

## Índice

PL-900: Fundamentos da Power Platform.....	2
PL-100: Power Platform App Maker.....	4
PL-200: Power Platform Functional Consultant.....	8
PL-300: Microsoft Power BI Data Analyst.....	17
PL-400: Power Platform Developer.....	20
PL-600: Power Platform Solution Architect.....	24
MB-910: Dynamics 365 Fundamentals (CRM).....	27
MB-210: Dynamics 365 for Sales.....	29
MB-220: Dynamics 365 Customer Insights - Journeys.....	31
MB-230: Dynamics 365 Customer Service.....	34

## PL-900: Fundamentos da Power Platform

**Duração:** 1 dia

### 1. O valor de negócios do Microsoft Power Platform

- Microsoft Power Platform
- O valor de negócios do Power Platform
- Conectores e o Microsoft Dataverse
- Usar Inteligência Artificial para aumentar a produtividade
- Valor de negócios do Power Fx
- Como o Power Platform funciona com aplicativos e serviços do Microsoft 365
- Como o Power Platform funciona com o Microsoft Teams 5 min
- Como o Power Platform funciona com aplicativos do Microsoft Dynamics 365
- Como os aplicativos do Microsoft Power Platform funcionam juntos
- Descrever como as soluções do Power Platform consomem os serviços do Microsoft Azure

### 2. Os principais componentes do Microsoft Power Platform

- Descrever a administração do Power Platform
- A segurança e a governança do Power Platform
- Microsoft Dataverse
- Examinar os conectores do Power Platform

### 3. Como criar aplicativos com o Microsoft Power Apps

- O Power Apps
- Aplicativos de tela
- Explorar aplicativos baseados em modelo
- Diferenciar entre aplicativos de tela e aplicativos baseados em modelo
- Criar um aplicativo de tela básico
- Criar um aplicativo baseado em modelo básico

### 4. A criação de automação com o Microsoft Power Automate

- Os recursos do Power Automate
- Os diferentes aplicativos do Power Automate
- Descrever os componentes de um fluxo da nuvem
- Considerar cenários do Power Automate
- Mineração de Processos
- Criar um fluxo da nuvem com o Copilot
- Criar um fluxo da Área de Trabalho
- O valor de negócios do Power Automate

### 5. As funcionalidades do Microsoft Power BI

- O uso do Power BI para criar análises controladas por dados
- Os diferentes elementos do Power BI
- A limpeza e a transformação de dados
- O uso de Insights da IA para identificar tendências e anomalias
- Criar um dashboard básico
- Considerar o valor de negócio do Power BI

### 6. Os recursos do Microsoft Power Pages

- Explorar o Power Pages
- O valor de negócios do Power Pages
- Criar um site do Power Pages

**7. Descrever a experiência de criação de IA no Power Platform**

- Copilot Studio
- Os componentes do Copilot Studio
- Criar um copiloto básico
- Casos de uso para bots de IA generativa
- AI Builder
- O ciclo de vida para criar um modelo do AI Builder

## PL-100: Power Platform App Maker

**Duração:** 3 dias

1. **Descrever o valor de negócios do Microsoft Power Platform**
  - Explorar o Microsoft Power Platform
  - Descrever o valor de negócios do Power Platform
  - Explorar conectores e o Microsoft Dataverse
  - Descrever como o Power Platform funciona com aplicativos e serviços do Microsoft 365
  - Explorar como o Power Platform funciona com o Microsoft Teams
  - Descrever como o Power Platform funciona com aplicativos do Microsoft Dynamics 365
  - Descrever como as soluções do Power Platform consomem os serviços do Microsoft Azure
  - Explorar como os aplicativos do Microsoft Power Platform funcionam juntos
  - Explorar como os aplicativos do Microsoft Power Platform funcionam juntos
  - Usar Inteligência Artificial para aumentar a produtividade
  
2. **Como criar seu primeiro aplicativo baseado em modelo com o Dataverse**
  - Introdução ao Dataverse
  - Introdução aos aplicativos baseados em modelo
  - Aplicativos baseados em modelos, da plataforma Microsoft Dataverse
  - Explorar aplicativos de exemplo
  
3. **Criar tabelas no Dataverse**
  - Introdução ao Microsoft Dataverse
  - Características de tabela
  - Relacionamentos de tabela
  - Lógica e segurança do Dataverse
  - Auditoria do Dataverse
  - Tabelas de gravação dupla versus virtuais
  
4. **Introdução aos aplicativos baseados em modelo no Power Apps**
  - Introdução aos aplicativos baseados em modelo
  - Componentes de aplicativos baseados em modelo
  - Projetar aplicativos baseados em modelos
  
5. **Criar e gerenciar colunas em uma tabela no Dataverse**
  - Definir colunas no Microsoft Dataverse
  - Tipos de colunas no Microsoft Dataverse
  - Adicionar uma coluna a uma tabela
  - Criar uma coluna de nome principal
  - Restrições que se aplicam a colunas em uma tabela
  - Criar uma coluna de numeração automática
  - Criar uma chave alternativa
  
6. **Introdução a direitos de acesso no Dataverse**
  - Introdução a funções de ambiente
  - Compreender funções de ambiente
  - Adicionar ou desativar um usuário do ambiente
  - Entender os conceitos de segurança no Dataverse
  - Noções sobre direitos de acesso do usuário e os padrões de direitos de acesso
  - Verificar as funções às quais um usuário pertence
  - Configurar equipes do Dataverse para segurança

- Configurar equipes de grupos do Dataverse para segurança
- 7. Documentar e testar seu aplicativo do Power Apps**
    - Criar planos de teste
    - Testar interface do usuário
    - Otimização de desempenho
    - Diagnósticos e análises
    - A documentação e o cliente
  - 8. Introdução ao Microsoft Dataverse for Teams**
    - Provisionar seu primeiro ambiente do Dataverse
    - Criar a primeira tabela para armazenar dados
  - 9. Crie seu primeiro aplicativo com o Power Apps e o Dataverse for Teams**
    - Criar seu primeiro aplicativo com o modelo de destaque
    - Personalizar seu aplicativo com o Power Apps Studio
    - Publicar seu aplicativo
    - Instalar aplicativos de modelo
  - 10. Criar um aplicativo de tela no Power Apps**
    - **Introdução aos aplicativos de tela no Power Apps**
      - Introdução ao Power Apps
      - Blocos de construção do Power Apps
      - Maneiras de criar Power Apps
      - Tecnologias relacionadas do Power Apps
      - Tecnologias adicionais relacionadas ao Power Apps
      - Criando um aplicativo do Power Apps
    - **Personalizar um aplicativo de tela no Power Apps**
      - Aprimorar aplicativos com personalizações básicas no Power Apps
      - Criar um modelo de navegação para o aplicativo de tela
      - Explorar telas e controles no Power Apps
    - **Como criar a interface do usuário em um aplicativo de tela no Power Apps**
      - Use temas para alterar rapidamente a aparência do seu aplicativo
      - Colocar identidade visual em um controle
      - Ícones
      - Imagens
      - Personalização
      - Uso de fatores forma de tablet ou telefone
    - **Navegação em um aplicativo de tela no Power Apps**
      - Reconhecimento de navegação
      - Funções de navegação e retorno
      - Mais maneiras de usar a função de navegação
    - **Criar um aplicativo otimizado para dispositivos móveis por meio do Power Apps**
      - Saiba mais sobre aplicativos otimizados para dispositivos móveis
      - Identificar componentes para tornar um aplicativo de tela otimizado para dispositivos móveis
      - Criar um aplicativo otimizado para dispositivos móveis que usa designs dinâmicos
      - Identificar considerações de desempenho para um aplicativo de tela otimizado para dispositivos móveis

