Índice

PL-900: Fundamentos da Power Platform 2
PL-200: Power Platform Functional Consultant 4
PL-300: Microsoft Power BI Data Analyst 11
PL-400: Power Platform Developer 15
MB-910: Dynamics 365 Fundamentals (CRM) 19
MB-230: Dynamics 365 Customer Service 22

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 Teams5 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 básico do Power Automate
- Criar um fluxo da nuvem com o Copilot
- Criar um fluxo da Área de Trabalho
- O valor de negócios do Power Automate

5. **Os recursos 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 no Power BI Desktop
- 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-200: Power Platform Functional Consultant

Duração: 5 dias

1. **Criar e gerenciar ambientes no Dataverse**
- Ambientes no Microsoft Dataverse
- Ambientes de desenvolvedor
- Criar e gerenciar um ambiente
- Criar uma instância de um banco de dados do Microsoft Dataverse
- Adicionar usuários e funções em um ambiente
- Gerenciar configurações em um ambiente
- Operações de ambiente

2. **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

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 tabela

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
- Coluna primária
- 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
- Colunas de opções
- Coluna de opções padrão

6. **Carregar/exportar dados e criar exibições de dados no Dataverse**
- Exibir dados em uma tabela
- Criar ou editar exibições de dados em uma tabela
- Opções de importação de dados do Dataverse
- Carregar dados em uma tabela
- Opções de exportação de dados do Dataverse
- Exportação
- Adicionar, atualizar ou excluir dados em uma tabela usando o Excel
- Importar dados usando o Power Query

7. **Conectar-se a outros dados em um aplicativo de tela do Power Apps**
- Visão geral das diferentes fontes de dados
- Trabalhar com dados de ação
- O Power Automate é um complemento do Power Apps

8. **Introdução a conceitos de segurança no Dataverse**
- Segurança baseada em direitos
- Unidades de negócios
- Segurança da hierarquia
- Propriedade de tabela/registro
- Segurança em nível de coluna para controlar o acesso
- Gerenciar a segurança em vários ambientes

9. **Introdução a direitos de acesso no Dataverse**
- Introdução a funções de ambiente
- Compreender funções de ambiente
- Adicionar ou desativar um usuário do ambiente
- 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. **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
- Pesquisa do Dataverse
- Auditoria
- Detecção de duplicidades
- Exclusão em massa
- Retenção de dados de longo prazo

11. **Visualizar dados com exibições do Dataverse**
- Criar e editar exibições no Power Apps maker portal
- Filtrar e classificar dados para exibições do Dataverse

12. **Usar o Power Query para carregar dados no Dataverse**
- Importar dados estáticos usando o Power Query
- Importar dados dinâmicos usando o Power Query

13. **Usar modelos do Microsoft Word e Excel com o Dataverse**
- Criar um modelo dinâmico do Word
- Criar um modelo dinâmico do Excel

14. **Exporte dados do Dataverse e use o Microsoft Excel para editar registros**
- Exportar dados para o Excel
- Editar e atualizar dados no Excel

15. **Usar o Azure e ferramentas externas para manipular dados**
- Use as ferramentas da comunidade do Dataverse para manipulação de dados
- Examine a integração do Power BI com o Dataverse

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

17. **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

18. **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 às colunas calculadas
- Criar uma coluna de cálculo
- Introdução às colunas de fórmula do Power Fx

19. **Introdução aos aplicativos de tela do Power Apps**
- Introdução ao Power Apps
- Iniciar Power Apps
- Fontes de dados do Power Apps
- Usar o Power Apps com o Power Automate e o Power BI
- Criando um aplicativo do Power Apps

20. **Personalizar um aplicativo de tela no Power Apps**
- Aprimorar seu aplicativo fazendo personalizações básicas
- Explorar controles e telas em aplicativos de tela

