



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



¿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-280T04 / Configure a Dynamics 365 customer experience solution

El curso se centra en configurar componentes clave dentro de Dynamics 365 Customer Service y otras aplicaciones relacionadas para crear una experiencia del cliente eficiente y fluida. Los participantes aprenderán a personalizar la solución para que se ajuste a las necesidades específicas de la empresa, incluyendo la gestión de casos, la automatización de procesos y la integración de herramientas avanzadas como inteligencia artificial.

Perfil del Público

Este curso está dirigido a profesionales de atención al cliente, consultores de Dynamics 365, administradores de sistemas, líderes de proyectos y emprendedores que buscan optimizar la interacción con sus clientes mediante soluciones tecnológicas avanzadas. Ideal para quienes tienen experiencia previa en CRM o procesos empresariales y desean personalizar y gestionar herramientas en Dynamics 365 para mejorar la eficiencia, automatizar flujos de trabajo y ofrecer una experiencia del cliente excepcional. También es adecuado para equipos de TI y profesionales en transición hacia roles tecnológicos interesados en potenciar sus habilidades en configuración de soluciones empresariales.

Rol de trabajo: Analista de negocios Usuario de negocios Consultor funcional
Preparación para el examen: MB-280

Requisitos Previos

Antes de asistir a este curso, los estudiantes deben tener:

- ✓ Conocimientos básicos de Dynamics 365 o experiencia con otras plataformas CRM.
- ✓ Familiaridad con procesos de atención al cliente o flujos de trabajo empresariales.
- ✓ Comprensión general de tecnología en la nube y aplicaciones empresariales.

Módulos

Validar sus capacidades como analista en Dynamics 365 Customer Experience

Esta ruta de aprendizaje le prepara para completar el proyecto de desafío como analista en Dynamics 365 Customer Experience y para validar sus habilidades. Debería haber completado los siguientes módulos como parte del curso MB-280: Analista en Dynamics 365 Customer Experience. Si no lo ha hecho, se recomienda que dedique un tiempo

a completar estos módulos antes de comenzar este proyecto de desafío.

- **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.

- Descripción general de clientes potenciales de Dynamics 365
- Crear clientes potenciales en Dynamics 365
- Administración del ciclo de vida de clientes potenciales
- Calificación de clientes potenciales
- Usar Copilot con clientes potenciales
- Laboratorio: Trabajar con clientes potenciales de Dynamics 365
- Herramientas de administración de datos de clientes potenciales
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

- **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 a 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.

- Descripción general de las oportunidades en Dynamics 365
- Crear oportunidades en Dynamics 365
- Ventas de cuentas y equipos
- Ciclo de vida de la administración de la oportunidad
- Usar Copilot con oportunidades
- Laboratorio: Administrar oportunidades en Dynamics 365
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

- **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 a definir productos, familias y agrupaciones, así como a aprovechar las propiedades de los productos y a definir listas de precios. También obtendrá información sobre las opciones de precios para lograr un mayor nivel de uniformidad y eficiencia.

- Descripción general del catálogo de productos de Dynamics 365
- Divisas y administración de divisas
- Definir productos
- Familias de productos
- Listas de precios
- Configuración del catálogo de productos
- Ejercicio: Configurar el catálogo de productos
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

- **Crear correos electrónicos en Dynamics 365 Customer Insights - Journeys**

En este módulo se abarcan los correos electrónicos, los activos y la personalización dentro del área de trabajo en tiempo real de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Introducción
- Administrar activos
- Crear correos electrónicos de marketing
- Personalizar contenido
- Usar perfiles de marca
- Usar Copilot para generar ideas de contenido de correo electrónico
- Aplicar estilo en sus correos electrónicos con temas asistidos por IA
- Crear bloques de contenido
- Vista previa y prueba de correos electrónicos
- Comprobar si su mensaje tiene errores y publicarlo
- Enviar correos electrónicos sin crear un recorrido
- Editar un correo electrónico puesto en marcha

- Evitar el envío de correos electrónicos a direcciones de correo electrónico duplicadas
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

- **Crear recorridos con Dynamics 365 Customer Insights - Journeys**

En este módulo se abarcan segmentos, desencadenadores y recorridos dentro del área de trabajo en tiempo real de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.

- Introducción
- Crear y gestionar segmentos
- Trabajar con desencadenadores
- Crear un recorrido
- Agregar mensajes al recorrido
- Agregar actividades al recorrido
- Agregar otros elementos al recorrido
- Publicar recorridos
- Compruebe sus conocimientos
- Resumen

- **Proyecto de desafío: Configurar una solución de experiencia del cliente en Dynamics 365**

En este proyecto de desafío, configurará su propia solución de experiencia del cliente. Se le proporcionarán especificaciones generales sobre los requisitos de una empresa ficticia. La solución incluirá Dynamics 365 Sales y Dynamics 365 Customer Insights.

- Introducción
- Conocer el escenario de la experiencia de cliente
- Ejercicio: Personalizar el proceso de ventas
- Ejercicio: Configurar el catálogo de productos
- Ejercicio: Diseñar una campaña
- Prueba de conocimientos
- Resumen