



Soluciones Efectivas y Confiables

Temario de Capacitación

Fecha de inicio capacitaciones 21 de Octubre 2019

© ITCO S.A., Todos los derechos reservados.
ITCO S.A. posee los derechos de autor de este documento,
todo su contenido y/o anexos. Esta propuesta debe ser
considerada privada, debe mantenerse confidencial y no
puede ser compartida con terceros sin el permiso previo,
firmado y por escrito de ITCO S.A.

Tabla de contenido

1.Capacitación Examen MB-210: Microsoft Dynamics 365 para ventas	3
2. Capacitación Examen MB-220: Microsoft Dynamics 365 for Marketing (beta).....	6
3.Capacitación Examen MB-230: Microsoft Dynamics 365 para atención al cliente (beta).....	9
4.Capacitación Examen MB-240: Microsoft Dynamics 365 para servicio de campo (beta).....	12



1.Capacitación Examen MB-210: Microsoft Dynamics 365 para ventas

Fechas de ejecución de capacitaciones.

Lunes 21 de octubre 2019 – 8 horas

Lunes 28 de octubre 2019 – 8 horas

Lunes 4 de noviembre 2019 – 8 horas

Lunes 11 de noviembre 2019 – 8 horas

Lunes 18 de noviembre 2019 – 8 horas

Configurar los ajustes de ventas

- configurar las zonas de ventas
- configurar el tipo de ingreso predeterminado
- configurar ajustes de número automático
- configurar cierres de negocios
- configurar el año fiscal
- configurar monedas
- configurar roles de equipo de ventas
- configurar roles de seguridad de ventas
- configurar los componentes de gestión de objetivos
- crear y administrar las ventas de garantía
- configurar tarjetas de relación

Configurar procesos

- configurar reglas de creación de registros
- configurar de forma inmediata los flujos de proceso de negocio de ventas

Crea y configura visualizaciones de ventas.

- configure el paquete de contenido de ventas para Power BI
- configurar tableros de ventas
- diseñar y crear gráficos de ventas
- ejecutar y analizar informes de ventas.

Configurar la integración con aplicaciones de ventas externas



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- implementar perspectivas de ventas
- implementar asistente de ventas sociales
- implementar LinkedIn Sales Navigator

Crear y administrar clientes potenciales

- crear y buscar clientes potenciales
- convertir actividades a clientes potenciales
- realizar la calificación de leads
- configurar razones de estado

Crear y administrar oportunidades

- crear y buscar oportunidades
- cerrar oportunidad como ganada o perdida
- seguimiento de los grupos de interés y equipo de ventas
- agregar productos de línea de productos a la oportunidad
- configurar razones de estado

Crear y gestionar presupuestos

- añadir citas a las oportunidades
- editar citas en varias etapas
- enviar cotizaciones a los clientes
- convertir cotizaciones a pedidos
- crear una plantilla a partir de una cita

Crear y administrar el procesamiento de pedidos de venta

- crear y administrar pedidos
- crear y administrar facturas
- crear y administrar competidores

Crear y administrar productos y catálogos de productos.

- configurar familias de productos, paquetes y productos



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- configurar listas de precios
- configurar listas de descuentos
- configurar grupos de unidades
- configurar el ciclo de vida del producto



www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

2. Capacitación Examen MB-220: Microsoft Dynamics 365 for Marketing (beta)

Lunes 25 de noviembre 2019 – 8 horas

Lunes 2 de diciembre 2019 – 8 horas

Lunes 9 de diciembre 2019 – 8 horas

Lunes 16 de diciembre 2019 – 8 horas

Lunes 6 de enero 2020 – 8 horas

Configurar ajustes de marketing

- verificar la configuración de la organización y la gestión empresarial
- definir estrategias de coincidencia por defecto
- configurar límites de cuota
- configurar los ajustes de evento
- configurar la sincronización de Customer Insights
- administrar palabras clave para imágenes para una organización
- crear plantillas
- configurar el banner de privacidad
- configurar ajustes para páginas de destino
- configurar herramientas de protección de datos