- Monitorar o desempenho de um aplicativo móvel
11. **Usar e entender os controles em um aplicativo de tela no Power Apps**
    - Introdução a controles
    - Principais propriedades dos controles
    - Inserir e exibir dados com controles de texto
    - Controles adicionais para aprimorar a usabilidade do aplicativo
    - Mídia
  12. **Introdução ao Power Automate**
    - Introdução ao Power Automate
    - Verificar o conhecimento
  13. **Usar o Centro de administração para gerenciar ambientes e políticas de dados no Power Automate**
    - Administrar fluxos
    - Exportar e importar fluxos
    - Saiba como distribuir fluxos de botões
  14. **Introdução à segurança e governança do Microsoft Power Platform**
    - Identificar ambientes do Microsoft Power Platform
    - Políticas de prevenção contra perda de dados
    - Kit de início do Centro de Excelência do Microsoft Power Platform
  15. **Criar seu primeiro fluxo de trabalho com o Power Automate e o Dataverse for Teams**
    - Tipos de fluxos de trabalho que o Power Automate pode criar no Dataverse
    - Agendar um fluxo
  16. **Comece a criar com o Power BI**
    - Usar o Power BI
    - Blocos de construção do Power BI
    - Tour e uso do serviço do Power BI
  17. **Obter dados com o Power BI Desktop**
    - Visão geral do Power BI Desktop
    - Explorar o Power BI Desktop
    - Conectar às fontes de dados
    - Obter dados do Excel
    - Transformar dados para incluir em um relatório
    - Combinar dados de várias fontes
    - Limpar dados a serem incluídos em um relatório
  18. **Criar relatórios com o Power BI e o Dataverse for Teams**
    - Conectar-se e transformar dados do Dataverse for Teams do Power BI
    - Criar um relatório do Power BI
    - Publicar o relatório
    - Compartilhar os dados
  19. **Introdução ao AI Builder**
    - Escolher uma capacidade de IA
    - Criar seu primeiro modelo
    - Maneiras de usar seus modelos

20. **Criar um chatbot com o Power Virtual Agents e o Dataverse for Teams**

- Criar seu primeiro chatbot
- Criar e modificar tópicos
- Adicionar entradas, variáveis e condições
- Chamar uma ação para efetuar pull nos dados do Dataverse for Teams
- Publicar e compartilhar seu novo chatbot

## PL-200: Power Platform Functional Consultant

**Duração:** 5 dias

### 1. Descrever o valor de negócios do Microsoft Power Platform

- Explorar o Microsoft Power Platform
- Descrever o valor de negócios do Power Platform
- Explorar conectores e o Microsoft Dataverse
- Descrever como o Power Platform funciona com aplicativos e serviços do Microsoft 365
- Explorar como o Power Platform funciona com o Microsoft Teams
- Descrever como o Power Platform funciona com aplicativos do Microsoft Dynamics 365
- Descrever como as soluções do Power Platform consomem os serviços do Microsoft Azure
- Explorar como os aplicativos do Microsoft Power Platform funcionam juntos
- Usar Inteligência Artificial para aumentar a produtividade

### 2. Introdução ao Power Pages

- Componentes principais do Power Pages
    - Introdução ao Power Pages
    - Ferramentas e componentes principais do Power Pages
    - Visão geral da segurança do Power Pages
    - Visão geral da extensibilidade do Power Pages
  - Explore modelos do Power Pages
    - Introdução aos modelos de site no Power Pages
    - Modelos de design de site
    - Modelos baseados em cenário
    - Modelos de site do Dynamics 365 Power Pages
  - Explore o estúdio de design do Power Pages
    - Introdução ao estúdio de design do Power Pages
    - Trabalhar com páginas
    - Componentes da página
    - Estilos e modelos de site
  - Explore os recursos de segurança e os dados do estúdio de design do Power Pages
    - Introdução aos recursos de segurança e aos dados do estúdio de design do Power Pages
    - Espaço de trabalho Dados no estúdio de design do Power Pages
    - Recursos de segurança do Power Pages
  - Introdução à administração do Power Pages
    - Ferramentas administrativas do Power Pages
    - Configurar espaço de trabalho no estúdio de design do Power Pages
- ### 3. Criar e usar relatórios de análise com o Power BI
- Comece a criar com o Power BI
    - Usar o Power BI
    - Blocos de construção do Power BI
    - Tour e uso do serviço do Power BI



- Obter dados com o Power BI Desktop
  - Visão geral do Power BI Desktop
  - Explorar o Power BI Desktop
  - Conectar às fontes de dados
  - Obter dados do Excel
  - Transformar dados para incluir em um relatório
  - Combinar dados de várias fontes
  - Limpar dados a serem incluídos em um relatório
- Modelar dados no Power BI
  - Introdução à modelagem de dados
  - Como gerenciar os relacionamentos de dados
  - Criar colunas calculadas
  - Otimizar modelos de dados
  - Criar medidas
  - Criar tabelas calculadas
  - Explorar dados baseados em tempo
- Usar visuais no Power BI
  - Introdução aos visuais no Power BI
  - Criar e personalizar visualizações simples
  - Criar segmentações
  - Mapear visualizações
  - Matrizes e tabelas
  - Criar gráficos de dispersão, cascata e funil
  - Modificar cores em gráficos e visuais
  - Layout e formatação da página
- Explorar dados no Power BI
  - Introdução ao serviço do Power BI
  - Insights Rápidos no Power BI
  - Criar e configurar um dashboard
  - Fazer perguntas sobre seus dados com linguagem natural
  - Criar sugestões de P e R personalizadas
  - Compartilhar dashboards com sua organização
  - Exibir visuais e blocos em tela inteira
  - Editar detalhes do bloco e adicionar widgets
  - Obter mais espaço em seu dashboard
- Publicar e compartilhar no Power BI
  - Introdução sobre como usar workspaces
  - Publicar relatórios do Power BI Desktop
  - Imprimir e exportar dashboards e relatórios
  - Introdução ao Power BI Mobile
  - Criar workspaces no Power BI
  - Criar aplicativos
  - Usar aplicativos
  - Integrar o OneDrive for Business com o Power BI
  - Publicar na Web

#### 4. Gerenciar workspaces e conjuntos de dados no Power BI

- Criar e gerenciar workspaces no Power BI
  - Distribuir um relatório ou dashboard
  - Monitorar o uso e o desempenho
  - Recomendar uma estratégia de ciclo de vida de desenvolvimento
  - Solucionar problemas de dados exibindo sua linhagem
  - Configurar a proteção de dados
- Gerenciar modelos semânticos no Power BI
  - Use um gateway do Power BI para se conectar a fontes de dados locais
  - Configurar uma atualização agendada de conjunto de dados
  - Configurar a atualização incremental
  - Gerenciar e promover modelos semânticos no
  - Solucionar problemas de conectividade do serviço
  - Melhorar o desempenho com o cache de consulta (Premium)
- Criar dashboards no Power BI
  - Introdução aos dashboards
  - Configurar alertas de dados
  - Explorar os dados fazendo perguntas
  - Examinar Insights Rápidos
  - Adicionar um tema do dashboard
  - Fixar uma página de relatório dinâmico em um dashboard
  - Configurar um dashboard em tempo real
  - Definir o modo de exibição móvel
- Implementar segurança em nível de linha
  - Configurar a segurança em nível de linha com o método estático
  - Configurar a segurança em nível de linha com o método dinâmico

#### 5. Criar tabelas no Dataverse

- Introdução ao Microsoft Dataverse
- Características de tabela
- Relacionamentos de tabela
- Lógica e segurança do Dataverse
- Auditoria do Dataverse
- Tabelas de gravação dupla versus virtuais

#### 6. Gerenciar tabelas no Dataverse

- Identificar tabelas e tipos de tabelas no Dataverse
- Criar uma tabela personalizada
- Habilitar anexos em uma tabela
- Requisitos de licenciamento para cada tipo de mesa

#### 7. Criar e gerenciar colunas em uma tabela no Dataverse

- Definir colunas no Microsoft Dataverse
- Tipos de colunas no Microsoft Dataverse

- Adicionar uma coluna a uma tabela
- Criar uma coluna de nome principal
- Restrições que se aplicam a colunas em uma tabela
- Criar uma coluna de numeração automática
- Criar uma chave alternativa

