



# ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico



MICROSOFT

RED HAT

VIRTUALIZACIÓN

CIBERSEGURIDAD

DESARROLLO

OFFICE

BIG DATA

BLOCK CHAIN

BASES DE DATOS

GESTIÓN DE  
SERVICIOS IT

CLOUD  
COMPUTING

METODOLOGÍAS  
EN PROYECTOS

SISTEMAS  
OPERATIVOS

Y MÁS...



[www.executrain.com.mx](http://www.executrain.com.mx)



## ¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con más de 30 años de Experiencia y con más de 75 mil personas capacitadas a nivel Nacional.

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación, en las diferentes etapas:

- ✓ Detección de necesidades, evaluación de conocimientos, plan de capacitación y seguimiento posterior para elegir el plan de capacitación como tú lo necesitas.
- ✓ El **más amplio catálogo de cursos**, desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.
- ✓ En ExecuTrain el material y la **metodología están diseñados por expertos en aprendizaje humano**. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- ✓ Tú puedes confiar y estar seguro del aprendizaje porque nuestro **staff de instructores es de primer nivel**, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- ✓ No pierdas tu tiempo, los cursos están diseñados para un aprendizaje práctico.

**Nuestro compromiso es que tú aprendas, si no quedas satisfecho con los resultados del programa, podrás volver a tomar los cursos hasta tu entera satisfacción o la devolución de tu dinero.**

## Modalidad de Servicio



### Cursos en Fecha Calendario

Súmate a nuestros grupos en fechas públicas.



### Cursos Privados

On site, en nuestras instalaciones o en línea con instructor en vivo.



### Autoestudio con soporte de instructor

Cursos en modalidad autoestudio, con acceso 24/7 a la plataforma de estudio, con soporte de instructor y foros de ayuda

## MB-210 / Microsoft Dynamics 365 Sales

Microsoft Dynamics 365 for Sales es una aplicación integral de administración del trato con clientes y posibles clientes. Con Dynamics 365 Sales, las organizaciones pueden realizar un seguimiento de los datos según los objetivos de ventas, automatizar procedimientos recomendados, aprender de los datos y mucho más. Únase a nuestro equipo de expertos reconocidos en todo el mundo para conocer paso a paso cómo convertir un posible cliente en una oportunidad real de cerrar un trato. Gracias a las opciones de automatización y personalización disponibles en la aplicación, sabrá cómo mejorar la productividad de su personal de ventas.

### 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.

**Rol de trabajo: Consultor Funcional**  
**Preparación para el examen: MB-210**

### Requisitos Previos

Estar familiarizado con las aplicaciones empresariales y tener la intención de personalizarlas e implementarlas en su empresa

### Módulos

#### 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.

#### Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Saber cuáles son las características clave de Dynamics 365 Sales y cómo puede ayudar a su organización.
- Configurar ajustes clave que las organizaciones deben personalizar al configurar la aplicación.
- Configurar los roles de seguridad incluidos para usuarios de ventas.

## 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.

### Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Examinar el proceso de calificación de clientes potenciales en Dynamics 365 de principio a fin.
- Identificar las diferentes opciones disponibles para crear y definir clientes potenciales.
- Utilizar los flujos de procesos de negocio para gestionar el ciclo de vida del cliente potencial.
- Calificar o descalificar clientes potenciales.

## 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.

### Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Identificar las situaciones en las que pueden utilizarse oportunidades.
- Crear y definir oportunidades.
- Trabajar con registros de oportunidades relacionadas.
- Administrar una oportunidad a lo largo de su ciclo de vida.

## Aprovechar la inteligencia integrada en Dynamics 365 Sales

Forjar una relación fuerte y duradera con los clientes requiere tiempo y esfuerzo. Los ejecutivos de cuentas deben comunicarse con los clientes de manera regular y deben ser plenamente conscientes de quiénes son esos clientes y de qué necesitan. Este módulo se centra en el conjunto de características de inteligencia integrada en Microsoft Dynamics 365 y cómo puede ayudar a forjar esas relaciones.

### Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Implementar y configurar tarjetas de relación avanzadas.
- Usar la característica de captura automática para identificar comunicaciones potencialmente relevantes.
- Configurar y consumir seguimiento de correo electrónico.

## 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 cómo definir productos, familias y agrupaciones, aprovechar las

propiedades de productos y definir listas de precios. También obtendrá información sobre las opciones de precios para conseguir mayor coherencia y eficiencia.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Configurar unidades de venta para ayudar a controlar cómo se venden los productos
- Crear jerarquías de familias de productos que incluyan agrupaciones de productos y productos individuales.
- Configurar datos de precios de productos creando listas de precios y elementos de listas de precios.
- Usar listas de descuentos para proporcionar precios de descuento por volumen.

### **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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Definir registros de ofertas para registros de oportunidades
- Trabajar una oferta durante todo su ciclo de vida
- Agregar y revisar elementos de líneas de productos de ofertas
- Entregar ofertas a clientes

### **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. Crear 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 crear 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.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Descubrir procedimientos recomendados
- Trabajar con cuadernos de estrategias de ventas
- Administrar el estado de las relaciones con Sales Insights
- Reconocer las características de Sales Navigator

### **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.

## Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Revisar opciones de análisis.
- Describir las herramientas de búsqueda.
- Utilizar Power BI para ver datos.
- Analizar datos.

### **Definir y realizar un seguimiento de objetivos individuales en Dynamics 365 Sales y Customer Service**

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

## Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Crear y administrar objetivos individuales.
- Usar objetivos primarios y secundarios.
- Supervisar el progreso de objetivos.

### **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.

## Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Determinar qué métricas son necesarias para construir objetivos eficientes de servicio al cliente.
- Modificar la configuración del ejercicio para alinear el progreso del objetivo.
- Definir métricas de objetivos para una organización.
- Crear consultas y columnas consolidadas personalizadas.