21. **Como criar a Interface do Usuário em um aplicativo de tela no Power Apps**
- Use temas para alterar rapidamente a aparência do seu aplicativo
- Adicionar uma marca a um controle
- Ícones
- Imagens
- Personalização
- Criar para telefones ou tablets

22. **Navegação em um aplicativo de tela no Power Apps**
- Reconhecimento de navegação
- As funções Navigate e Back
- Mais maneiras de usar a função Navigate

23. **Gerenciar aplicativos no Power Apps**

- Revisão sobre o Power Apps

24. 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

25. Navegação em um aplicativo de tela no Power Apps

- Reconhecimento de navegação
- As funções Navigate e Back
- Mais maneiras de usar a função Navigate

26. Como criar a Interface do Usuário em um aplicativo de tela no Power Apps

- Use temas para alterar rapidamente a aparência do seu aplicativo
- Adicionar uma marca a um controle
- Ícones
- Imagens
- Personalização
- Criar para telefones ou tablets

27. 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
- Controles modernos
- Trabalhar com bibliotecas de componentes

28. Documentar e testar seu aplicativo do Power Apps

- Criar planos de testes
- Teste da interface do usuário
- Otimização de desempenho
- Diagnósticos e análises
- A documentação e o cliente

29. Criar fórmulas para alterar as propriedades em um aplicativo de tela do Power Apps

- Usar uma fórmula para modificar o formato dos controles
- Usar fórmulas para realizar cálculos
- Usar um controle para modificar a propriedade de outros controles
- Formatação condicional
- Funções para validar dados

30. Criar fórmulas para alterar comportamentos em um aplicativo de tela do Power Apps

- Fórmulas e funcionalidade
- Noções básicas sobre true e false
- Noções básicas de comportamentos e ações de controle

- Executar várias ações em uma fórmula
- Controlar o modo de exibição por meio de uma fórmula
- Usar controles e funções para criar uma fórmula dinâmica

31. Criar uma fórmula básica que use tabelas e registros em um aplicativo de tela do Power Apps

- Registros e tabelas
- Usar a função Table
- Armazenar uma tabela
- Filtrar sua tabela
- Usar a função lookup para retornar um registro
- Outras funções de tabela

32. 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

33. 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

34. Trabalhar com metadados do Power Pages

- Metadados do Power Pages
- Páginas da Web
- Modelos do Power Pages

35. Integrar sites do Power Pages ao Dataverse

- Configuração de formulários básicos
- Processos de formulário em várias etapas
- Configurar formulários de várias etapas
- Estender listas e formulários

36. Trabalhar com a linguagem de modelo Liquid no Power Pages

- Noções básicas do Liquid
- Acessar os dados do Dataverse
- Segurança de dados e Liquid

37. Configurar a segurança do Power Pages

- Proteger conteúdo estático
- Permissões de tabela

38. Crie a experiência do usuário no Power Pages

- Conteúdo multilíngue
- Conteúdo reutilizável no Power Pages
- Estrutura e navegação do site do Power Pages
- Temas do portal
- Pesquisa de conteúdo

- Conformidade no Power Pages

39. Acessar o Dataverse em sites do Power Pages
- Usar listas para exibir vários registros do Dataverse
- Usar formulários para interagir com dados do Dataverse

40. Estender sites do Power Pages
- Gerenciamento do ciclo de vida do site do Power Pages
- Estender com scripts
- CSS avançada
- Desenvolvimento de cliente avançado

41. Criar modelos da Web personalizados do Power Pages
- Criar modelos da Web
- Modelos da Web como API

42. Administração do Power Pages
- Ferramentas administrativas do Power Pages
- Ciclo de vida do Power Pages
- Configurar recursos essenciais de um site do Power Pages

43. Integrar o Power Pages com tecnologias baseadas na Web
- Gerenciamento de documentos com o SharePoint no Power Pages
- Integração com o Power BI no Power Pages
- Gráficos baseados em modelo no Power Pages

