

Formation MS Dynamics 365 Customer Engagement - Paramétrage des services

Objectifs de la formation MS Dynamics 365 Paramétrage des services

Cette formation est délivrée dans les conditions définies par Microsoft : en partenariat avec un centre de formation agréé Microsoft Learning, formateur certifié Microsoft, lab officiel Microsoft, support de cours officiel Microsoft.

Version après version, Microsoft Dynamics CRM s'affirme comme une solution de gestion de la relation client incontournable. Et ce n'est pas l'opus MS Dynamics 365 qui va inverser la tendance tant la solution de Microsoft est porteuses d'évolutions! Autant de nouveautés qui rendent la solution de Microsoft encore plus séduisante. Mais mettre en oeuvre MS Dynamics 365 et ses composants, implique de pouvoir s'appuyer sur des compétences spécifiques. Cette formation destinée à des profils techniques vise précisément à fournir les compétences nécessaires à la réalisation de cette mission.

À l'issue de cette formation MS Dynamics 365 Installation, vous aurez acquis les connaissances et les compétences nécessaires pour :

- Connaître les composants clés impliqués dans les implémentations de service sur le terrain
- Être capable de définir les produits et services qui seront livrés aux clients
- Déterminer les options de tarification à utiliser dans des scénarios spécifiques
- Comprendre comment configurer le système pour prendre en charge les besoins en ressources
- Tirer parti des fonctionnalités de gestion des stocks de Dynamics 365 for Field Service
- Savoir créer et traiter des commandes d'achat tout au long de leur cycle de vie
- Déployer et configurer l'application mobile du service sur le terrain
- Identifier les composants principaux utilisés pour planifier les éléments
- Configurer l'application pour tirer le meilleur parti des fonctionnalités de planification
- Personnaliser l'application pour qu'elle réponde au mieux aux besoins de l'organisation
- Développer des solutions qui peuvent être utilisées pour planifier une ou plusieurs ressources

- Identifier les options d'extension disponibles dans le cadre de la planification universelle des ressources

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours s'adresse aux consultants fonctionnels Dynamics 365.

Prérequis :

Avoir suivi la formation MS Dynamics 365 Customer Engagement - Mise en œuvre (Réf. MB200).

Contenu du cours MS Dynamics 365 Paramétrage des services

1ère partie : Configuration de Dynamics 365 for Field Service

Configurer le service sur le terrain

Introduction à Field Service

Définition des produits et services

Définition des codes de taxe

Configuration de la planification des ressources

Cartographie et informations de localisation

Configuration des composants de la ressource

Définir les préférences du compte

Définition et configuration des ressources réservables

Définir les ressources réservables

Pools de ressources, équipages et installations

Gérer les incidents

Créer des incidents

Utilisation des tâches de service

Définir les produits, services et compétences

2ème partie : Bon de travail et exécution de la livraison pour Dynamics 365 for Field Service

Bons de travail pour Field Service

Configurer les bons de travail pour Field Service

Création de bons de travail

Gérer les ordres de travail

Contrats Field Service

Utilisation des contrats Field Service

Mettre en place des réservations

Configurer les factures

Inventaire et achats

Gérer les actifs du client

Gérer l'inventaire

Gérer les achats et retours

Service mobile sur site

Présentation de l'application mobile Field Service

Installer et déployer des projets mobiles Field Service

Gérer des projets mobiles

Déployer le client mobile

3ème partie : Planification universelle des ressources pour Dynamics 365 Field Service

Planification universelle des ressources

Vue d'ensemble et configuration d'URS

Activation d'entités pour URS

Considérations sur la personnalisation et l'automatisation des entités

Gestion des options de planification

Utilisation du tableau de bord

Articles de planification

Rééchelonnement et substitution de ressources

Planification des équipes et des ressources

Personnalisation du tableau d'affichage

Configurer le tableau d'affichage

Créer des tableaux d'affichage supplémentaires

Exploiter les vues Dynamics 365 avec le tableau d'affichage

Configurer les requêtes et les filtres du tableau

Travailler avec des groupes de besoins

Optimisation de la planification des ressources

Vue d'ensemble de l'optimisation de la planification des ressources

Définir les objectifs d'optimisation

Définir les étendues d'optimisation

Définir des profils d'optimisation

Travaux Pratiques

Une pédagogie basée sur l'alternance de phases théoriques, d'ateliers de mise en pratique, de retours d'expériences et de séances d'échanges.

A travers les nombreux TP proposés, les stagiaires acquièrent une expérience concrète de la mise en oeuvre de MS Dynamics 365.