



<b>Objectifs</b>	Configurer les applications du service sur site - Gérer les ordres de travail - Programmer et répartir les ordres de travail - Gérer l'application mobile Dynamics 365 Field Service - Gérer les stocks et les achats - Implémenter « Connected Field Service with Azure IoT Hub » - Implémenter Microsoft Power Platform - Gérer des expériences client
<b>Participants</b>	Professionnels de l'informatique qui possèdent de l'expérience ou s'intéressent à fournir des solutions de Field Service à des clients sur une grande échelle
<b>Prérequis</b>	Avoir de bonnes connaissances et une expérience de Microsoft Dynamics 365 Customer Service - Avoir suivi la formation Microsoft MB-200, Les bases de Microsoft Power Platform et Dynamics 365
<b>Moyens pédagogiques</b>	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant - Ateliers individuels - Modalités d'évaluation : Ateliers (TP) pendant tout le long de la formation et Evaluation des acquis tout au long de la formation
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
<b>Type de formation</b>	Formation présentielle ou distancielle, selon les besoins et les contraintes des participants
<b>Tarif inter-entreprise</b>	2340 € HT
<b>Durée</b>	3 jour(s) - 21 heure(s)

## **Code : NCI\_11P1Q2R**

### **Programme :**

#### **Configurer le service sur site**

Introduction à la configuration de Field Service  
Créer et gérer des produits et des services  
Configurer les codes fiscaux de votre organisation

#### **Accords du service sur site**

Utilisation d'accords Field Service  
Configurer des réservations  
Utiliser un accord pour planifier des ordres de travail  
Configurer des factures  
Générer des factures pour les clients

#### **Configuration de la programmation des ressources**

Informations sur le mappage et l'emplacement  
Configurer les composants des ressources  
Définir les préférences du compte  
Activer la localisation

#### **Inventaire et achats**

Gérer les actifs des clients  
Gérer l'inventaire  
Achats et retours

#### **Définir et configurer les ressources pouvant être réservées**

Définir les ressources qui peuvent être réservées  
Pools de ressources équipes et facilités  
Créer des pools et des équipes  
Gérer les dossiers des installations

#### **Service sur site mobile**

Présentation du client mobile  
Installer et déployer des projets service sur site mobiles  
Gérer les projets mobiles  
Déployer un client mobile

#### **Configurer les incidents**

Créer un incident.  
Utiliser des tâches de service  
Programmer à l'aide des incidents

#### **Programmation des ressources universelles**

Présentation et configuration de la planification universelle des ressources  
Permettre les entités dans la programmation des ressources universelles  
Personnaliser les entités pour la planification universelle des ressources

#### **Gestion de l'inventaire et des ordres de travail**

Configurer les ordres de travail Field Service.  
Créer les bons de commande  
Gérer les bons de commande  
Planifier des ressources à l'aide des ordres de travail

#### **Gérer les options de la programmation**

Configurer et utiliser le tableau de planification pour planifier des ressources



Planifier des éléments  
Reprogrammer et substituer les ressources  
Planification des équipes et des pools

**Personnaliser le tableau de planification**

Créer des tableaux de planification supplémentaires  
Utiliser les vues pour améliorer le tableau de planification  
Ajouter des vues à un tableau de planification  
Configurer les requêtes et les filtres du tableau de planification  
Travailler avec les groupes des exigences

**Options de planification avancées**

Définir les objectifs d'optimisation  
Définir les étendues d'optimisation  
Définir les profils d'optimisation  
Planification d'une seule ressource