44. Autenticação e gerenciamento de usuários no Power Pages
- Configurações de autenticação do Power Pages
- Registro do usuário no Power Pages
- Gerenciamento de autenticação para usuários do Power Pages
- Provedores de autenticação do Power Pages

45. Manutenção e solução de problemas do Power Pages
- Manutenção de site do Power Pages
- Solução de problemas de site do Power Pages

46. Usar gatilhos e ações do Dataverse no Power Automate
- Gatilhos do Dataverse
- Consultar dados
- Criar, atualizar, excluir e relacionar ações

47. Estender o Dataverse com o Power Automate
- Trabalhar com arquivos e imagens
- Executar operações
- Pesquisar dados
- Conjuntos de alterações

48. 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 do processo empresarial

49. Introdução aos aplicativos de tela do Power Apps

- Introdução ao Power Apps
- Iniciar Power Apps
- Fontes de dados do Power Apps
- Usar o Power Apps com o Power Automate e o Power BI
- Criando um aplicativo do Power Apps

50. Introdução ao Power Automate

- Criar seu primeiro fluxo
- Solucionar problemas de fluxos

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
- Criar relatórios dinâmicos com parâmetros
- 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. **Descrever modelos do Power BI Desktop**
- Design do esquema em estrela
- Consultas analíticas
- Configurar visuais de relatório

6. **Escolha uma estrutura de modelo do Power BI**
- Descrever conceitos básicos do modelo do Power BI
- Determinar quando desenvolver um modelo de importação
- Determinar quando desenvolver um modelo do DirectQuery
- Determinar quando desenvolver um modelo composto

7. **Projetar um modelo semântico no Power BI**
- Trabalhar com tabelas
- Criar uma tabela date
- Trabalhar com dimensões
- Definir a granularidade de dados

- Trabalhar com relacionamentos e cardinalidade
- Resolver desafios de modelagem

8. Escrever fórmulas DAX para modelos do Power BI Desktop
- Escrever fórmulas DAX
- Tipos de dados DAX
- Trabalhar com funções DAX
- Usar operadores DAX
- Usar variáveis DAX

9. Adicionar medidas a modelos do Power BI Desktop
- Criar medidas simples
- Criar medidas compostas
- Criar medidas rápidas
- Comparar colunas calculadas com medidas

10. 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

11. Usar funções de inteligência de tempo DAX em modelos do Power BI Desktop
- Usar funções de inteligência de dados temporais do DAX
- Cálculos adicionais de inteligência de dados temporais

12. Otimizar um modelo para desempenho no Power BI
- Introdução à otimização de desempenho
- Analisar o desempenho de medidas, relacionamentos e visuais
- Usar variáveis para aprimorar o desempenho e solucionar problemas
- Reduzir a cardinalidade
- Otimizar modelos do DirectQuery com armazenamento no nível da tabela
- Criar e gerenciar agregações

13. Impor a segurança de modelo do Power BI
- Restringir o acesso a dados de modelo do Power BI
- Restringir o acesso a objetos de modelo do Power BI
- Aplicar boas práticas de modelagem

14. Requisitos de design de relatório do escopo
- Identificar o público-alvo
- Determinar tipos de relatório
- Definir os requisitos da interface do usuário
- Definir os requisitos de experiência do usuário
- Explorar designs de relatório

15. 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

16. Criar cálculos visuais no Power BI Desktop

- Entender os cálculos visuais
- Criar cálculos visuais
- Usar parâmetros em cálculos visuais

17. 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

18. Aprimorar os designs de relatórios do Power BI para a 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

19. Realizar análise no Power BI

- 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

20. Criar relatórios paginados

- Introdução aos relatórios paginados
- Obter dados
- Criar um relatório paginado
- Trabalhar com gráficos no relatório
- Publicar o relatório

21. 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

22. 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 modelo semântico
- Configurar a atualização incremental
- Gerenciar e promover modelos semânticos
- Solucionar problemas de conectividade do serviço
- Melhorar o desempenho com o cache de consulta (Premium)

