

Programas formativos



CONSULTOR FUNCIONAL DE DYNAMICS 365 CRM

Nota Aclaratoria: Debido a que la certificación MB-210 ya no está vigente por parte del fabricante, se ofrece en sustitución la MB-910. La PL-200 no ha sufrido cambios.

Objetivos Generales:

- Comprender y conocer las características de interacción con los clientes de Dynamics 365, Dynamics 365 Marketing, Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service Dynamics 365 Field Service y Dynamics 365 Project Operations (CRM).
- Utilizar soluciones de Microsoft Power Platform para simplificar, automatizar y potenciar los procesos empresariales.
- Crear y configurar aplicaciones, automatizaciones y soluciones.
- Crear flujos de Power Automate.
- Diseñar un chatbot utilizando Power Virtual Agents.
- Administrar soluciones en Power Apps y Power Automate.
- Cargar y exportar datos y crear vistas de datos en Dataverse.
- Analizar los datos utilizando visualizaciones y cuadros de mando de Power BI
- Conocer la función básica de Dynamics 365 Sales.
- Diseñar soluciones escalables que ayuden al proceso de ventas de la empresa.
- Aplicar los conocimientos de Microsoft Power Platform y las funcionalidades comunes de involucración del cliente de Dynamics 365 para crear soluciones.
- Identificar eficiencias y mejoras de procesos mediante Dynamics 365 Sales y Microsoft Power Platform.
- Realizar un seguimiento de los datos respecto a objetivos de ventas y automatizar procedimientos.
- Comprender la aplicación Customer Service en relación con el conjunto de aplicaciones Dynamics 365.
- Implementar soluciones omnicanal de servicio al cliente.

Dirigido a:

Trabajadores/as ocupados y desempleados, que cumplan alguno de los siguientes requisitos:

- FP Grado Superior.
- Bachillerato.
- Conocimientos profesionales referidos a la especialidad.

Requisitos previos:

- En todos los casos, se recomienda inglés técnico nivel B2

Duración:

115 horas

Plataforma formativa:

- MS Learn
- Laboratorios durante 180 días

Certificación oficial

- Examen PL-200: Microsoft Power Platform Functional Consultant
- Examen MB-210: Consultor funcional de ventas de Microsoft Dynamics 365

Módulos formativos:

El contenido formativo del curso incluye los siguientes módulos:

- MB-910: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)
- PL-200: Microsoft Power Platform Functional Consultant
- MB-210: Microsoft Dynamics 365 Sales

Este curso asegura la formación requerida para presentarse a las siguientes pruebas:

- MB-910: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)
- PL-200: Microsoft Power Platform Functional Consultant
- MB-210: Microsoft Dynamics 365 Sales

Módulo 1 MB-910: Microsoft Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

Objetivos:

- Comprender y conocer las características de interacción con los clientes de Dynamics 365.
- Comprender y conocer las capacidades y la funcionalidad de Dynamics 365 Marketing.
- Comprender y conocer las capacidades y la funcionalidad de Dynamics 365 Sales.
- Comprender y conocer las capacidades y la funcionalidad de Dynamics 365 Customer Service.

- Comprender y conocer las capacidades y la funcionalidad de Dynamics 365 Field Service.
- Comprender y conocer las capacidades y la funcionalidad de Dynamics 365 Project Operations (CRM).

Contenidos teórico-prácticos:

1. Describir los conceptos básicos de las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365
2. Describir las actividades compartidas y las opciones de integración en las aplicaciones de interacción con el cliente de Dynamics 365
3. Explorar Dynamics 365 Marketing
4. Describir las aplicaciones de Dynamics 365 Marketing
5. Explorar Dynamics 365 Sales
6. Describir las capacidades de Dynamics 365 Sales y aplicaciones relacionadas
7. Explorar Dynamics 365 Customer Service
8. Describir las capacidades de Dynamics 365 Customer Service y aplicaciones relacionadas
9. Explorar Dynamics 365 Field Service
10. Describir las capacidades de programación de Dynamics 365 Field Service y las aplicaciones relacionadas

Módulo 2 PL-200: Microsoft Power Platform Functional Consultant

Objetivos:

- Utilizar soluciones de Microsoft Power Platform para simplificar, automatizar y potenciar los procesos empresariales.
- Crear y configurar aplicaciones, automatizaciones y soluciones.
- Crear flujos de Power Automate.
- Diseñar un chatbot utilizando Power Virtual Agents.
- Administrar soluciones en Power Apps y Power Automate
- Cargar y exportar datos y crear vistas de datos en Dataverse.
- Analizar los datos utilizando visualizaciones y cuadros de mando de Power BI.