Creación y administración de segmentos

- determinar el tipo de segmento
- Crearsegmentos de mercado
- configurar segmentos dinámicos utilizando Designer, Flow o Query
- combinar segmentos usando la lógica de unión, exclusión o intersección

Crear y administrar centros y listas de suscripción

- determinar escenarios de uso para listas de suscripción
- crear una lista de suscripción
- agregar una lista de suscripción o listas a un formulario
- crear un segmento basado en una lista de suscripción
- crear y gestionar el centro de suscripciones

Crear formularios de marketing



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- determinar qué tipo de formulario de marketing utilizar
- determinar los requisitos y limitaciones del formulario
- crear un formulario de marketing utilizando una plantilla
- habilitar el llenado previo de formularios
- incrustar un formulario en un sitio web externo
- crear nuevos campos para agregar a formularios de marketing

Crear y administrar páginas de marketing

- determinar qué tipo de página de marketing utilizar
- crear una página de marketing utilizando una plantilla
- añadir bloques de formulario a páginas de marketing
- personalizar una página de marketing
- crear y utilizar enlaces de prueba dinámicos
- implementar bloques de páginas de marketing dedicados
- previsualizar y validar páginas de marketing
- publicar una página de marketing

Crear y administrar clientes potenciales

- crear clientes potenciales manualmente o automáticamente
- sincronizar clientes potenciales de LinkedIn mediante el conector de LinkedIn
- crear y gestionar clientes potenciales y segmentos de clientes potenciales a través de contactos/cuentas principales
-

Crear y evaluar la preparación de ventas

- crear y gestionar modelos de puntuación de clientes potenciales
- crear condiciones de puntuación explícitas e implícitas
- crear condiciones compuestas
- configurar modelos de condiciones
- configurar umbrales

Crear mensajes de correo electrónico

- crear un mensaje de correo electrónico



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- definir campos obligatorios
- agregar contenido dinámico a los mensajes de correo electrónico
- integrar páginas de marketing con correos electrónicos de marketing

Publicar y administrar mensajes de correo electrónico

- previsualizar y probar mensajes
- validar y publicar mensajes
- editar correos electrónicos en directo

Crear los recorridos de clientes

- determinar los tipos de plantilla
- implementar tipos de contenido
- configurar un recorrido de cliente
- implementar la actividad y lanzar las opciones de flujo de trabajo
- Implementar objetivos
- Implementar control de flujo para trayectos de clientes

Publicar y gestionar los trayectos de clientes

- validar y publicar un trayecto de cliente
- editar trayectos de clientes en directo

Crear y administrar eventos

- crear un equipo del evento
- establecer agendas, incluyendo seguimientos internos y externos
- administrar ponentes, registro y asistentes
- gestionar vendedores, logística, y alojamiento

Crear y administrar webinars

- determinar los tipos de webinar
- configurar las opciones de webinar

Crear y gestionar encuestas y respuestas de encuestas



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- identificar los tipos de preguntas de la encuesta
- determinar los tipos de encuestado
- configurar enrutamiento de respuesta
- vista previa y exámenes de prueba
- publicar encuestas para recorridos de clientes
- implementar la lógica condicional del flujo de trabajo para las acciones de encuesta.

Gestionar Customer Insights

- determinar los tipos de informe
- analizar información de contacto
- analizar información de clientes potenciales
- analizar información de segmento
- analizar información de recorrido del cliente
- analizar información de correos electrónicos
- analizar las perspectivas del modelo de puntuación de clientes potenciales
- analizar información de la página de marketing
- analizar la información de formulario de marketing
- analizar las ideas del sitio web
- analizar redirigir las ideas de URL
- reunir y resumir los resultados de la encuesta

3.Capacitación Examen MB-230: Microsoft Dynamics 365 para atención al cliente (beta)

