

Microsoft Dynamics 365

Duración: 60 h

Objetivos

-Aprender los conceptos básicos del uso de Microsoft Dynamics 365

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONOCIMIENTOS DEL CLIENTE

Trabajar con Customer Insights

Ingerir datos

Enriquecer datos y predicciones

Crear un perfil de cliente unificado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS AL CLIENTE

Administración de casos

Usar colas para administrar cargas de trabajo de casos

Utilice los artículos de conocimientos para resolver casos

Gestionar contratos de nivel de servicio

Introducción a las herramientas de productividad

Omnicanal

Encuestas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS

Explorar las capacidades de administración de personal

Administrar su organización

Administrar el personal

Crear planes de prestaciones

Crear planes de compensación

Gestionar bajas y ausencias

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING

Configuración avanzada

Revisar el calendario de marketing

Administrar visitas al sitio web, url de redireccionamiento y publicaciones sociales

Revisar la autenticación de dominio, las mejores prácticas de correo

electrónico y el RGPD

Administrar correos electrónicos, segmentos y recorridos

Administrar formularios y páginas

Administrar configuración de contenido y activos

Evaluar iniciativas de marketing

Administrar los centros de suscripciones y suscripción doble

Características avanzadas de administración de eventos

Promover eventos, administrar registros y entradas, y revisar resultados

Crear un evento in situ

Crear un evento de seminario web

UNIDAD DIDÁCTICA 5. VENTAS

Administrar clientes potenciales

Administrar oportunidades

Aprovechar la inteligencia integrada

Administrar y organizar catálogo de productos

Procesar pedidos de ventas

Analizar datos de ventas

Administrar relaciones con venta de relaciones

Utilizar las métricas de objetivos

Definir y realizar un seguimiento de objetivos individuales

Crear secuencias de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OPERACIONES COMERCIALES

Distribución de datos

Trabajar con clasificaciones y revisiones

Generar un informe de prevención de pérdidas

Descubrimiento de productos

Trabajar con recomendaciones de productos

Configurar y trabajar con cumplimientos de pedidos

Implementar entornos

Administrar jerarquías comerciales

Trabajar con comercialización

Administrar el inventario de una tienda

Crear transacciones en un centro de llamadas

Configurar un canal de centro de llamadas

Crear transacciones en comercio electrónico

Crear presencia en línea

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OPERACIONES DE PROYECTOS

Administración de proyectos

Administración de recursos

Establecer y configurar la administración de gastos

Crear y procesar informes de gastos

Solicitudes de viaje

Contabilidad de proyectos

Gestión de ventas de proyecto

Implementar escenarios

Administración de trabajo

Facturación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SOLUCIONES

Planificar una estrategia de pruebas para la solución

Crear un plano técnico de la solución

Diseño de integración para soluciones

Implementar una estrategia de rendimiento para las soluciones

Diseñar modelos de datos para soluciones

Revisar el modelo de seguridad de sus soluciones

Crear una estrategia de migración de datos para las soluciones

Desarrollar una estrategia de administración del ciclo de vida de las aplicaciones para las soluciones

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FINANZAS Y OPERACIONES

Configurar trabajos por lotes

Configurar informes electrónicos

Trabajar con análisis e informes

Configurar y trabajar con gestión de inventario

Configurar divisas

Configurar el plan de cuentas

Crear calendarios fiscales, ejercicios y periodos

Realizar procedimientos diarios de contabilidad general

Configurar libros mayores y diarios

Configurar Proveedores

Configurar y realizar procesos periódicos

Procesar crédito y cobros

MICROSOFT DYNAMICS 365