



TEMARIO

**Course MB-340T00: Microsoft Dynamics
365 Commerce Functional Consultant**

Curso 4 días

Curso

Los consultores funcionales de Dynamics 365 Commerce configuran y usan la funcionalidad de la aplicación en Microsoft Dynamics 365 Commerce y proporcionan soporte técnico para la aplicación. El consultor funcional normalmente tiene una sólida comprensión de las operaciones comerciales de comercio unificado y experiencia en la configuración, implementación, mantenimiento y uso de Microsoft Dynamics 365 Commerce. Este curso de cuatro días cubre lo esencial para el papel.

Perfil de la audiencia

La audiencia de este curso es: un consultor de Dynamics 365 que desea aprender Comercio o un analista minorista con experiencia básica en Dynamics 365 que desea aplicar sus habilidades a la familia de productos Dynamics.

Puesto de trabajo: Consultor Funcional

Preparación para el examen: MB-340

Características: ninguna

Habilidades adquiridas

Habilidades adquiridas

Configurar Dynamics 365 Commerce Headquarters

Configurar productos, precios, descuentos, lealtad y afiliaciones

Administrar punto de venta (POS) en Dynamics 365 Commerce

Configurar y administrar centros de llamadas de Dynamics 365 Commerce

Administrar el comercio electrónico

Prerequisitos

Antes de asistir a este curso, los estudiantes deben tener:

Habilidades básicas de Microsoft Dynamics 365 (o certificación MB-300)

Comprensión general de los principios de comercio

Módulo 1: Introducción a Dynamics 365 Commerce

Dynamics 365 Commerce ofrece una solución omnicanal completa que unifica el sistema operativo, las experiencias en la tienda y de comercio electrónico para personalizar el compromiso del cliente, aumentar la productividad de los empleados, optimizar las operaciones y ofrecer mejores resultados empresariales.

Lecciones

Introducción a la plataforma de comercio unificado

Arquitectura de Dynamics 365 Commerce

Implementación de Dynamics 365 Commerce

Hardware y periféricos

Laboratorio : Discusión en grupo sobre hardware

Laboratorio : Discusión en grupo sobre topologías de tienda

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

Describir la plataforma Dynamics 365 Commerce y su evolución desde Dynamics 365 Retail

Explicar los diferentes canales de comercio y sus propósitos

Comprender la arquitectura de la plataforma commerce y el proceso de implementación

Módulo 2: Configurar la sede de Commerce

Antes de que se puedan crear y usar canales de Dynamics 365 Commerce, se deben completar varios requisitos previos. La configuración de esos requisitos previos permite realizar transacciones exitosas en los canales de comercio.

Lecciones

Configurar requisitos previos y parámetros de Commerce

Configurar y mantener el procesamiento de pagos

Configurar Commerce Data Exchange (CDX)

Configurar modos de entrega y cargos

Configurar y trabajar con instrucciones

Laboratorio : Discusión grupal sobre la selección del conector de pago correcto

Laboratorio: Configurar los requisitos previos para el canal de la tienda en línea

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

Configurar Dynamics 365 Commerce

Comprender los requisitos previos de configuración general para-Dynamics 365 Commerce

Módulo 3: Productos y Merchandising

Dynamics 365 Commerce es una solución de comercialización integral que puede usar para administrar los ciclos de vida de los productos, desde la creación hasta el mantenimiento, la distribución y la publicación a través de canales de comercio. Puede completar procesos de forma coherente mediante el uso de flujos de trabajo integrados.

Lecciones

Gestión de la información del producto

Comercialización en Dynamics 365 Commerce

Recomendaciones de productos y descubrimiento de productos

Laboratorio : Configurar un producto comercial

Laboratorio : Discusión en grupo sobre la capacidad de descubrimiento del producto

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

Han descubierto cómo configurar productos

Crear catálogos y gestionar imágenes de productos

Saber trabajar con atributos y surtidos

Comprender la comercialización de extremo a extremo en Dynamics 365 Commerce

Módulo 4: Precios minoristas

Dynamics 365 Commerce incluye un motor de precios omnicanal. Puede configurar el sistema para que todos los canales de comercio utilicen las mismas opciones. También puede crear precios específicos del canal, cupones de descuento y promociones.

Lecciones

Administrar precios

Gestionar descuentos y promociones

Laboratorio : Descuentos minoristas

Laboratorio : Crear y simular precios de ventas

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

Conozca el motor de precios minoristas y sus detalles

Configurar grupos de precios

Trabajar con tipos de descuentos minoristas

Comprender los informes de precios

Comprender el precio de venta y los ajustes de **precios**

Módulo 5: Fidelización y experiencia del cliente

El objetivo de cualquier negocio minorista es aumentar las ventas y al mismo tiempo aumentar la satisfacción del cliente con la marca del minorista. La gestión adecuada de los clientes y las políticas de lealtad permiten a los asociados de ventas convertirse en asesores de confianza y establecer relaciones a largo plazo con sus clientes. Dynamics 365 Commerce ayuda a las organizaciones a obtener una visión unificada de los clientes y administrar incentivos interesantes para los clientes, incluidas las afiliaciones y los programas de fidelización.

