acceder a las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365.

**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.

- 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 Excel.
- Describir la integración de Microsoft Teams y Outlook.

**Ejercicio:**

- Administrar clientes y actividades.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Trabajar con clientes y administrar actividades
- Explorar diferentes opciones de informes
- Describir las opciones de integración disponibles

**Módulo 3: Explorar Dynamics 365 Marketing.**

Este módulo inicia a los alumnos en Dynamics 365 Marketing, con un enfoque en marketing por correo, segmentos, recorridos de clientes y generación y cualificación de clientes potenciales.

- Describir casos de uso para Dynamics 365 Marketing.
- Explorar un escenario empresarial de Dynamics 365 Marketing.
- 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 casos de uso para formularios de marketing.
- Describir las características y funcionalidades de administración de eventos.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Identificar los casos de uso para Dynamics 365 Marketing
- Explicar el marketing por correo electrónico
- Describir cómo dirigirse a los clientes con segmentos
- Explicar cómo crear y aprovechar los recorridos del cliente en Dynamics 365 Marketing
- Describir la generación y calificación de clientes potenciales

**Módulo 4: Describir las aplicaciones de Dynamics 365 Marketing.**

Este módulo presenta a los alumnos otras aplicaciones que aumentan las capacidades de Dynamics 365 Marketing, como Dynamics 365 Customer Voice y Dynamics 365 Customer Insights.

- Explorar un escenario empresarial de aplicaciones relacionadas con Dynamics 365 Marketing.
- Describir casos de uso y capacidades de Dynamics 365 Customer Insights.
- Describir casos de uso y capacidades de Dynamics 365 Customer Voice.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Describir cuándo pueden ser necesarias otras aplicaciones de marketing.
- Describir cómo usar Customer Insights para crear segmentos de clientes más específicos que se puedan llevar a Dynamics 365 Marketing.
- Describir cómo capturar los comentarios de los clientes con Customer Voice.

**Módulo 5: Explorar Dynamics 365 Sales.**

Este módulo inicia a los alumnos en Dynamics 365 Sales, centrándose en la gestión de clientes potenciales, la calificación de clientes potenciales, las oportunidades y los pedidos de ventas 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 proceso de gestión de oportunidades.
- Describir flujos de procesos de negocio de Dynamics 365 Sales.
- Describir el procesamiento de pedidos de ventas.

**Ejercicio:**

- Trabajar con clientes potenciales y oportunidades.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Describir el aspecto de un proceso de ciclo de vida de ventas habitual y cómo podría usarlo una organización al administrar sus ventas.
- Describir las herramientas proporcionadas en Dynamics 365 Sales para que las organizaciones creen, administren y aprueben posibles clientes potenciales de ventas.
- Describir el proceso para crear y administrar oportunidades.
- Describir cómo usa Dynamics 365 Sales los flujos de procesos de negocio para brindar asistencia a los vendedores mientras se administran las oportunidades de ventas.
- Describir las opciones disponibles para crear y entregar ofertas con Dynamics 365 Sales.
- Describir cómo se utilizan los pedidos y las facturas.

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

Este módulo introduce a los alumnos a la previsión de ventas, LinkedIn Sales Navigator y Dynamics 365 Sales Insights y Viva Sales.

- 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 Navigator.
- Describir la aplicación móvil de Dynamics 365 Sales.
- Describir Viva Sales.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Identificar casos en los que se podrían usar aplicaciones de ventas adicionales.
- Examinar la previsión y el potencial de ventas disponible en Dynamics 365 Sales.
- Describir las capacidades de Dynamics 365 Sales Insights.
- Describir las capacidades de LinkedIn Sales Navigator.
- Examinar la aplicación móvil de Dynamics 365 Sales.
- Describir las capacidades de Microsoft Viva Sales.

**Módulo 7: Explorar Dynamics 365 Customer Service.**

Este módulo inicia a los alumnos en Dynamics 365 Customer Service, centrándose en elementos principales, como los casos, el ciclo de vida de los casos, las colas, los flujos de proceso de negocio y los acuerdos de nivel de servicio.

- 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 acuerdos de nivel de servicio (SLA) y los derechos.
- Describir la funcionalidad para la administración de la carga de trabajo.
- Describir los flujos de procesos de negocio en Dynamics 365 Customer Service.
- Describir la administración del conocimiento en Dynamics 365 Customer Service.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Identificar los casos de uso para Dynamics 365 Customer Service.
- Explicar el ciclo de vida de los casos.
- Examinar cómo administrar las colas.
- Los flujos de procesos de negocio en Dynamics 365 Customer Service.
- Describir los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y los derechos.

**Módulo 8: Examinar la administración del conocimiento en Dynamics 365 Customer Service y las 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 la Plataforma omnicanal para Customer Service.
- Describir las opciones de generación de informes y visualización de datos en Dynamics 365 Customer Service.
- Describir los casos de uso de Dynamics Customer Voice para el servicio al cliente.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Describir Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service.
- Explicar las opciones de visualización y presentación de datos en Dynamics 365 Customer Service.
- Describir los casos de uso de Dynamics 365 Customer Voice para Dynamics 365 Customer Service.

## 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 inspecciones en Dynamics 365 Field Service.
- Describir la aplicación móvil Dynamics 365 Field Service.

**Después de completar este módulo, podrá hacer lo siguiente:**

- Describir un ciclo de vida típico del servicio de campo
- Examinar el ciclo de vida de una orden de trabajo
- Explicar inspecciones
- Describir la aplicación móvil Field Service

## 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.

**Tras finalizar este módulo, será capaz de lo siguiente:**

- Describir las capacidades de programación disponibles en Dynamics 365 Field Service.
- Programar recursos cualificados.
- Describir las capacidades de gestión de activos disponibles.
- Explicar la relación entre los activos del cliente y Connected Field Service.