Contenidos teórico-prácticos:

1. Describir el valor empresarial de Microsoft Power Platform
2. Crear tablas en Dataverse
3. Administrar tablas en Dataverse
4. Prueba de conocimientos sobre la creación y administración de columnas en una tabla en Dataverse
5. Crear una relación entre tablas en Dataverse
6. Trabajar con opciones en Dataverse
7. Introducción a los roles de seguridad en Dataverse
8. Usar las opciones de administración para Dataverse
9. Administrar la configuración y la seguridad de una aplicación basada en modelo de Dynamics 365
10. Introducción a la seguridad y la gobernanza de Microsoft Power Platform
11. Introducción a las aplicaciones basadas en modelos en Power Apps

12. Configurar formularios, gráficos y paneles de información en aplicaciones basadas en modelos
13. Introducción a las aplicaciones de lienzo de Power Apps
14. Conectar con otros datos en la aplicación de lienzo de Power Apps
15. Creación de la IU en una aplicación de lienzo en Power Apps
16. Administración de aplicaciones en Power Apps
17. Crear su primera aplicación con Power Apps y Dataverse for Teams
18. Componentes principales de Power Pages
19. Explorar plantillas de Power Pages
20. Acceso a Dataverse en portales de Power Apps
21. Autenticación y administración de usuarios en portales de Power Apps
22. Mantenimiento y solución de problemas de portales de Power Apps
23. Definir y crear reglas de negocio en Dataverse
24. Introducción a Power Automate
25. Uso del Centro de administración para administrar entornos y directivas de datos en Power Automate
26. Usar desencadenadores y acciones de Dataverse en Power Automate
27. Ampliar Dataverse con Power Automate
28. Introducción a las expresiones en Power Automate
29. Compilar el primer flujo de Power Automate para escritorio
30. Ejecutar flujo de Power Automate para escritorio en modo desasistido
31. Optimizar sus procesos de negocio con Process Advisor
32. Introducción a los bots de Power Virtual Agents
33. Mejore los bots de Power Virtual Agents
34. Administrar temas en Power Virtual Agents
35. Administrar Power Virtual Agents
36. Introducción a la compilación con Power BI
37. Obtención de datos con Power BI Desktop
38. Modelado de datos en Power BI
39. Uso de objetos visuales en Power BI
40. Exploración de datos en Power BI
41. Publicación y uso compartido en Power BI
42. Administrar soluciones en Power Apps y Power Automate
43. Cargar y exportar datos y crear vistas de datos en Dataverse
44. Introducción a AI Builder
45. Administrar modelos en AI Builder
46. Utilizar AI Builder en Power Automate
47. Habilidades de consultor funcional

Módulo 3 MB-210: Microsoft Dynamics 365 Sales

Objetivos:

- Conocer la función básica de Dynamics 365 Sales.
- Diseñar soluciones escalables que ayuden al proceso de ventas de la empresa, lo automaticen y lo aceleren.
- Aplicar los conocimientos de Microsoft Power Platform y las funcionalidades comunes de involucración del cliente de Dynamics 365 para crear soluciones.
- Identificar eficiencias y mejoras de procesos mediante Dynamics 365 Sales y Microsoft Power Platform.

- Realizar un seguimiento de los datos respecto a objetivos de ventas y automatizar procedimientos.

Contenidos teórico-prácticos:

1. Configurar Dynamics 365 Sales
2. Administrar clientes potenciales con Dynamics 365 Sales
3. Administrar oportunidades con Dynamics 365 Sales
4. Aprovechar la inteligencia integrada en Dynamics 365 Sales
5. Administrar y organizar su catálogo de productos con Dynamics 365 Sales
6. Procesar pedidos de ventas con Dynamics 365 Sales
7. Administrar relaciones con venta de relaciones en Dynamics 365 Sales
8. Analizar datos de ventas de Dynamics 365
9. Definir y realizar un seguimiento de objetivos individuales en Dynamics 365 Sales y Customer Service
10. Utilizar las métricas de objetivos en Dynamics 365 Sales y Customer Service

Soft Skills (15 horas):

- Comunicación y pensamiento crítico
 - Fundamentos de la Comunicación
 - Pensamiento crítico
 - Cómo usar preguntas para fomentar el pensamiento crítico y la curiosidad
 - Cómo escribir con eficacia
- Liderazgo y trabajo en equipo
 - Liderazgo y trabajo en equipo
 - Cómo aumentar la resiliencia
 - La escucha activa
 - Cómo generar confianza
 - Persuadir a los demás
- Inteligencia Emocional en el Entorno Empresarial
 - Cómo desarrollar la inteligencia emocional
 - Inteligencia emocional en la gestión empresarial
 - Intrapreneurship y mentalidad de crecimiento
 - Estrategias para salir de una crisis empresarial
 - Pequeño manual de secretos para emprender