#### **8. Criar um relacionamento entre tabelas no Dataverse**

- Relacionar uma ou mais tabelas – Introdução
- Tipos de relacionamento disponíveis no Microsoft Dataverse
- Criar um relacionamento de um para muitos entre tabelas
- Criar um relacionamento de muitos para muitos entre tabelas
- Editar ou excluir relacionamentos

#### **9. Trabalhar com opções no Dataverse**

- Definir coluna de opção
- Coluna de opções padrão

#### **10. Introdução a direitos de acesso no Dataverse**

- Introdução a funções de ambiente
- Compreender funções de ambiente
- Adicionar ou desativar um usuário do ambiente
- Entender os conceitos de segurança no Dataverse
- Noções sobre direitos de acesso do usuário e os padrões de direitos de acesso
- Verificar as funções às quais um usuário pertence
- Configurar equipes do Dataverse para segurança
- Configurar equipes de grupos do Dataverse para segurança

#### **11. Usar opções de administração para o Dataverse**

- Introdução ao portal do Centro de administração do Microsoft Power Platform
- Usar o portal do Centro de administração do Microsoft Power Platform
- Capacidade de armazenamento do locatário
- Opções de personalização avançadas no portal do Power Apps
- Habilitar e desabilitar a auditoria

#### **12. Gerenciar configurações e segurança do aplicativo baseado em modelo do Dynamics 365**

- Configurar a segurança baseada em função
- Gerenciar equipes e unidades de negócios
- Explorar configurações e personalizações

#### **13. Introdução à segurança e governança do Microsoft Power Platform**

- Identificar ambientes do Microsoft Power Platform
- Políticas de prevenção contra perda de dados
- Kit de início do Centro de Excelência do Microsoft Power Platform

#### **14. Introdução aos aplicativos baseados em modelo no Power Apps**

- Introdução aos aplicativos baseados em modelo
- Componentes de aplicativos baseados em modelo
- Projetar aplicativos baseados em modelos
- Incorporar fluxos de processo empresarial

**15. Configurar formulários, gráficos e painéis em aplicativos baseados em modelo**

- Visão geral de formulários
- Elementos de formulário
- Configurar vários formulários
- Usar componentes de formulário especializados
- Configurar visão geral de exibições
- Configurar grades
- Criar e editar exibições
- Configurar visão geral de gráficos
- Visão geral de painéis
- Usar fluxos e blocos interativos

**16. Introdução aos aplicativos de tela do Power Apps**

- Iniciar Power Apps
- Exercício: criar seu primeiro aplicativo no Power Apps
- Fontes de dados do Power Apps
- Exercício - Criar um aplicativo do Excel usando o Copilot
- Usar o Power Apps com o Power Automate e o Power BI
- Criando um aplicativo do Power Apps

**17. Conectar-se a outros dados em um aplicativo de tela do Power Apps**

- Visão geral das diferentes fontes de dados
- Trabalhar com fontes de dados baseadas em ação
- O Power Automate é um complemento do Power Apps

**18. Como criar a interface do usuário em um aplicativo de tela no Power Apps**

- Use temas para alterar rapidamente a aparência do seu aplicativo
- Colocar identidade visual em um controle
- Ícones
- Imagens
- Personalização
- Criar para tablets ou telefones

**19. Gerenciar aplicativos no Power Apps**

- Revisão sobre o Power Apps

**20. Crie seu primeiro aplicativo com o Power Apps e o Dataverse for Teams**

- Criar seu primeiro aplicativo com o modelo de destaque
- Personalizar seu aplicativo com o Power Apps Studio
- Publicar seu aplicativo
- Instalar aplicativos de modelo

**21. Acessar o Dataverse em sites do Power Pages**

- Usar listas para exibir vários registros do Dataverse
- Usar formulários para interagir com dados do Dataverse

**22. Autenticação e gerenciamento de usuários em Power Pages**

- Configurações de autenticação do Power Pages
- Registo de utilizadores em Power Pages

- Gerenciamento de autenticação para usuários do Power Pages
- Provedores de autenticação do Power Pages

### **23. Manutenção e solução de problemas do Power Pages**

- Manutenção de site do Power Pages
- Solução de problemas de site do Power Pages

### **24. Definir e criar regras de negócios no Dataverse**

- Definir regras de negócios – Apresentação
- Definir os componentes de uma regra de negócios
- Criar uma regra de negócios

### **25. Introdução ao Power Automate**

- Introdução ao Power Automate
- Criar seu primeiro fluxo
- Solucionar problemas de fluxos

### **26. Usar o Centro de administração para gerenciar ambientes e políticas de dados no Power Automate**

- Administrar fluxos
- Exportar e importar fluxos
- Saiba como distribuir fluxos de botões

### **27. Usar gatilhos e ações do Dataverse no Power Automate**

- Gatilhos do Dataverse
- Consultar dados
- Criar, atualizar, excluir e relacionar ações

### **28. Estender o Dataverse com o Power Automate**

- Trabalhar com arquivos e imagens
- Executar operações
- Pesquisar dados
- Conjuntos de alterações

### **29. Introdução às expressões no Power Automate**

- Introdução a expressões
- As anotações facilitam o trabalho
- Tipos de funções
- Escrever expressões complexas

### **30. Criar seu primeiro fluxo no Power Automate para desktop**

- Configurar o ambiente
- Explorar o Power Automate para desktop
- Criar seu primeiro fluxo no Power Automate para desktop
- Gravar ações do Power Automate para desktop
- Editar e testar ações gravadas

### **31. Executar um fluxo do Power Automate para desktop no modo não assistido**

- Configurar um fluxo de trabalho não assistido

- Criar um novo fluxo da nuvem que chame um fluxo existente no modo autônomo
- Realizar uma execução de teste
- Práticas recomendadas

### **32. Otimize seu processo de negócios com o Process Advisor**

- Conhecer o Process advisor
- Criar sua primeira gravação
- Editar gravações e ações de grupo
- Analisar gravações e interpretar resultados
- Recomendações de automação

### **33. Introdução ao Microsoft Copilot Studio**

- Começar a trabalhar com ambientes
- Criar bots e trabalhar com a interface do Microsoft Copilot Studio
- Criar tópicos
- Testar bots
- Publicar bots e analisar o desempenho

### **34. Aprimorar os bots do Microsoft Copilot Studio**

- Usar o Power Automate para adicionar ações
- Transferir conversas para agentes usando o Omnicanal para Customer Service
- Criar tópicos para conteúdo de suporte existente
- Analisar o desempenho do bot

### **35. Gerenciar tópicos no Microsoft Copilot Studio**

- Trabalhar com tópicos de bot
- Ramificar um tópico
- Criar tópicos para conteúdo de suporte existente
- Trabalhar com tópicos de fallback do sistema
- Gerenciar tópicos

### **36. Gerenciar o Power Virtual Agents**

- Ambientes no Microsoft Copilot Studio
- Permissões de tópicos do bot
- Entidades do bot e permissões de fluxo
- Monitorar e diagnosticar
- Administrar e gerenciar
- Exportar e importar bots
- Autenticação

### **37. Comece a criar com o Power BI**

- Usar o Power BI
- Blocos de construção do Power BI
- Tour e uso do serviço do Power BI

### **38. Obter dados com o Power BI Desktop**

- Visão geral do Power BI Desktop
- Explorar o Power BI Desktop
- Conectar às fontes de dados

- Obter dados do Excel
- Transformar dados para incluir em um relatório
- Combinar dados de várias fontes
- Limpar dados a serem incluídos em um relatório

### 39. Modelar dados no Power BI

- Introdução à modelagem de dados
- Como gerenciar os relacionamentos de dados
- Criar colunas calculadas
- Otimizar modelos de dados
- Criar medidas
- Criar tabelas calculadas
- Explorar dados baseados em tempo

### 40. Usar visuais no Power BI

- Introdução aos visuais no Power BI
- Criar e personalizar visualizações simples
- Criar segmentações
- Mapear visualizações
- Matrizes e tabelas
- Criar gráficos de dispersão, cascata e funil
- Modificar cores em gráficos e visuais
- Layout e formatação da página

