

# Microsoft Dynamics 365 : Paramétrage des services

Référence : MSMB240

Durée : 3 jours

Certification : MB-240

## CONNAISSANCES PREALABLES

- 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 PREPAREE

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

## 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'émergence

## 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

### Configuration de Field Service

- 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

### Configuration des incidents

- Créer un incident

- Utilisation des tâches de service

### **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

### **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
- Achats et retours

### **Field Service mobile**

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

### **Planification universelle des ressources**

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

### **Gestion des options de planification**

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

### **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

### **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

### **Certification Microsoft Dynamics 365 Field Service**

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