Lunes 13 de enero 2020 – 8 horas

Lunes 20 de enero 2020 – 8 horas

Lunes 27 de enero 2020 – 8 horas

Lunes 3 de febrero 2020 – 8 horas

Lunes 10 de febrero 2020 – 8 horas

Configurar los ajustes de gestión de servicios



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- Describir el proceso de creación de registros y reglas de actualización.
- configurar colas
- configurar el horario de vacaciones
- configurar el horario de servicio al cliente
- configurar las horas de trabajo del usuario
- configurar categorías y asignaturas
- configurar casos
- configurar roles de seguridad de servicio al cliente
- configurar los componentes de gestión de objetivos
- crear reglas de enrutamiento
- configurar servicios

Configurar procesos

- configurar flujos de procesos de negocio personalizados
- implementar flujos de procesos de negocio de Microsoft AppSource

Crear y configurar visualizaciones de servicio al cliente

- configurar el paquete de contenido de servicio al cliente para Power BI
- configurar cuadros de mando de servicio al cliente
- diseñar y crear cuadros de servicio al cliente
- ejecutar y analizar informes de atención al cliente.

Creación y administración de casos

- administrar la lista de casos
- crear y buscar registros de casos
- convertir actividades a casos
- realizar resolución de casos
- implementar reglas de enrutamiento de casos
- implementar casos de padres e hijos
- fusionar casos
- configurar transiciones de razón de estado

Creación y administración de la base de conocimientos



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- configurar entidades para la gestión del conocimiento.
- vincular un artículo con un caso
- utilizar la base de conocimientos para resolver casos.
- Crear y administrar el ciclo de vida del artículo de la base de conocimientos.
- Crear y administrar artículos de la base de conocimiento
- buscar artículos

Creación y administración de colas

- diferenciar los tipos de cola
- agregar casos y actividades a las colas
- implementar enrutamiento de casos
- configurar entidades para colas
- configurar las opciones de correo electrónico de la cola
- configurar las reglas de creación y actualización de registros

Creación y administración de derechos

- definir y crear derechos.
- administrar plantillas de derechos
- activar y desactivar derechos
- renovar o cancelar un derecho
- asignar un derecho a un caso

Creación y administración de los SLA

- determinar condiciones de SLA
- definir y crear SLAs
- implementar acciones y detalles
- usar SLAs bajo demanda
- administrar casos con SLAs
- crear y administrar artículos de SLA

Crear encuestas

- crear un tema y subir imágenes
- añadir páginas a una encuesta y personalizar datos



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- identificar los tipos de preguntas de la encuesta
- agregar preguntas de la encuesta
- identificar los tipos de encuestados
- configurar enrutamiento de respuesta
- configurar puntuación de la encuesta
- configurar las opciones de suscripción de la encuesta

Vista previa, prueba y publica encuestas

- distribuir enlace de encuesta mediante correo electrónico
- incrustar una encuesta en una página web
- clonar, importar y traducir encuestas

Administrar respuestas de encuesta

- resumir los resultados de la encuesta
- determinar los tipos de informe
- implementar la lógica condicional del flujo de trabajo para las acciones de encuesta.
- crear acciones de negocios basadas en las respuestas de la encuesta

4.Capacitación Examen MB-240: Microsoft Dynamics 365 para servicio de campo (beta)

Lunes 17 de febrero 2020 – 8 horas

Lunes 24 de febrero 2020 – 8 horas

Lunes 2 de marzo 2020 – 8 horas

Lunes 9 de marzo 2020 – 8 horas

Lunes 16 de marzo 2020 – 8 horas

Configurar ajustes generales

- determinar y configurar roles de seguridad de servicio de campo
- determinar y configurar las opciones de programación de recursos
- identificar y configurar entidades de servicio de campo
- determinar y configurar categorías de productos y servicios
- configurar territorios y unidades organizativas.