### 41. Explorar dados no Power BI

- Introdução ao serviço do Power BI
- Insights Rápidos no Power BI
- Criar e configurar um dashboard
- Fazer perguntas sobre seus dados com linguagem natural
- Criar sugestões de P e R personalizadas
- Compartilhar dashboards com sua organização
- Exibir visuais e blocos em tela inteira
- Editar detalhes do bloco e adicionar widgets
- Obter mais espaço em seu dashboard

### 42. Publicar e compartilhar no Power BI

- Introdução sobre como usar workspaces
- Publicar relatórios do Power BI Desktop
- Imprimir e exportar dashboards e relatórios
- Introdução ao Power BI Mobile
- Criar workspaces no Power BI
- Criar aplicativos
- Usar aplicativos
- Integrar o OneDrive for Business com o Power BI
- Publicar na Web

### 43. Gerenciar soluções no Power Apps e no Power Automate

- Adicionar e remover aplicativos, fluxos e entidades em uma solução
- Editar um aplicativo, um fluxo e uma tabela com reconhecimento de solução



- Criar e implantar uma solução complexa com fluxos, aplicativos e entidades
- Automatizar o gerenciamento de soluções

#### **44. Carregar/exportar dados e criar exibições de dados no Dataverse**

- Exibir dados em uma tabela
- Criar ou editar exibições de dados em uma tabela
- Carregar dados em uma tabela
- Exportar dados de uma tabela
- Adicionar, atualizar ou excluir dados em uma tabela usando o Excel
- Importar dados usando o Power Query
- Gerar um novo fluxo de dados com base em um modelo do Excel
- Integração do fluxo de dados e do Azure

#### **45. Introdução ao AI Builder**

- Introdução ao AI Builder
- Escolher uma capacidade de IA
- Criar seu primeiro modelo
- Maneiras de usar seus modelos

#### **46. Gerenciar modelos no AI Builder**

- Modelo de ciclo de vida
- Gerenciar versões do modelo
- Compartilhar seus modelos

#### **47. Usar o AI Builder no Power Automate**

- Introdução ao uso do AI Builder no Power Automate
- O AI Builder no Power Automate economiza tempo
- Uso avançado do AI Builder no Power Automate

#### **48. Habilidades de Consultor Funcional**

- Criar diagramas de relacionamento de entidades
- Criar e documentar modelos
- Documentar artefatos e requisitos funcionais
- Concluir a análise de lacuna de ajuste
- Discutir responsabilidades de gerenciamento de participante
- Entender os aceleradores do setor
- Definir o Gerenciamento do Ciclo de Vida do Aplicativo
- Participar de testes
- Avaliação opções
- Definir conectores
- Entender o Power Apps Component Framework

#### **49. Série de Arquiteto de Soluções: planejar o gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo para o Power Platform**

- Principais considerações para ALM
- Soluções
- Configuração e dados de referência
- Processo de liberação
- ALM com Azure DevOps



## PL-300: Microsoft Power BI Data Analyst

**Duração:** 3 dias

### 1. Descobrir a análise de dados

- . Visão geral da análise de dados
- . Funções em dados
- . Tarefas de um analista de dados

### 2. Comece a criar com o Power BI

- . Usar o Power BI
- . Blocos de construção do Power BI
- . Tour e uso do serviço do Power BI

### 3. Obter dados no Power BI

- . Obter dados de arquivos
- . Obter dados de fontes de dados relacionais
- . Obter dados de um banco de dados NoSQL
- . Obter dados de serviços online
- . Selecionar um modo de armazenamento
- . Obter dados do Azure Analysis Services
- . Corrigir problemas de desempenho
- . Resolver erros de importação de dados

### 4. Limpar, transformar e carregar dados no Power BI

- . Formatar os dados iniciais
- . Simplificar a estrutura de dados
- . Avaliar e alterar os tipos de dados da coluna
- . Combinar várias tabelas em uma só tabela
- . Analisar dados no Power BI
- . Usar o Editor Avançado para modificar o código M

### 5. Criar um modelo de dados no Power BI

- . Trabalhar com tabelas
- . Criar uma tabela de data
- . Trabalhar com dimensões
- . Definir a granularidade de dados
- . Trabalhar com relações e cardinalidade
- . Resolver desafios de modelagem

### 6. Adicionar medidas a modelos do Power BI Desktop

- . Criar medidas simples
- . Criar medidas compostas
- . Criar medidas rápidas
- . Comparar colunas calculadas com medidas

### 7. Adicionar tabelas e colunas calculadas a modelos do Power BI Desktop

- . Criar colunas calculadas
- . Saiba mais sobre o contexto de linha
- . Escolher uma técnica para adicionar uma coluna

### 8. Usar funções de inteligência de dados temporais do DAX em modelos do Power BI Desktop

- . Usar funções de inteligência de dados temporais do DAX

- . Cálculos adicionais de inteligência de dados temporais

#### **9. Otimizar um modelo para aprimorar o desempenho no Power BI**

- . Introdução à otimização de desempenho
- . Examinar o desempenho de medidas, relações e visuais
- . Usar variáveis para aprimorar o desempenho e solucionar problemas
- . Reduzir a cardinalidade
- . Otimizar modelos do DirectQuery com o armazenamento no nível da tabela
- . Criar e gerenciar agregações

#### **10. Projetar relatórios do Power BI**

- . Projetar o layout do relatório analítico
- . Elaborar relatórios visualmente atraentes
- . Objetos do relatório
- . Selecionar visuais do relatório
- . Selecionar visuais do relatório para se adequar ao layout do relatório
- . Formatar e configurar visualizações
- . Trabalhar com indicadores chave de desempenho

#### **11. Configurar filtros de relatório do Power BI**

- . Introdução à criação de relatórios para filtragem
- . Aplicar filtros à estrutura de relatório
- . Aplicar filtros com segmentações
- . Criar relatórios com técnicas de filtragem avançada
- . Filtragem de tempo de consumo
- . Selecionar técnicas de filtro de relatório

#### **12. Aprimorar designs de relatório no Power BI em prol da experiência do usuário**

- . Elaborar relatórios para mostrar detalhes
- . Elaborar relatórios para realçar valores
- . Elaborar relatórios que se comportam como aplicativos
- . Trabalhar com indicadores
- . Elaborar relatórios para navegação
- . Trabalhar com cabeçalhos visuais
- . Elaborar relatórios com assistência interna
- . Ajustar o desempenho do relatório
- . Otimizar relatórios para uso móvel

#### **13. Executar análise no Power BI**

- . Introdução à análise
- . Explorar o resumo estatístico
- . Identificar exceções com visuais do Power BI
- . Agrupar e compartimentalizar dados para análise
- . Aplicar técnicas de clustering
- . Conduzir análise de série temporal
- . Usar o recurso Analisar
- . Criar parâmetros hipotéticos
- . Usar visuais especializados

#### **14. Criar e gerenciar workspaces no Power BI**

- . Distribuir um relatório ou dashboard
- . Monitorar o uso e o desempenho

- . Recomendar uma estratégia de ciclo de vida de desenvolvimento
- . Solucionar problemas de dados exibindo sua linhagem
- . Configurar a proteção de dados

#### 15. Gerenciar conjunto de dados no Power BI

- . Use um gateway do Power BI para se conectar a fontes de dados locais
- . Configurar uma atualização agendada de conjunto de dados
- . Configurar a atualização incremental
- . Gerenciar e promover conjuntos de dados
- . Solucionar problemas de conectividade do serviço
- . Melhorar o desempenho com o cache de consulta (Premium)

#### 16. Criar dashboards no Power BI

- . Introdução aos dashboards
- . Configurar alertas de dados
- . Explorar os dados fazendo perguntas
- . Examinar Insights Rápidos
- . Adicionar um tema do dashboard
- . Fixar uma página de relatório dinâmico em um dashboard
- . Configurar um dashboard em tempo real
- . Configurar a classificação de dados
- . Definir o modo de exibição móvel

#### 17. Implementar segurança em nível de linha

- . Configurar a segurança em nível de linha com o método estático
- . Configurar a segurança em nível de linha com o método dinâmico

