

Microsoft Dynamics 365 : Paramétrage des services

Référence : MSMB240

Durée : 3 jours

Certification : MB-240

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir suivi la formation MS-MB200 Dynamics 365 - Mise en oeuvre ou posséder des connaissances et compétences équivalentes.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Consultant fonctionnel Dynamics 365.

OBJECTIFS

- Connaître les composants clés impliqués dans les implémentations de service sur le terrain. • Être capable de définir les produits et services qui seront livrés aux clients. • Déterminer les options de tarification à utiliser dans des scénarios spécifiques. • Comprendre comment configurer le système pour prendre en charge les besoins en ressources. • Tirer parti des fonctionnalités de gestion des stocks de Dynamics 365 for Field Service. • Savoir créer et traiter des commandes d'achat tout au long de leur cycle de vie. • Déployer et configurer l'application mobile du service sur le terrain. • Identifier les composants principaux utilisés pour planifier les éléments. • Configurer l'application pour tirer le meilleur parti des fonctionnalités de planification. • Personnaliser l'application pour qu'elle réponde au mieux aux besoins de l'organisation. • Développer des solutions qui peuvent être utilisées pour planifier une ou plusieurs ressources. • Identifier les options d'extension disponibles dans le cadre de la planification universelle des ressources.

CERTIFICATION PREPAREE

- Microsoft Dynamics 365 pour le service sur site

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

1ère partie : Configuration de Dynamics 365 for Field Service

Configurer le service sur le terrain

- Introduction à Field Service
- Définition des produits et services
- Définition des codes de taxe

Configuration de la planification des ressources

- Cartographie et informations de localisation
- Configuration des composants de la ressource
- Définir les préférences du compte

Définition et configuration des ressources réservables

- Définir les ressources réservables
- Pools de ressources, équipages et installations

Gérer les incidents

- Créer des incidents
- Utilisation des tâches de service
- Définir les produits, services et compétences

2ème partie : Bon de travail et exécution de la livraison pour Dynamics 365 for Field Service

Bons de travail pour Field Service

- Configurer les bons de travail pour Field Service
- Création de bons de travail
- Gérer les ordres de travail

Contrats Field Service

- Utilisation des contrats Field Service
- Mettre en place des réservations
- Configurer les factures

Inventaire et achats

- Gérer les actifs du client
- Gérer l'inventaire
- Gérer les achats et retours

Service mobile sur site

- Présentation de l'application mobile Field Service
- Installer et déployer des projets mobiles Field

Service

- Gérer des projets mobiles
- Déployer le client mobile

3ème partie : Planification universelle des ressources pour Dynamics 365 Field Service

Planification universelle des ressources

- Vue d'ensemble et configuration d'URS
- Activation d'entités pour URS
- Considérations sur la personnalisation et l'automatisation des entités

Gestion des options de planification

- Utilisation du tableau de bord
- Articles de planification
- Rééchelonnement et substitution de ressources
- Planification des équipes et des ressources

Personnalisation du tableau d'affichage

- Configurer le tableau d'affichage
- Créer des tableaux d'affichage supplémentaires
- Exploiter les vues Dynamics 365 avec le tableau d'affichage
- Configurer les requêtes et les filtres du tableau
- Travailler avec des groupes de besoins

Optimisation de la planification des ressources

- Vue d'ensemble de l'optimisation de la planification des ressources
- Définir les objectifs d'optimisation
- Définir les étendues d'optimisation
- Définir des profils d'optimisation