

# Microsoft Dynamics 365 : Paramétrage des services

Référence : **MSMB240**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Certification : **MB-240**

## Connaissances préalables

- Il est conseillé d'avoir suivi la formation MSPL200 - Microsoft Power Platform - Consultant fonctionnel ou de posséder les 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 préparée

Microsoft Dynamics 365 Field Service. Cette certification entre en jeu dans le cursus de certification Microsoft Certified Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate

## Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 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 et de réflexions

## Formateur

- Consultant-Formateur expert Microsoft CRM

## Méthodes d'évaluation des acquis

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

## Contenu du cours

### 1. Configuration de Field Service

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

### 2. Configuration de la planification des ressources

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

### 3. Définition et configuration des ressources réservables

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

### 4. Configuration des incidents

- Créer un incident
- Utilisation des tâches de service

### 5. Gestion des stocks et des bons de travail

- Configurer les bons de travail Field Service
- Créer des bons de travail
- Gérer les bons de travail

### 6. Contrats Field Service

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

### 7. Inventaire et achats

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

### 8. Field Service mobile

- Présentation du client mobile
- Installer et déployer des projets mobiles Field Service
- Gérer des projets mobiles
- Déployer le client mobile

## 9. Planification universelle des ressources

- Vue d'ensemble et configuration d'URS
- Activation d'entités pour URS
- Personnaliser les entités pour URS

## 10. Gestion des options de planification

- Utilisation du tableau de planification
- Planifier les éléments
- Rééchelonnement et substitution de ressources
- Planification des équipes et des ressources

## 11. Personnalisation du tableau de planification

- Configurer le tableau d'affichage
- Créer des tableaux de planification supplémentaires
- Utiliser les vues pour améliorer le tableau de planification
- Configuration des requêtes et des filtres du tableau de planification
- Travailler avec des groupes d'exigences

## 12. Options de planification avancée

- Travailler avec l'optimisation de la planification des ressources
- Définition des objectifs d'optimisation
- Définition des portées d'optimisation
- Définition des profils d'optimisation
- Planification de ressource unique

## 13. Certification Microsoft Dynamics 365 Field Service

- Cette formation prépare au passage de la Certification Microsoft Dynamics 365 Field Service

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.