## PL-400: Power Platform Developer

**Duração:** 5 dias

- 1. Como criar seu primeiro aplicativo baseado em modelo com o Dataverse**
  - Introdução ao Dataverse
  - Introdução aos aplicativos baseados em modelo
  - Aplicativos baseados em modelos, da plataforma Microsoft Dataverse
  - Explorar aplicativos de exemplo
- 2. Introdução aos aplicativos baseados em modelo no Power Apps**
  - Introdução aos aplicativos baseados em modelo
  - Componentes de aplicativos baseados em modelo
  - Projetar aplicativos baseados em modelos
- 3. Gerenciar tabelas no Dataverse**
  - Identificar tabelas e tipos de tabelas no Dataverse
  - Criar uma tabela personalizada
  - Habilitar anexos em uma tabela
  - Requisitos de licenciamento para cada tipo de mesa
- 4. Criar e gerenciar colunas em uma tabela no Dataverse**
  - Definir colunas no Microsoft Dataverse
  - Tipos de colunas no Microsoft Dataverse
  - Adicionar uma coluna a uma tabela
  - Criar uma coluna de nome principal
  - Restrições que se aplicam a colunas em uma tabela
  - Criar uma coluna de numeração automática
  - Criar uma chave alternativa
- 5. Trabalhar com opções no Dataverse**
  - Definir coluna de opção
  - Coluna de opções padrão
- 6. Criar um relacionamento entre tabelas no Dataverse**
  - Relacionar uma ou mais tabelas – Introdução
  - Tipos de relacionamento disponíveis no Microsoft Dataverse
  - Criar um relacionamento de um para muitos entre tabelas
  - Criar um relacionamento de muitos para muitos entre tabelas
  - Editar ou excluir relacionamentos
- 7. Definir e criar regras de negócios no Dataverse**
  - Definir regras de negócios – Apresentação
  - Definir os componentes de uma regra de negócios
  - Criar uma regra de negócios
- 8. Criar e definir colunas de valor acumulado ou de cálculo no Dataverse**
  - Introdução a colunas de valor acumulado
  - Criar uma coluna de valor acumulado
  - Introdução a colunas de cálculo
  - Criar uma coluna de cálculo

9. **Introdução a direitos de acesso no Dataverse**
  - Introdução a funções de ambiente
  - Compreender funções de ambiente
  - Adicionar ou desativar um usuário do ambiente
  - Entender os conceitos de segurança no Dataverse
  - Noções sobre direitos de acesso do usuário e os padrões de direitos de acesso
  - Verificar as funções às quais um usuário pertence
  - Configurar equipes do Dataverse para segurança
  - Configurar equipes de grupos do Dataverse para segurança
  
10. **Introdução aos aplicativos de tela do Power Apps**
  - Introdução ao Power Apps
  - Blocos de construção do Power Apps
  - Maneiras de criar Power Apps
  - Tecnologias relacionadas do Power Apps
  - Tecnologias adicionais relacionadas ao Power Apps
  - Criando um aplicativo do Power Apps
  
11. **Personalizar um aplicativo de tela no Power Apps**
  - Aprimorar aplicativos com personalizações básicas no Power Apps
  - Criar um modelo de navegação para o aplicativo de tela
  - Explorar telas e controles no Power Apps
  
12. **Gerenciar aplicativos no Power Apps**
  - Revisão sobre o Power Apps
  
13. **Navegação em um aplicativo de tela no Power Apps**
  - Reconhecimento de navegação
  - Funções de navegação e retorno
  - Mais maneiras de usar a função de navegação
  
14. **Como criar a interface do usuário em um aplicativo de tela no Power Apps**
  - Use temas para alterar rapidamente a aparência do seu aplicativo
  - Colocar identidade visual em um controle
  - Ícones
  - Imagens
  - Personalização
  - Uso de fatores forma de tablet ou telefone
  
15. **Usar e entender os controles em um aplicativo de tela no Power Apps**
  - Introdução a controles
  - Principais propriedades dos controles
  - Inserir e exibir dados com controles de texto
  - Controles adicionais para aprimorar a usabilidade do aplicativo
  - Mídia
  
16. **Documentar e testar seu aplicativo do Power Apps**
  - Criar planos de teste
  - Testar interface do usuário
  - Otimização de desempenho
  - Diagnósticos e análises
  - A documentação e o cliente

17. **Usar técnicas de desenvolvimento imperativo para aplicativos de tela no Power Apps**
  - Desenvolvimento imperativo versus declarativo
  - Os três tipos de variáveis no Power Apps
  - Variáveis globais
  - Variáveis contextuais
  - Coleções
  - Conceitos adicionais sobre variáveis
  
18. **Criar fórmulas que usam tabelas, registros e coleções em um aplicativo de tela no Power Apps**
  - Fórmulas que processam vários registros
  - Operações matemáticas em tabelas
  - Combinar e separar registros
  - A função ForAll
  
19. **Executar atualizações personalizadas em um aplicativo de tela do Power Apps**
  - Às vezes, você precisa de outras coisas além de formulários
  - Usar a função Patch para criar e editar registros
  - Excluir registros de fontes de dados e coleções
  - Usar a função Patch para atualizar uma galeria
  
20. **Realizar testes e verificações de desempenho em um aplicativo de tela do Power Apps**
  - A importância de pensar sobre o desempenho
  - Aprimorar o desempenho com fontes de dados
  - Testar e solucionar problemas do aplicativo
  
21. **Trabalhar com dados relacionais em um aplicativo de tela do Power Apps**
  - O que são dados relacionais?
  - Trabalhar com relacionamentos no Power Apps
  - O Microsoft Dataverse para aplicativos facilita ainda mais os relacionamentos
  
22. **Trabalhar com limites de fonte de dados (limites de delegação) em um aplicativo de tela do Power Apps**
  - Visão geral da delegação
  - Funções, predicados e fontes de dados são combinados para determinar a delegação
  - Avisos de delegação, limites e funções não delegáveis
  
23. **Conectar-se a outros dados em um aplicativo de tela do Power Apps**
  - Visão geral das diferentes fontes de dados
  - Trabalhar com fontes de dados baseadas em ação
  - O Power Automate é um complemento do Power Apps
  
24. **Usar conectores personalizados em um aplicativo de tela do Power Apps**
  - Visão geral dos conectores personalizados
  - Visão geral do ciclo de vida de conector personalizado
  - Usar o Postman para o conector personalizado
  
25. **Introdução ao Power Automate**
  - Introdução ao Power Automate
  - Solucionar problemas de fluxos

26. **Criar fluxos de aprovação com o Power Automate**
  - Fornecer soluções para cenários do mundo real.
  
27. **Introdução às expressões no Power Automate**
  - Introdução às expressões
  - As anotações facilitam o trabalho
  - Tipos de funções
  - Escrever expressões complexas
  
28. **Introdução ao Dataverse para desenvolvedores**
  - Introdução ao desenvolvimento com o Microsoft Dataverse
  - Modelo de extensibilidade do Microsoft Dataverse
  - Estrutura de eventos
  
29. **Estender plug-ins no Power Platform**
  - Cenários de uso de plug-ins
  - Contexto de execução do plug-in
  
30. **Automatizar os fluxos de processo empresarial com script de cliente**
  - Introdução à condução de operações globais com o objeto Xrm da API do cliente
  - Práticas recomendadas de script de cliente
  - Depurar script de cliente
  
31. **Trabalhar com a API Web do Dataverse**
  - Introdução à API Web do Microsoft Dataverse
  - Autenticar em relação ao Microsoft Dataverse usando OAuth
  - Interagir com a API Web do Microsoft Dataverse usando o Postman
  - Usar o OData para consultar dados
  - Usar o FetchXML para consultar dados
  - Chamar ações do Power Automate por meio da API Web
  - Usar a API Web para personificar outro usuário
  - Rastrear as alterações de dados da entidade com o controle de alterações e a API Web
  
