



## Curso de Microsoft Dynamics 365

---

**Sku:** PDG\_FCO\_D15118

**Horas:** 150

### OBJETIVOS

Manejar el programa Microsoft Dynamics 365.

### CONTENIDOS

#### 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