

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·rice

- 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:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.