

MICROSOFT DYNAMICS

365

60 Horas

Objetivos:

-Aprender los conceptos básicos del uso de Microsoft Dynamics 365

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONOCIMIENTOS DEL CLIENTE

1. Trabajar con Customer Insights
2. Ingerir datos
3. Enriquecer datos y predicciones
4. Crear un perfil de cliente unificado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS AL CLIENTE

1. Administración de casos
2. Usar colas para administrar cargas de trabajo de casos
3. Utilice los artículos de conocimientos para resolver casos
4. Gestionar contratos de nivel de servicio
5. Introducción a las herramientas de productividad
6. Omnicanal

- 
- 7. Encuestas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS

- 1. Explorar las capacidades de administración de personal
- 2. Administrar su organización
- 3. Administrar el personal
- 4. Crear planes de prestaciones
- 5. Crear planes de compensación
- 6. Gestionar bajas y ausencias

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING

- 1. Configuración avanzada
- 2. Revisar el calendario de marketing
- 3. Administrar visitas al sitio web, url de redireccionamiento y publicaciones sociales
- 4. Revisar la autenticación de dominio, las mejores prácticas de correo electrónico y el RGPD
- 5. Administrar correos electrónicos, segmentos y recorridos
- 6. Administrar formularios y páginas
- 7. Administrar configuración de contenido y activos
- 8. Evaluar iniciativas de marketing
- 9. Administrar los centros de suscripciones y suscripción doble
- 10. Características avanzadas de administración de eventos
- 11. Promover eventos, administrar registros y entradas, y revisar resultados



12. Crear un evento in situ

13. Crear un evento de seminario web

UNIDAD DIDÁCTICA 5. VENTAS

1. Administrar clientes potenciales
2. Administrar oportunidades
3. Aprovechar la inteligencia integrada
4. Administrar y organizar catálogo de productos
5. Procesar pedidos de ventas
6. Analizar datos de ventas
7. Administrar relaciones con venta de relaciones
8. Utilizar las métricas de objetivos
9. Definir y realizar un seguimiento de objetivos individuales
10. Crear secuencias de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OPERACIONES COMERCIALES

1. Distribución de datos
2. Trabajar con clasificaciones y revisiones
3. Generar un informe de prevención de pérdidas
4. Descubrimiento de productos
5. Trabajar con recomendaciones de productos
6. Configurar y trabajar con cumplimientos de pedidos
7. Implementar entornos

- 
8. Administrar jerarquías comerciales
 9. Trabajar con comercialización
 10. Administrar el inventario de una tienda
 11. Crear transacciones en un centro de llamadas
 12. Configurar un canal de centro de llamadas
 13. Crear transacciones en comercio electrónico
 14. Crear presencia en línea

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OPERACIONES DE PROYECTOS

1. Administración de proyectos
2. Administración de recursos
3. Establecer y configurar la administración de gastos
4. Crear y procesar informes de gastos
5. Solicitudes de viaje
6. Contabilidad de proyectos
7. Gestión de ventas de proyecto
8. Implementar escenarios
9. Administración de trabajo
10. Facturación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SOLUCIONES

1. Planificar una estrategia de pruebas para la solución
2. Crear un plano técnico de la solución

- 
3. Diseño de integración para soluciones
 4. Implementar una estrategia de rendimiento para las soluciones
 5. Diseñar modelos de datos para soluciones
 6. Revisar el modelo de seguridad de sus soluciones
 7. Crear una estrategia de migración de datos para las soluciones
 8. Desarrollar una estrategia de administración del ciclo de vida de las aplicaciones para las soluciones

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FINANZAS Y OPERACIONES

1. Configurar trabajos por lotes
 2. Configurar informes electrónicos
 3. Trabajar con análisis e informes
 4. Configurar y trabajar con gestión de inventario
 5. Configurar divisas
 6. Configurar el plan de cuentas
 7. Crear calendarios fiscales, ejercicios y periodos
 8. Realizar procedimientos diarios de contabilidad general
 9. Configurar libros mayores y diarios
 10. Configurar Proveedores
 11. Configurar y realizar procesos periódicos
- Procesar crédito y cobros