23. 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

24. 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. **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

2. **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 e coleções de dados
- Usar a função Patch para atualizar uma Galeria

3. **Usar colunas de opção do Dataverse com fórmulas**
- Filtrar colunas de opção do Dataverse com fórmulas do Power Fx
- Modificar valores de opção e de opções

4. **Reduzir a complexidade no modelo de dados com os relacionamentos de tabela do Dataverse**
- Trabalhar com relacionamentos um para muitos
- Trabalhar com relacionamentos muitos para muitos

5. **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

6. **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

7. **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

8. **Otimizar o tempo de carregamento do aplicativo**
- Usar o Monitor para solucionar problemas de desempenho de inicialização de aplicativo
- Otimizar App.OnStart
- Estratégias de carregamento de dados

9. **Usar o Monitor para solucionar problemas do Power Apps**
- Identificar e resolver problemas comuns

- Colaborar usando o Monitor

10. Usar a Instrumentação do Power Apps com o Application Insights
- Configurar um aplicativo para o Application Insights
- Exibir dados do Application Insights
- Registro em log personalizado com rastreamento

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

12. Introdução às expressões no Power Automate
- Introdução às expressões
- Introdução a expressões
- As anotações facilitam o trabalho
- Tipos de funções
- Escrever expressões complexas

13. Usar gatilhos e ações do Dataverse no Power Automate
- Gatilhos do Dataverse
- Consultar dados
- Criar, atualizar, excluir e relacionar ações

14. Introdução aos recursos de desenvolvedor do Microsoft Power Platform
- Introdução ao Microsoft Power Platform para desenvolvedores
- Visão geral do Dataverse e do Common Data Model
- Estender o Power Platform com o Azure
- Ambientes do Power Platform

15. Usar as ferramentas de desenvolvimento para estender o Power Platform
- Introdução às ferramentas de desenvolvedor do Power Platform
- Visão geral das soluções
- Implantar aplicativos com o Package Deployer

16. Introdução à extensão do Power Platform
- Extensibilidade da experiência do usuário
- Extensibilidade do Dataverse
- Determinar quando configurar ou quando codificar

17. Trabalhar com a API Web do Dataverse
- Introdução à API Web do Microsoft Dataverse
- Insomnia
- Autenticar em relação ao Microsoft Dataverse usando OAuth
- 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

18. **Executar ações comuns com script de cliente no Power Platform**
- Introdução ao script do lado do cliente
- Carregar scripts
- Manipuladores de eventos
- Objetos de contexto
- Tarefas comuns de script de cliente

19. **Automatizar os fluxos do 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

20. **Introdução ao Power Apps Component Framework**
- Introdução ao Power Apps component framework
- Arquitetura do Power Apps Component Framework
- Ferramentas de componentes de Power Apps
- Manifesto de componente
- Demonstração do componente de código do Power Apps

21. **Criar um componente do Power Apps**
- Introdução à criação de um componente de código
- Criar um pacote de solução de componente de código
- Testar e depurar componentes de código

22. **Introdução ao Dataverse para desenvolvedores**
- Introdução ao desenvolvimento com o Microsoft Dataverse
- Modelo de extensibilidade do Microsoft Dataverse
- Estrutura de eventos

23. **Estender plug-ins no Power Platform**
- Cenários de uso de plug-ins
- Contexto de execução do plug-in

24. **Integrar soluções do Azure ao Dataverse**
- Visão geral de Soluções do Azure do Microsoft Dataverse
- Expor 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 Azure Function que processe eventos do Microsoft Dataverse

25. **Desenvolvimento do Azure Functions**
- Explorar o desenvolvimento do Azure Functions
- Criar gatilhos e associações
- Conectar funções a serviços do Azure

26. **Introdução a conectores personalizados no Microsoft Power Platform**
- Demonstração da experiência do maker portal

- Explorar opções de configuração o conector personalizado
- Usar um conector personalizado