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

- determinar y configurar tipos de habilidades
- configurar características y habilidades
- configurar modelos de competencia
- implementar roles y categorías de recursos

Configurar precios de productos y servicios

- crear un producto o servicio
- configurar el monto de carga mínimo y la duración
- añadir productos y servicios a incidencias
- determinar cuándo un producto tiene un precio de lista predeterminado y una lista de precios de orden de trabajo
- asociar productos y servicios con las listas de precios
- definir códigos de impuestos
- configurar fechas de validez de lista de precios

Configurar los recursos que se pueden reservar

- administrar recursos que se pueden reservar
- habilitar la funcionalidad de mapeo
- configurar la geocodificación de la entidad
- definir ubicaciones iniciales y finales de recursos
- determinar el tipo de dirección a utilizar
- configurar categorías de recursos que se pueden reservar, características y tipos de pago de recursos
- configurar territorios de recursos que se pueden reservar

Integrar otras herramientas con el servicio de campo

- Determinar usos para Twilio
- determinar las oportunidades para Glympe con Connected Field Service

Describir el ciclo de la orden de trabajo

- Configurar órdenes de trabajo
- configurar las etapas del ciclo de vida de la orden de trabajo



- configurar el estado de la reserva y los valores del estado de la orden de trabajo
- configurar usos y capacidades para cuentas de facturación, cuentas de servicio y subcuentas

Crear y gestionar órdenes de trabajo

- crear una orden de trabajo de un incidente o una oportunidad
- agregar información de estado y subestado a una orden de trabajo
- configurar tipo de orden de trabajo y prioridad
- organizar órdenes de trabajo y recursos por geografía
- asociar una orden de trabajo a una lista de precios
- identificar procesos para cerrar una orden de trabajo

Administrar incidents

- configurar tipos de incidentes
- configurar tipos de tareas de servicio
- agregar tareas de servicio, productos y servicios

opciones de programación

- programar órdenes de trabajo utilizando Schedule Board y Schedule Assistant
- determinar cuándo usar cada opción de programación
- habilitar la geocodificación de la placa de programación

Implementar el tablero de programación

- Identificar características y usos para la vista de requisitos de reserva
- implementar la función de mapa integrado
- programar manualmente las órdenes de trabajo
- reasignar y reprogramar órdenes de trabajo
- mover órdenes de trabajo incompletas
- crear tableros de programación adicionales
- Configurar tableros de programación
- Personalizar el tablero de programación
- definir reglas de reserva



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr

Implementar el asistente de programación

- aplicar restricciones a las consultas de recursos
- filtrar datos
- especificar un radio de búsqueda

Configurar la optimización de la programación de recursos (RSO)

- crear perfiles de optimización
- definir objetivos y restricciones
- configurar la optimización de recursos

Configurar la programación universal de recursos

- Determinar los escenarios de uso de la Programación Universal de Recursos
- crear flujos de trabajo para rellenar datos en registros de requisitos
- crear vistas de requisitos
- programar una entidad

Instalar y configurar la aplicación móvil

- configurar acciones que los agentes de campo pueden realizar
- configurar los pasos para la aplicación móvil
- importar el proyecto de servicio de campo
- asignar roles de seguridad
- administrar dispositivos conectados

Administrar proyectos móviles

- Identificar artefactos del proyecto que pueden ser modificados o editados
- modificar los ajustes de configuración
- publicar un proyecto móvil

Administrar el inventario

- establecer inventario y almacenamiento



- ver inventario de productos
- ajustar los niveles de inventario
- transferir inventario
- determinar cuándo integrar el inventario con la aplicación Enterprise Resource Planning

Administrar las compras y las devoluciones de productos

- determinar el proceso de orden de compra
- crear órdenes de compra
- crear una lista de productos por cobrar para una orden de compra
- determinar las opciones de devolución del producto
- crear autorizaciones de devolución de mercancía (RMA) y devolver al proveedor (RTV)
- finalizar las devoluciones

Crear y administrar acuerdos

- determinar cuándo usar acuerdos
- definir y configurar preferencias y configuraciones de acuerdo
- configurar la generación automática de reservas
- crear reservas
- crear facturas

Administrar los activos de clientes

- crear y registrar activos del cliente
- configurar productos para crear automáticamente los activos de los clientes
- asociar las órdenes de trabajo con los activos del cliente
- crear activos infantiles
- determinar oportunidades para Internet de las cosas (IoT)
- configurar el servicio de campo conectado
- Administrar dispositivos IoT



Soluciones Efectivas y Confiables

www.itco.co.cr - info@itco.co.cr