Lecciones

Gestión de clientes

Lealtad y afiliaciones

Laboratorio : Configurar un nuevo esquema de fidelización

Laboratorio : Discusión grupal sobre la importancia de la clientela en el comercio minorista

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

Conozca el propósito de la venta asistida

Trabajar con la función de afiliaciones

Explicar la funcionalidad de fidelización

Comprender la solución de clientela en Dynamics 365 Commerce

Módulo 6: Punto de venta

Dynamics 365 Commerce permite la configuración y administración centralizadas de múltiples canales de Commerce. Los requisitos para las operaciones de ladrillo y mortero son únicos en comparación con otros canales de comercio. Las transacciones se pueden realizar en el punto de venta (POS) de Dynamics 365 Commerce para registrar ventas y devoluciones de varias maneras.

Lecciones

Introducción al TPV

Configuración del canal

Configurar la gestión de efectivo y turnos

Configuración del trabajador

Configuración del punto de venta

Gestión de clientes en TPV

Procesamiento de transacciones

Procesamiento de inventario

Procesamiento al final del día

Informes

Configurar y trabajar con la administración de tareas

Probar POS

Mantener registros y dispositivos

Localización

Module 7: Configure and work with call centers in Dynamics 365 Commerce

Laboratorio: Crear un pedido de recogida del cliente y recoger el pedido

Laboratorio: Configurar un nuevo registro y dispositivo POS

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

Saber diseñar diseños de recibos y pantallas.

Saber configurar una tarjeta de trabajador y asignar operaciones y permisos.

Saber cómo crear una tienda minorista.

Active Modern POS (MPOS) y Cloud POS (CPOS).

Cree una transacción de efectivo y transporte para un cliente sin cita previa.

Haber creado un pedido de cliente.

Comprender cómo cancelar y devolver transacciones.

Suspender y recuperar una transacción.

Saber cómo trabajar con elementos serializados.

Saber cómo trabajar con operaciones de inventario entrante y saliente en POS .y cómo recibir

Saber cómo crear y gestionar el conteo de existencias.

Saber configurar perfiles y crear registros y dispositivos.

Dynamics 365 Commerce is an omnichannel solution that provides a call center channel with capabilities for order capturing, payment processing and customer service.

Lessons

Configure channel

Configure Product Catalogs

Configure Order Holds

Create call center orders

Configure call center directed selling

Configure Returns and Refunds

Configure continuity orders and installment billing

Lab : Create transactions in a call center

Lab : Create a call center order

After completing this module, students will be able to:

Assign to a channel: users, payment methods, price groups, and modes of delivery

Know how to work with call center features

Create upsell and cross-sell items

Understand how to create, cancel, and return a call center order

Describe how to put call center order on hold and release it from hold

Create a call center channel

Module 8: Work with E-Commerce in Dynamics 365 Commerce

Dynamics 365 Commerce adds a native e-commerce toolset to the existing Dynamics 365 capabilities. The toolset is designed to streamline the organizations' commerce business with an end-to-end solution across traditional and emerging channels. Capabilities include built-in authoring and development tools, engaging and intelligent digital storefronts, and a connected marketing and commerce platform.

Lessons

Describe e-commerce core capabilities

Configure an E-Commerce Channel in Dynamics 365 HQ

Configure an E-Commerce site

Configure and manage E-Commerce site content

Describe & Demonstrate digital asset management

Configure business-to-business (B2B) site

Configure Ratings and reviews functionality

Demonstrate E-Commerce Order Processing

Lab : Create and manage an e-commerce site

Lab : Configure an online store channel

After completing this module, students will:

Understand how to use the site builder tool to create and manage an e-commerce site

Have learned about using the Module library and different site elements

Have learned how to create and manage an online store

Module 9: Manage order fulfillment and inventory in Dynamics 365 Commerce

Dynamics 365 Commerce provides functionality to manage store inventory, including store inventory replenishment capabilities, inbound and outbound store inventory operations, and order fulfillment.

Lessons

Configure and work with Stock replenishment

Configure and work with Order fulfillment

Lab : Set up a rule for DOM & see it in action

Lab : DOM Scenarios, Rules and examples

After completing this module, students will be able to:

Describe the distributed order management functionality

Configure distributed order management

Understand the order fulfillment functionality that enables omni-channel order fulfillment

Module 10: Work with Dynamics 365 Fraud Protection

Dynamics 365 Fraud Protection is a cloud-based solution that is designed for e-commerce, brick-and-mortar stores, and omnichannel merchants to help protect their revenue and reputation by providing tools and capabilities to decrease fraud and abuse, reduce operational expenses, and increase acceptance rates, all

Overview of Dynamics Fraud Protection

Describe Dynamics Fraud Protection Services

Configure and work with Dynamics Fraud Protection with Dynamics 365 Commerce

Lab : Group discussion: A fraud protection case study

Lab : Group discussion: Discuss options for identifying and preventing fraud

After completing this module, students will:

Have discovered the core capabilities of Dynamics 365 Fraud Protection.

Understand the basics of how Dynamics 365 Fraud Protection works.