27. Descobrir e usar APIs Web com o Power Apps

- O que são conectores personalizados
- O que é OpenAPI e porque deve ser usado
- Testar o conector personalizado

28. Configurar conectores personalizados com APIs autenticadas no Microsoft Power Platform

- Opções de autenticação
- Usar APIs com o Azure AD
- Configurar a autenticação do Microsoft Entra ID
- Compartilhar e mover entre ambientes

29. Configurar modelos de política para conectores personalizados no Microsoft Power Platform

- Usar expressões para acessar valores de tempo de execução
- Usar políticas para conversão de dados
- Configurar o roteiro e a URL do host
- Adicionar ou atualizar valores

30. Criar conectores personalizados OpenAPI do Microsoft Power Platform

- Usar extensões do OpenAPI
- Usar a extensão de lista dinâmica de valores
- Usar esquema dinâmico

31. 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

32. Introdução às soluções para o Microsoft Power Platform

- Camadas da solução
- Ferramentas e técnicas de arquitetura de soluções
- Use o controle de versão para soluções

MB-910: Dynamics 365 Fundamentals (CRM)

Duração: 1 dia

1. **Explore os principais recursos dos aplicativos de participação do cliente do Microsoft Dynamics 365**

- **Descrever 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

- **Descrever atividades compartilhadas e às opções de integração nos aplicativos de participação do cliente do Dynamics 365**
  - Introdução às atividades e opções de integração do Dynamics 365
  - Clientes e atividades
  - Filtros e critérios de pesquisa
  - Os recursos de relatórios, inclusive gráficos, painéis e exibições
  - As integrações do Microsoft Excel e do Microsoft Word
  - Descrever a integração do Microsoft SharePoint
  - A integração do Microsoft Teams
  - A integração do Microsoft Outlook

2. **Explore os conceitos básicos do Microsoft Dynamics 365 Customer Insights**

- **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

- **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
  - Recursos do Copilot no Customer Insights - Data

3. **Explore os conceitos básicos do Microsoft Dynamics 365 Sales**

- **Dynamics 365 Sales**
  - Casos de uso do Dynamics 365 Sales
  - Examinar o ciclo de vida de vendas
  - Explorar um cenário de negócios do Dynamics 365 Sales

- Clientes potenciais e o processo de qualificação de clientes potenciais
- Catálogo de produtos
- Processo de gerenciamento de oportunidades
- Processamento de ordens de vendas
- Os fluxos do processo empresarial do Dynamics 365 Sales
- Acelerador de vendas
- O uso do Copilot no Dynamics 365 Sales

- **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 Insights
  - Aplicativo móvel Dynamics 365 Sales
  - Microsoft Sales Copilot

4. Os conceitos básicos do Microsoft Dynamics 365 Customer Service

- **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
  - Gerenciamento do conhecimento no Dynamics 365 Customer Service
  - Casos de uso do Copilot no Dynamics 365 Customer Service

- **Recursos do Dynamics 365 Customer Service e aplicativos relacionados**
  - Explorar um cenário de negócios de aplicativos relacionados ao Dynamics 365 Customer Service
  - Omnicanal para Customer Service
  - Análise Histórica do Omnicanal
  - O aplicativo Ferramentas de Produtividade do Dynamics 365
  - Opções de relatório e visualização de dados no Dynamics 365 Customer Service
  - Microsoft 365 para serviços

5. Os conceitos básicos do Microsoft Dynamics 365 Field Service

- **Explore o Dynamics 365 Field Service**
  - Casos de uso para o Dynamics 365 Field Service
  - Cenário de negócios do Dynamics 365 Field Service
  - Ciclo de vida de ordem de serviço
  - Tipos de incidentes e tarefas de serviço
  - Copilot no Field Service
  - Inspeções no Dynamics 365 Field Service
  - Aplicativo móvel Dynamics 365 Field Service
  - Aplicativo Dynamics 365 Field Service para Outlook para criação e agendamento de ordens de serviço

- **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-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