32. **Integrar soluções do Azure ao Dataverse**
  - Visão geral do Microsoft Dataverse Azure Solutions
  - Exportar dados do Microsoft Dataverse ao Barramento de Serviço do Azure
  - Escrever um ouvinte de evento do Barramento de Serviço que consome mensagens do Microsoft Dataverse
  - Publicar eventos do Microsoft Dataverse com webhooks
  - Gravar uma Função do Azure que processe eventos do Microsoft Dataverse



## PL-600: Power Platform Solution Architect

**Duração:** 4 dias

### 1. Tornando-se um Arquiteto de Soluções para o Dynamics 365 e o Microsoft Power Platform

- Introdução a como se tornar um arquiteto de soluções
- Habilidades existentes de produtos e plataformas
- Expectativas de um arquiteto de soluções
- Função do arquiteto de soluções durante as fases do projeto
- Pilares de uma excelente arquitetura

### 2. Descobrir as necessidades do cliente como Arquiteto de Soluções para o Dynamics 365 e o Microsoft Power Platform

- Introdução e visão geral de descoberta
- Descoberta inicial do cliente
- Reuniões de descoberta de clientes
- Estratégia de comunicação do cliente

### 3. Propor uma solução como Arquiteto de Soluções para o Microsoft Power Platform e o Dynamics 365

- Introdução e visão geral da proposta de uma solução
- Identificar componentes de solução
- Desenvolver e validar uma demonstração
- Identificar possíveis componentes de terceiros
- Reconhecer pontos fortes e pontos fracos de uma solução.

### 4. Trabalhar com requisitos do Microsoft Power Platform e do Dynamics 365

- Sessões de captura de requisitos de cliente potencial
- Identificar os requisitos funcionais
- Identificar os requisitos não funcionais
- Confirmar e finalizar requisitos

### 5. Realizar análise de lacuna de ajuste

- Introdução à análise de lacuna adequada
- Determinar a viabilidade dos requisitos
- Analisar em detalhes os requisitos com base em insights de provas de conceito
- Classificar os requisitos de negócios e realizar uma análise de lacuna de ajuste
- Avaliar aplicativos do Dynamics 365 e do Microsoft Power Platform

### 6. Implementar a governança do projeto para a Power Platform e o Dynamics 365

- Introdução à governança de projetos
- Governança de projeto
- Função do arquiteto de soluções na governança do projeto
- Técnicas para manter um projeto sob controle
- Trabalhar como equipe

### 7. Arquitetura da Power Platform

- Local dos dados do ambiente
- Trabalhar com dados
- Lógica personalizada
- Limites da plataforma
- Considerações sobre alta disponibilidade e recuperação de desastre



**8. Modelar dados para soluções do Power Platform**

- Common Data Model
- Modelagem de dados
- Escolher um armazenamento de dados
- Modelagem de dados para o Dataverse
- Práticas recomendadas para o Dataverse
- Arquitetura do modelo de dados e dispositivos da Fabrikam
- Relatar dados e lidar com visitantes primários
- Lidar com visitantes, termos de isenção e fotos
- Exemplo de solução de modelo de dados

**9. Avaliar a análise da Power Platform e a IA**

- Recursos de relatórios da Power Platform
- Visão geral do Power BI
- Requisitos de dados
- Power BI e Power Platform
- Fluxos de dados
- IA

**10. Série de Arquiteto de Soluções: explorar a arquitetura do Power Apps**

- Padrões de aplicativos comuns
- Composição do aplicativo
- Componentes
- Otimizar aplicativos de tela
- Microsoft Teams e Power Apps
- Aplicativos de portal

**11. Planejar o gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo para o Power Platform**

- Principais considerações para ALM
- Soluções
- Configuração e dados de referência
- Processo de liberação
- ALM com Azure DevOps

**12. Explorar a arquitetura do Power Automate**

- Gatilhos
- Ações comuns
- Tratamento de erros
- Prática recomendada
- Fluxos de processo empresarial

**13. Segurança do modelo para soluções do Power Platform**

- Segurança do ambiente
- Prevenção contra perda de dados
- Acesso ao Dataverse
- Segurança em aplicativos

**14. Implementar integrações com o Power Platform**

- Desafios de integração
- Integração de dados de entrada
- Integração de dados de saída

## 15. Explorar o Power Virtual Agents

- Opções de construção de chatbot
- Conceitos de chatbot
- Práticas recomendadas
- Integrar chatbots
- Power Virtual Agents no Teams

## 16. Explorar a automação robótica de processos

- Power Automate para desktop
- Registrar e editar tarefas
- Executar fluxos da área de trabalho
- Process Advisor

## 17. Testes e ativação

- Planejar a ativação
- Migração de dados
- Planejar a ativação

## MB-910: Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

**Duração:** 1 dia

### 1. Os fundamentos dos aplicativos de participação do cliente do Dynamics 365

- Gerenciamento de relacionamento com o Cliente
- Os aplicativos de participação do cliente do Microsoft Power Platform e do Dynamics 365
- Os aplicativos de participação do cliente do Microsoft Dataverse e do Dynamics 365
- Casos de uso para aplicativos de participação do cliente do Dynamics 365
- Copilot nos aplicativos do Dynamics 365 Customer Engagement
- Navegar pelos aplicativos de participação do cliente do Dynamics 365

### 2. Descrever atividades compartilhadas e às opções de integração nos aplicativos de participação do cliente do Dynamics 365

- Clientes e atividades
- Filtros e critérios de pesquisa
- Os recursos de relatórios, inclusive gráficos, painéis e exibições
- As integrações do Excel
- A integração do Microsoft Teams
- A integração do Outlook

### 3. Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Casos de uso para o Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Explorar um cenário de negócios do Dynamics 365 Customer Insights – Journeys
- O marketing de email
- Como segmentar clientes usando listas e segmentos de marketing
- As jornadas do cliente
- A geração e qualificação de clientes potenciais
- Casos de uso para formulários de marketing
- Recursos e capacidades de gerenciamento de eventos

### 4. Dynamics 365 Customer Insights — Data

- Os principais recursos do Dynamics 365 Customer Insights
- Cenário de negócios do Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Perfis unificados de clientes
- Medidas, segmentos e previsões
- O consumo do Dynamics 365 Customer Insights - Data em outros aplicativos

### 5. Dynamics 365 Sales

- Os principais recursos do Dynamics 365 Customer Insights
- Cenário de negócios do Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Perfis unificados de clientes
- Medidas, segmentos e previsões
- O consumo do Dynamics 365 Customer Insights - Data em outros aplicativos

### 6. Os recursos do Dynamics 365 Sales e aplicativos relacionados

- Identificar recursos adicionais do Dynamics 365 Sales e aplicativos relacionados
- Cenário de negócios de aplicativos relacionados ao Dynamics 365 Sales
- Pipeline de vendas e os conceitos de previsão

- Casos de uso e recursos do Sales Insights
- Casos de uso e recursos do LinkedIn Sales Navigator
- Aplicativo móvel Dynamics 365 Sales
- Microsoft Sales Copilot

#### **7. Conheça o Dynamics 365 Customer Service**

- Casos de uso do Dynamics 365 Customer Service
- Cenário de negócios do Dynamics 365 Customer Service
- Ciclo de vida do caso, inclusive SLAs (contratos de nível de serviço) e direitos
- Funcionalidade para gerenciamento de carga de trabalho
- Fluxos do processo empresarial do Dynamics 365 Customer Service
- Gerenciamento do conhecimento no Dynamics 365 Customer Service

#### **8. Recursos do Dynamics 365 Customer Service e aplicativos relacionados**

- Principais recursos do Dynamics 365 Customer Insights
- Cenário de negócios do Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Perfis unificados de clientes
- Medidas, segmentos e previsões
- Consumo do Dynamics 365 Customer Insights - Data em outros aplicativos

#### **9. Explore o Dynamics 365 Field Service**

- Principais recursos do Dynamics 365 Customer Insights
- Cenário de negócios do Dynamics 365 Customer Insights - Data
- Perfis unificados de clientes
- Medidas, segmentos e previsões
- Consumo do Dynamics 365 Customer Insights - Data em outros aplicativos

