



Microsoft Dynamics 365 Field Service Functional Consultant (MB-240T00)

Module 1 : Configurer Microsoft Dynamics 365 Field Service

- Considérations clés sur la configuration de Field Service
- Définir les produits et services Field Service
- Travailler avec les types d'ordres de travail, les territoires et les paramètres de statut
- Résolutions
- Définir les types d'incidents et de tâches de service
- Définir les préférences du compte
- Exercice : Configurer les paramètres de Field Service

Module 2 : Configurer les ressources réservables dans Dynamics 365 Field Service

- Aperçu des ressources réservables
- Installation et configuration
- Définir les ressources réservables
- Travailler avec les équipes, les installations et les piscines
- Configurer des entités pour URS

Module 3 : Planifier les équipes, les installations et la mise en commun des ressources dans Dynamics 365 Field Service

- Planifiez plusieurs ressources et installations
- Définir les ressources
- Travailler avec les préférences d'exécution
- Travailler avec des groupes d'exigences
- Planification du pool de ressources des installations de l'équipage
- Exercice – Planifier plusieurs ressources

Module 4 : Gestion des ordres de travail dans Dynamics 365 Field Service

- Présentation du cycle de vie des ordres de travail Field Service
- Créer et définir des bons de travail
- Travailler avec des enregistrements liés aux bons de travail
- Travailler avec des incidents
- Considérations de planification
- Travailler avec l'inventaire et les entrepôts
- Actifs clients

Module 5 : Types d'incidents dans Dynamics 365 Field Service

- Définir les types d'incidents
- Créer des types d'incidents
- Utiliser les types d'incidents

- Vérifiez vos connaissances

Module 6 : Inspections dans Dynamics 365 Field Service

- Créer des inspections
- Inspections associées
- Effectuer des inspections

Module 7 : Gérer les options de planification dans Dynamics 365 for Field Service

- Présentation des capacités de planification
- Aperçu du tableau de planification
- Planifier et reprogrammer
- Replanifier et déplacer des éléments

Module 8 : Personnaliser le tableau de planification dans Dynamics 365 Field Service

- Travailler avec plusieurs tableaux de planification
- Options du tableau de planification
- Concevoir et utiliser des vues avec le tableau de planification
- Configurer les requêtes de filtre du tableau de planification
- Exercice : Personnaliser le tableau de planification

Module 9 : Déploiement de l'optimisation de la planification des ressources

- Présentation de l'optimisation de la planification des ressources
- Options de configuration et de déploiement
- Options de configuration RSO
- Définir les objectifs d'optimisation
- Définir les périmètres d'optimisation
- Définir les plannings d'optimisation

Module 10 : Démarrez avec l'application Dynamics 365 Field Service Mobile

- Déployer l'application mobile
- Travailler avec l'application mobile
- Actifs du client du service
- Travaillez hors ligne et mettez à jour les données hors ligne
- Plus de capacités d'applications mobiles

Module 11 : Personnaliser et configurer l'application Dynamics 365 Field Service Mobile

- Modifier l'application mobile
- Configuration hors ligne
- Lecture de codes-barres et recherche globale
- Lieux d'audit
- Configurer les notifications push

Module 12 : Intégrer Dynamics 365 Remote Assist à Dynamics 365 Field Service

- Installation de l'application et configuration des utilisateurs
- Passer des appels d'assistance à distance pour les bons de travail du service sur site
- Passer des appels d'assistance à distance
- Utiliser les réservations Field Service sur un appareil HoloLens

Module 13 : Actifs client dans Dynamics 365 Field Service

- Créer des actifs clients
- Associer les actifs des clients
- Configurer les hiérarchies d'actifs clients
- Utiliser les postes techniques

Module 14 : Configurer Field Service pour créer des ordres de travail à partir de données IoT

- Installation et configuration
- Configurer le service sur site connecté
- Données de l'appareil
- Visualiser les lectures de l'appareil
- Alertes IoT
- Application mobile

Module 15 : Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Field Service

- Créer des applications à partir de Power Apps
- Déployer le portail expériences clients
- Personnaliser Dynamics 365 Field Service
- Planification universelle des ressources
- Configurer et personnaliser les tableaux de planification

Module 16 : Recueillir les commentaires des clients avec Dynamics 365 Customer Voice

- Créer un projet à l'aide du modèle de support
- Personnaliser les modèles d'e-mails avec des variables d'enquête
- Configurer Power Automate pour envoyer des enquêtes une fois un cas résolu
- Créer des enquêtes pour des enquêtes omnicanales et des mesures de satisfaction
- Configurer des enquêtes post-chat
- Exercice : Personnaliser les modèles d'e-mails avec des variables d'enquête



Nous contacter:
Doussou Formation
Email: info@doussou-formation.com
<http://doussou-formation.com>

