Formation Dynamics 365 - Paramétrage des services

Optimiser le service rendu aux clients

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Référence	MMB240
Durée	4 jours (28h)
Tarif	2 790 €HT

Objectifs

| Pouvoir identifier les composants clés impliqués dans les implémentations de service sur site
| Être capable de définir les produits et services qui seront livrés aux clients
| Déterminer les options de tarification à utiliser dans des scénarios spécifiques
| Identifier comment déterminer les ressources requises

Public

| Consultant fonctionnel Dynamics 365

Prérequis

| Il est conseillé d'avoir suivi la formation Microsoft Power Platform - Consultant fonctionnel (MPL200) ou disposer des connaissances équivalentes

Programme de la formation

Configurer Field Service
| Configurer Microsoft Dynamics 365 Field Service
| Configurer les ressources réservables
| Planifier les équipes, les installations et les pools de ressources

Gérer les ordres de travail
| Gestion des ordres de travail, accords, inventaire et achats
| Gérer les types d'incidents
| Inspections

Planifier et expédier les ordres de travail
| Gérer les options de planification
| Personnaliser le tableau de planification
| Déployer l'optimisation de la planification des ressources (RSO)

Application mobile Field Service
| Prise en main de l'application mobile Field Service
| Personnaliser et configurer l'application mobile
| Intégrer l'assistance à distance

Gérer les stocks et les achats
| Configurer les ordres de travail Field Service

Mettre en oeuvre des actifs et des appareils connectés
| Actifs des clients
| Créer des ordres de travail à partir de données IoT

Microsoft Power Platform et Field Service
| Créer des applications personnalisées
| Recueillir des commentaires avec Customer Voice

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
- du 18 au 21 août 2025
- du 20 au 23 octobre 2025

PARIS
- du 18 au 21 août 2025
- du 20 au 23 octobre 2025

AIX-EN-PROVENCE
- du 18 au 21 août 2025

BORDEAUX
- du 20 au 23 octobre 2025

GRENOBLE
- du 20 au 23 octobre 2025

LILLE
- du 18 au 21 août 2025

LYON
- du 20 au 23 octobre 2025

NANTES
- du 20 au 23 octobre 2025

RENNES
- du 20 au 23 octobre 2025

ROUEN
- du 18 au 21 août 2025

SOPHIA-ANTIPOLIS
- du 18 au 21 août 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.