



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-910 / Introduction to Microsoft Dynamics 365 (CRM)

¿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.

Perfil del Público

Las personas con distintos roles y en distintas fases de su carrera profesional pueden beneficiarse de este curso sobre aspectos básicos. Esto incluye profesionales de TI, partes interesadas de la empresa y otras personas que quieren conocer las funcionalidades de involucración del cliente de Dynamics 365, así como alumnos, recién graduados y personas que están cambiando de carrera y que quieren aprovechar Dynamics 365 para ir un paso más allá.

Rol de trabajo: Propietario del negocio
Preparación para el examen MB-910

Requisitos Previos

- Los alumnos deben tener conocimientos fundamentales de los principios de involucración del cliente y las operaciones empresariales. Tener conocimientos sobre la informática en la nube es útil, pero no necesario.

Módulos

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.

- Introducción
- 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 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

Explorar Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

Este módulo ofrece una introducción de Dynamics 365 Customer Insights - Journeys para los estudiantes. Gracias a las funcionalidades de automatización de marketing, las organizaciones disponen de una base sólida para diseñar recorridos de clientes automatizados con los que sea posible dirigir y fomentar el crecimiento de los posibles interesados.

- Introducción
- Describir casos de uso para 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

Describir Dynamics 365 Customer Insights - Data

En este módulo, los estudiantes pueden ver cómo usar Dynamics 365 Customer Insight – Data para generar perfiles unificados de clientes y cómo usar esos datos en otras aplicaciones.

- Introducción
- Describir las funciones principales 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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.

- Introducción
- 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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.

- Introducción
- Identificar capacidades adicionales de Dynamics 365 Sales y aplicaciones relacionadas
- 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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.

- Introducción
- 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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.

- Introducción
- 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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.

- Introducción
- 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos

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.

- Introducción
- 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
- Valoración del módulo
- Resumen y recursos