

Microsoft Dynamics 365 for Field Service

Durée: 3 Jours **Réf de cours: M-MB240** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

Cette formation est délivrée en synchrone à distance tout en garantissant l'accès à un environnement d'apprentissage complet!

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.

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.

- M-MB200 - Microsoft Power Platform and Dynamics 365 Core

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

- Cartographie et informations de localisation
- Configuration des composants de ressources
- Définition des préférences de compte

Définir et configurer les ressources réservables

- Définition des ressources réservables
- Réserves de ressources, équipes et installations

Travailler avec et configurer les incidents

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

Utiliser les ordres de travail Field Service

- Configurer les ordres de travail Field Service
- Créer et gérer des ordres de travail

Accords Field service

- Utilisation des accords
- Configurer les réservations
- Configurer les factures

Réaliser les inventaires et achats

- Gérer les actifs des clients
- Gérer l'inventaire
- Gérer les achats et retours

Services itinérants

- Présentation de l'application mobile Field Service
- Installer et déployer des projets mobiles Field Service
- Gérer les projets mobiles
- Déployer le client mobile

Planification universelle des ressources

- Présentation et configuration de l'URS
- Activer les entités pour URS
- Considérations relatives à la personnalisation et à l'automatisation des entités

Gérer les options de planification

- Utilisation du tableau de planification
- Éléments de planification
- Replanifier et remplacer les ressources
- Planification de l'équipage et du pool de ressources

Personnaliser le tableau de planification

- Configurer le tableau de planification
- Créer des tableaux de planification supplémentaires
- Tirer parti des vues Dynamics 365 avec le tableau de planification
- Configurer les requêtes et les filtres du tableau de planification
- Travailler avec des groupes d'exigences

Optimiser la planification des ressources

- Présentation de l'optimisation de la planification des ressources
- Définition des objectifs, des portées et des profils d'optimisation

Méthodes pédagogiques :

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

Pour le suivi de cette formation à distance depuis un site client équipé, il suffit d'avoir une bonne connexion internet, un casque avec micro et d'être dans un endroit au calme pour en profiter pleinement. Une fiche explicative est adressée en amont aux participants pour leur permettre de vérifier leur installation technique et de se familiariser avec la solution technologique utilisée.

L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours officiel, labs), ainsi qu'aux feuilles d'émargement et d'évaluation est assuré.

En savoir plus : <https://www.globalknowledge.com/fr-fr/solutions/methodes-d'apprentissage/classe-a-distance>

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.

• Evaluation : Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire d'évaluation qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

• Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.