#### **10. Recursos de agendamento do Dynamics 365 Field Service e aplicativos relacionados**

- Recursos e processos de agendamento
- Cenário de negócios de aplicativos relacionados ao Dynamics 365 Field Service
- Gerenciamento de ativos e os ativos do cliente
- Connected Field Service for Dynamics 365

## MB-210: Dynamics 365 for Sales

**Duração:** 2 dias

### 1. Configurar o Dynamics 365 Sales

- Instalar e configurar o aplicativo
- Usar as opções de personalização
- Gerenciamento de documentos
- Configurar direitos de acesso

### 2. Gerenciar clientes potenciais com o Dynamics 365 Sales

- Visão geral de clientes potenciais no Dynamics 365
- Criar clientes potenciais no Dynamics 365
- Ciclo de vida de gerenciamento de clientes potenciais
- Qualificação de cliente potencial
- Ferramentas de gerenciamento de dados do cliente potencial

### 3. Gerenciar oportunidade com o Dynamics 365 Sales

- Visão geral de oportunidades no Dynamics 365
- Criar oportunidades no Dynamics 365
- Venda de conta e equipe
- Ciclo de vida de gerenciamento de oportunidades

### 4. Trabalhar com o Dynamics 365 Sales Insights

- Configurar o Sales Insights
  - Visão geral da configuração do Sales Insights
  - Criar cartões de insights com o Estúdio de Assistente
  - Trabalhar com o Estúdio de Assistente
  - Configurar inteligência de produtividade
  - Configurar Insights de relacionamentos
  - Configurar modelos preditivos
- Trabalhar com o Dynamics 365 Sales Insights
  - Introdução ao Sales Insights
  - Cartões do assistente
  - Captura automática
  - Interação com email
  - Gerenciar a integridade do relacionamento
  - Trabalhar com recursos de inteligência artificial
- Tutoriais do Assistant Studio para Dynamics 365 Sales Insights
  - Introdução aos tutoriais do Sales Insights
  - Criar insights personalizados para o Dynamics 365 Sales
  - Insight de amostra para cada usuário na organização
  - Insight semanal sobre o objetivo de receita atingido
  - Criar um lembrete para as oportunidades que serão fechadas em breve
  - Adicionar um botão de ação personalizado ao cartão de insights para invocar REST
  - Adição de um botão de ação personalizada ao cartão de insights para invocar uma ação personalizada (Processo do CRM)

- Adição de um botão de ação personalizado ao cartão de insights para iniciar o guia estratégico
  - Criar um cartão de insights com duas ações/botões
  - Criar um cartão de insights sem ação/botão
- Criar sequências de vendas com o Sales Insights
  - Criar uma sequência de vendas
  - Conectar sequência a um registro
  - Desconectar sequências de registros
  - Edição da sequência de vendas
- 5. Gerenciar e organizar seu catálogo de produtos com o Dynamics 365 Sales**
- Visão geral do catálogo de produtos do Dynamics 365
  - Moedas e gerenciamento de moedas
  - Definir produtos
  - Famílias de produtos
  - Listas de preços
  - Configurações do catálogo de produtos
- 6. Processar ordens de venda com o Dynamics 365 Sales**
- Visão geral do processamento de ordens de venda
  - Cotações e gerenciamento de cotação
  - Ordens e faturas
- 7. Gerenciar relações com vendas de relacionamento no Dynamics 365 Sales**
- Visão geral
  - Acelerador de vendas
  - Aplicar práticas recomendadas com guias estratégicos
  - Gerenciar a integridade do relacionamento com o Sales Insights
  - Sales Navigator
- 8. Analisar dados de vendas do Dynamics 365**
- Visão geral das opções de análises
  - Ferramentas de pesquisa
  - Ferramentas prontas para uso
  - Power BI
  - Usar modelos do Power BI
- 9. Definir e rastrear metas individuais no Dynamics 365 Sales e no Customer Service**
- Visão geral das metas
  - Definir metas individuais
  - Metas pai e filho
- 10. Usar métricas de meta no Dynamics 365 Sales and Customer Service**
- Visão geral
  - Configurações do ano fiscal
  - Métricas da meta

## MB-220: Dynamics 365 Customer Insights - Journeys

**Duração:** 4 dias

### 1. Configurar e gerenciar o Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Introdução ao Dynamics 365 Customer Insights – Jornadas
- Comece com uma avaliação do Dynamics 365 Customer Insights - Journeys
- Comprar e configurar o Dynamics 365 Customer Insights – Jornadas
- Manter ou atualizar sua instalação
- Gerenciar ambientes
- Mantenha o aplicativo atualizado
- Desinstale o Customer Insights

### 2. Configuração avançada do Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Visão geral
- Marketing por email
- Participação do cliente
- Colaboração
- Gerenciamento de eventos
- Gerenciamento de clientes potenciais
- Gerenciamento de dados
- Conector do Customer Insights
- Personalizar o Dynamics 365 Customer Insights – Jornadas

### 3. Analisar autenticação de domínio, práticas recomendadas de email e GDPR no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Autenticação de domínio
- Práticas recomendadas para email
- Proteção de dados e conformidade de privacidade e dados pessoais

### 4. Gerenciar ativos e configurações de conteúdo no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Carregar imagens
- Gerenciar palavras-chave
- Criar blocos de conteúdo reutilizáveis
- Definir as configurações de conteúdo

### 5. Gerenciar clientes no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Gerenciar contatos
- Gerenciar contas
- Marketing baseado em conta
- Gerenciar clientes potenciais
- Pontuar e qualificar clientes potenciais

### 6. Gerenciar formulários e páginas no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys

- Criar um formulário de marketing
- Adicionar um formulário a uma página de Marketing
- Inserir formulários em sites externos
- Criar um modelo de formulário de marketing
- Criar uma página de marketing
- Configurar a personalização da página de marketing

- Criar um modelo de página de marketing
- 7. Gerenciar emails, segmentos e jornadas no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**
- Criar um email de marketing
  - Entregar um email de marketing com a opção Enviar agora
  - Teste A/B para marketing por email
  - Criar um modelo de email
  - Criar e gerenciar segmentos
  - Criar um modelo de segmento
  - Mercado para segmentos do Dynamics 365 no LinkedIn
  - Usar segmentos do Dynamics 365 Customer Insights
  - Criar uma jornada do cliente
  - Executar testes A/B de uma jornada do cliente
  - Gerar segmentos comportamentais dinâmicos dos resultados da jornada do cliente
  - Criar um modelo de jornada do cliente
- 8. Gerenciar centrais de assinaturas e aceitação dupla no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**
- Gerenciar centrais de assinaturas
  - Configurar aceitação dupla global
  - Configurar aceitação dupla por formulário
- 9. Gerenciar visitas ao site na Web, URLs de redirecionamento e postagens em redes sociais no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**
- Monitorar visitas ao site e cliques no link
  - Marketing em mídias sociais
- 10. Criar um evento no local no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**
- Visão geral de site de evento
  - Revisar o processo empresarial do evento
  - Criar o registro do evento
  - Gerenciar sessões, palestrantes e patrocínios
  - Configurar opções de registro e passes de evento
  - Registrar informações adicionais sobre o evento
  - Gerenciar a logística de eventos
  - Publicar um evento
  - Exibir o site do evento
- 11. Criar um evento de webinar no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**
- Definir as configurações de webinar
  - Criar um evento de webinar fora do Teams
  - Criar um evento de webinar do Microsoft Teams
  - Criar o formulário de registro do evento
- 12. Promover eventos, gerenciar registros e check-ins e analisar resultados no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**
- Promover os eventos
  - Exibir e gerenciar registros do evento
  - Reservar quartos de hotel para a equipe, os palestrantes e os convidados



- Exibir e gerenciar a participação no evento
- Fazer o acompanhamento após o evento

**13. Recursos avançados de gerenciamento de evento no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**

- Criar e gerenciar eventos recorrentes
- Criar um modelo de evento

**14. Avaliar iniciativas de marketing com análises no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**

- Introdução ao Marketing Insights
- Insights dos contatos
- Insights de cliente potencial
- Insights de pontuação de cliente potencial
- Insights da conta
- Insights de segmento
- Insights da jornada do cliente
- Insights de email de marketing
- Insights de formulário e de página de marketing
- Insights de site
- Insights sociais
- Insights de redirecionamento

