



Dynamics 365 Customer Engagement (CRM)

Bootcamp

AGENDA

Programa: Este es un programa de capacitación con duración de **40 horas**

Módulo 1: Sales & Marketing

- o Introducción a Microsoft Dynamics o Introducción a la Administración de Ventas
- o Administración de clientes potenciales
- o Gestión de registros de oportunidad
- o Manejo de catálogo de productos
- o Procesamiento de pedidos de Venta o Análisis de Ventas
- o Introducción, Presentación o Implementación y administración de campañas de marketing
- o Objetivos, análisis e informes

Módulo 2: Customer Service

- o Introducción a Administración de Servicios (Customer Services)
- o Administración de Casos
- o Base del Conocimiento
- o Contratos
- o Objetivos, Análisis e informes
- o Programación de Servicios

Módulo 3: Customization & Configuration

- o Introducción a la personalización de Microsoft Dynamics CRM 365
- o Creación de un modelo de seguridad en Microsoft Dynamics CRM 365
- o Personalización de entidades
- o Personalización de campos

- o Administración de relaciones
- o Personalización de formularios
- o Configuración de reglas de negocio
- o Personalización de vistas
- o Personalización de gráficos y paneles
- o Opciones de seguridad adicionales
- o Flujos de proceso de negocio