



<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
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Approche participative et interactive - Alternance d'apports théoriques et de mises en situation - Accompagnement personnalisé du formateur
<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

#### 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

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

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

#### Configurer les incidents

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

#### 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

#### 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

#### Inventaire et achats

Gérer les actifs des clients

Gérer l'inventaire  
Achats et retours

#### 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

#### 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

#### 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