**15. Analisar o calendário de marketing no Dynamics 365 Customer Insights – Journeys**

- Calendários no nível da entidade
- Calendários no nível do formulário
- Criar e personalizar calendários de marketing

## MB-230: Dynamics 365 Customer Service

**Duração:** 4 dias

### 1. **Comece a usar o Dynamics 365 Customer Service**

- Apresentando o Atendimento ao Cliente do Dynamics 365
- Componentes principais do atendimento ao cliente
- Entenda a jornada moderna do cliente

### 2. **Gerenciando casos com o Dynamics 365 Customer Service Hub**

- Visão geral do gerenciamento de casos
- Criação e ciclo de vida da ocorrência
- Considerações para automação da criação de casos
- Cenários de gerenciamento de casos
- Cenários de painel de gerenciamento de casos
- Trabalho de gerenciamento de casos com cenários de ocorrências
- Trabalhar com transições de razão de status

### 3. **Usar filas do Microsoft Dynamics 365 Customer Service para gerenciar cargas de trabalho de casos**

- Introdução às filas do Microsoft Dynamics 365
- Configurar tabelas para filas
- Criar uma fila do Microsoft Dynamics 365
- Trabalhar com filas
- Conjuntos de regras de roteamento

### 4. **Criar ou atualizar registros automaticamente no Customer Service Hub**

- Configurar regras para criar ou atualizar registros automaticamente
- Mapear registros manualmente com o Power Automate
- Concluir e ativar sua regra
- Usar o monitor de atividade para examinar e rastrear regras

### 5. **Introdução ao roteamento unificado para o Dynamics 365 Customer Service**

- Encaminhar casos usando conjuntos básicos de regras de roteamento
- Configurar o roteamento unificado
- Criar e gerenciar usuários
- Criar e gerenciar filas para roteamento unificado
- Configurar fluxos de trabalho para roteamento de registros

### 6. **Criar e gerenciar direitos no Microsoft Dynamics 365 Customer Service**

- Visão geral dos direitos
- Crie registro de direito
- Trabalhar com canais de direito
- Definir modelos de direito

### 7. **Criar soluções de gerenciamento do conhecimento no Dynamics 365 Customer Service**

- Visão geral de gerenciamento do conhecimento
- Criar e definir artigos de conhecimento
- Ciclo de vida do artigo de conhecimento
- Gerenciar versões, traduções e categorias de artigos de conhecimento
- Publicação de artigo de conhecimento

### 8. **Usar artigos de conhecimento para resolver ocorrências do Dynamics 365 Customer Service**

- Visão geral do artigo de conhecimento e da solução de caso
  - Ativar e configurar entidades para Pesquisa de Conhecimento
  - Configurar opções de exibição e pesquisa de artigos
  - Pesquisar artigos de conhecimento
  - Análise de artigos
- 9. Criar um projeto de pesquisa com o Dynamics 365 Customer Voice**
- Dynamics 365 Customer Voice
  - Projetos no Dynamics 365 Customer Voice
  - Criar seu primeiro projeto
- 10. Criar pesquisas de clientes com o Dynamics 365 Customer Voice**
- Cabeçalhos e identidade visual de pesquisa
  - Adicionar lógica de ramificação às pesquisas
  - Personalizar uma pesquisa com variáveis
  - Adicionar métricas de satisfação a uma pesquisa e a um projeto
  - Adicionar vários idiomas às suas pesquisas
- 11. Enviar pesquisas do Dynamics 365 Customer Voice**
- Criar e personalizar modelos de email
  - Traduzir modelos de email em outros idiomas
  - Enviar uma pesquisa por email
  - Carregar arquivos CSV
  - Usar links e códigos QR
  - Analise relatórios de pesquisas
- 12. Automatizar pesquisas do Dynamics 365 Customer Voice com o Power Automate**
- Enviar uma pesquisa com o Power Automate
  - Criar um convite
  - Expandir variáveis para personalizar pesquisas
  - Usar a variável de localidade para pesquisas multilíngues
  - Usar variáveis para ações de acompanhamento
- 13. Configurar o agendamento do Customer Service**
- Configurar o agendamento de serviço
  - Definir recursos
  - Definir grupos de recursos, instalações e site
- 14. Agendar serviços com o agendamento do Customer Service**
- Configurar preferências de atendimento
  - Criar atividades de serviço
  - Agendar atividades de serviço
- 15. Melhorar a produtividade do agente com o Customer Service workspace**
- Explorar a interface do usuário do Customer Service workspace
  - Exibir e editar registros
  - Trabalhar com registros de ocorrências
  - Usar o painel Produtividade no Customer Service workspace
- 16. Criar experiências personalizadas para agentes com perfis de experiência do agente no Customer Service**
- Criar e usar perfis de experiência do agente para gerenciar aplicativos
  - Modelos de guia de aplicativo

- Modelos de sessão
- Gerenciar modelos e configurações de notificação
- Use modelos em fluxos de trabalho

**17. Introdução ao Omnicanal para Customer Service**

- Introdução ao Omnicanal para Customer Service
- Usar a interface do agente
- Gerenciar sessões e trabalhar com aplicativos
- Trabalhar com conversas
- Trabalhar com informações de clientes
- Ajudar na produtividade de um agente
- Trabalhe com recursos de IA
- Ajudar na produtividade de um agente

**18. Rotear e distribuir trabalho com roteamento unificado no Dynamics 365 Customer Service**

- Configurar a classificação de trabalho
- Rotear itens para filas
- Configurar atribuições de trabalho em filas
- Introdução ao roteamento inteligente
- Diagnóstico

**19. Implantar um canal de SMS no Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service**

- Configurar números de telefone e contas de mensagens
- Configurar o fluxo de trabalho de SMS
- Configurar opções de fluxo de trabalho de SMS
- Rotear conversas por SMS
- Definir configurações adicionais

**20. Implantar widgets de chat com o Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service**

- Introdução aos canais de chat
- Criar um canal de chat
- Permitir transcrições de chat e downloads de arquivos
- Trabalhar com pesquisas pré-chat e pós-chat
- Inserir um widget de chat em um portal
- Usar o chat proativo

**21. Criar soluções de suporte inteligente no Omnicanal para Dynamics 365 Customer Service**

- Trabalhar com Cartões Adaptáveis da Microsoft
- Criar um bot de suporte inteligente
- Integrar um bot de suporte inteligente ao Omnicanal para Customer Service
- Veja casos semelhantes e artigos de conhecimento sugeridos pela IA

**22. Introdução ao Customer Service Insights**

- Introdução ao Customer Service Insights
- Configurar o Customer Service Insights
- Descubra os painéis do Customer Service Insights
- Descubra a análise de pesquisa de conhecimento

**23. Criar visualizações para o Dynamics 365 Customer Service**

- Criar e usar gráficos
- Criar painéis para o Customer Service
- Use o Power BI para exibir dados do Customer Service

**24. Introdução ao Connected Customer Service for Dynamics 365 e o Azure IoT**

- Implantação
- Instalação e configuração
- Ativos do cliente e alertas IoT

**25. Registrar e gerenciar dispositivos com o Connected Customer Service for Dynamics 365 e o Azure IoT**

- Gerar alertas de dispositivos IoT
- Gerenciamento e interação de dispositivo
- Criar e enviar comandos para dispositivos IoT

**26. Criar aplicativos personalizados para o Dynamics 365 Customer Service**

- Criar o Power Apps para Dynamics 365 Customer Service
- Implantar um portal de autoatendimento para o Customer Service
- Personalizar gerenciamento de casos

**27. Integrar um copiloto do Microsoft Copilot Studio ao Omnicanal para Customer Service**

- Crie um aplicativo Microsoft Entra ID
- Configurar o bot do Microsoft Copilot Studio
- Configurar Omnicanal para Atendimento ao Cliente
- Configurar uma pesquisa pós-chamada