

Microsoft Dynamics 365 for Field Service

Durée: 3 Jours Réf de cours: M-MB240

Résumé:

La solution Microsoft Dynamics 365 for Field Service aide les organisations à mieux se positionner sur le marché en fournissant une variété d'outils qui aident à identifier et à planifier efficacement les ressources ainsi qu'à gérer les charges de travail des collaborateurs mobiles. Cette formation vise à développer les compétences nécessaires pour exécuter, identifier et configurer les composants clés utilisés pour fournir des solutions mobiles et de service sur le terrain. Les sujets clés abordés incluent l'identification de ce à quoi ressemble un cycle de vie des commandes de travail ainsi que les considérations organisationnelles qui guideront les décisions de configuration. De plus, ce cours se concentrera sur les composants couramment utilisés en relation avec les différentes activités, y compris les accords, les composants d'inventaire, les stratégies d'achat et de mobilité.

Cette formation a pour but globalement d'aider les participants à mieux comprendre l'environnement de travail et les objectifs finaux axés sur la livraison et l'exécution des commandes pour répondre aux exigences du client et de l'organisation.

Public visé:

Ce cours est conçu pour les professionnels de l'informatique qui possèdent de l'expérience ou s'intéressent à fournir des solutions Field Service à des clients sur une grande échelle.

Objectifs pédagogiques:

- Identifier les composants clés impliqués dans les implémentations de Dynamics 365 Field Service
- Définir les produits et services qui seront livrés aux clients
- Déterminer les options de tarification à utiliser dans des scénarios spécifiques
- Déterminer les ressources nécessaires
- Configurer le système pour prendre en charge les besoins en ressources
- Définir les problèmes fréquemment signalés et les modéliser pour une consommation plus facile
- Identifier les domaines clés impliqués dans le cycle de vie d'un ordre de travail
- Générer des accords qui peuvent être utilisés pour créer automatiquement des ordres de travail
- Tirer parti des capacités de gestion des stocks de Dynamics 365 for Field Service
- Créer et traiter les bons de commande tout au long de leur cycle de vie
- Déployer et configurer l'application mobile Field Service
- Identifier les composants de base utilisés pour planifier les éléments
- Configurer l'application pour tirer le meilleur parti des fonctionnalités de planification
- Utiliser les fonctionnalités de planification pour localiser et planifier les ressources pour le travail
- Adapter l'application pour mieux représenter les besoins de l'organisation
- Développer des solutions qui peuvent être utilisées pour planifier des ressources uniques ou multiples
- Identifier les options d'extension disponibles dans le cadre de Universal Resource Scheduling

Pré-requis:

Compréhension de base des fonctionnalités et de la navigation de Microsoft Dynamics 365.

Test et certification

Cette formation prépare à l'examen MB-240 Microsoft Certified: Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate.

En l'associant à la réussite de l'examen de tronc commun Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core (MB-200, ou PL-200 après décembre 2020) vous pourrez atteindre un titre de certification de niveau Associate sur Dynamics 365.

Contenu:

Configurer Microsoft Dynamics 365 Field Service

- Introduction au service sur le terrain
- Définition des produits et services
- Définition des codes de taxe

Configurer la planification des ressources

- identifier les différents types de ressources disponibles ;
- définir les composants de ressources de prise en charge tels que les caractéristiques, les rôles et les unités d'organisation ;
- configurer une ressource pouvant être réservée individuelle ;
- géocoder des ressources et des emplacements de départ et d'arrivée, et les afficher sur la carte ;
- définir des regroupements, des équipes et des installations.

Planifier des équipes, des installations et le regroupement de ressources dans Dynamics 365 Field Service

- définir et utiliser des pools de ressources dans des scénarios de planification ;
- utiliser la fonctionnalité de planification des installations pour réserver des installations spécifiques pour un travail ;
- définir et planifier des équipes à l'aide du tableau de planification.

Travailler avec et configurer les incidents

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

Inspections dans Dynamics 365 Field Service

- découvrir la finalité des inspections dans Dynamics 365 Field Service ;
- découvrir comment créer des inspections ;
- associer des inspections à des ordres de travail et des actifs client ;
- effectuer des inspections à l'aide de l'application mobile Field Service.

Déploiement de Resource Scheduling Optimization

- Configurez et déployez Resource Scheduling Optimization.
- Découvrez les options de configuration et définissez les objectifs et l'étendue de l'optimisation, ainsi que l'optimisation des plannings.

Dynamics 365 Field Service Mobile

- Prise en main
- Personnalisation et configuration

Intégrer Dynamics 365 Remote Assist avec Dynamics 365 Field Service

- Lancer l'application mobile Remote Assist à partir d'une réservation.
- Consulter les informations pertinentes des ordres de travail.
- Publier les informations sur l'appel

Configurer Field Service pour créer des ordres de travail à partir de données IoT

- découvrir l'installation et la configuration de Connected Field Service ;
- lire des données d'appareil ;
- configurer des alertes d'appareil ;
- découvrir l'utilisation de l'application mobile.

Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Field Service

- Personnaliser Dynamics 365 Field Service à l'aide de Microsoft Power Platform
- Créer des applications Microsoft Power Apps pour Dynamics 365 Field Service
- Déployer le portail de pages d'accueil des expériences client pour Field Service
- Personnaliser Field Service
- Configurer et personnaliser des tableaux de planification
- Activer une table personnalisée pour la planification

Recueillir les commentaires des clients avec Dynamics 365 Customer Voice

Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel Microsoft en anglais remis aux participants au format électronique (support annotable).

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès