

# Formation : Implement field service solutions using Microsoft Dynamics 365 Field Service (Microsoft MB-240)

Cours officiel MB-240, préparation à l'examen

*Cours pratique - 4j - 28h00 - Réf. DYG*

Avec cette formation, vous apprendrez à configurer efficacement une implémentation de Dynamics 365 for Field Service afin de tirer le meilleur parti des outils et fonctionnalités disponibles pour gérer efficacement une équipe mobile.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Identifier les composants clés impliqués dans l'implémentation de Field Service
- Définir les produits et services qui seront fournis aux clients
- Choisir et appliquer les options de tarification appropriées selon les scénarios
- Déterminer les ressources nécessaires pour planifier et gérer les interventions sur le terrain

## Public concerné

Professionnels de l'informatique ayant de l'expérience ou un intérêt pour la mise en œuvre de solutions Field Service auprès de clients à grande échelle.

## Prérequis

Connaissances pratiques des fonctionnalités de Microsoft Dynamics 365. Bonne compréhension de l'anglais à l'écrit.

## Certification

La réussite de l'examen MB-240 permet d'obtenir la certification "Microsoft Certified: Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate".

[Comment passer votre examen ?](#)

## PARTICIPANTS

Professionnels de l'informatique ayant de l'expérience ou un intérêt pour la mise en œuvre de solutions Field Service auprès de clients à grande échelle.

## PRÉREQUIS

Connaissances pratiques des fonctionnalités de Microsoft Dynamics 365. Bonne compréhension de l'anglais à l'écrit.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils sont agréés par l'éditeur et sont certifiés sur le cours. Ils ont aussi été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum trois à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences visées en amont de la formation.

Évaluation par le participant, à l'issue de la formation, des compétences acquises durant la formation.

Validation par le formateur des acquis du participant en précisant les outils utilisés : QCM, mises en situation...

À l'issue de chaque formation, ITTCERT fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Les participants réalisent aussi une évaluation officielle de l'éditeur. Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Animation de la formation en français. Support de cours officiel au format numérique et en anglais.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les ressources pédagogiques utilisées sont les supports et les travaux pratiques officiels de l'éditeur.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESIBILITÉ AUX PERSONNES

#### HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

## Programme de la formation

### 1 Implémenter Microsoft Dynamics 365 Field Service

- Configurer Microsoft Dynamics 365 Field Service.
- Gestion des ordres de travail dans Dynamics 365 Field Service.
- Définir des contrats dans Dynamics 365 Field Service.
- Utiliser des contrats de niveau de service et des droits dans Dynamics 365 Field Service.
- Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Field Service.
- Prise en main de l'application Dynamics 365 Field Service Mobile.
- Personnaliser et configurer l'application Dynamics 365 Field Service Mobile.

### 2 Planification universelle des ressources dans Microsoft Dynamics 365 Field Service

- Configurer les ressources réservables dans Dynamics 365 Field Service.
- Gérer les options de planification dans Dynamics 365 Field Service.
- Personnaliser le tableau de planification dans Dynamics 365 Field Service.
- Déployer l'optimisation de la planification des ressources.
- Utiliser l'optimisation de la planification des ressources dans Dynamics 365 Field Service.
- Planifier des équipes, des installations et le regroupement de ressources dans Dynamics 365 Field Service.

### 3 Gérer les ordres de travail dans Dynamics 365 Field Service

- Gestion des ordres de travail dans Dynamics 365 Field Service.
- Définir des contrats dans Dynamics 365 Field Service.
- Utiliser des contrats de niveau de service et des droits dans Dynamics 365 Field Service.
- Types d'incidents dans Dynamics 365 Field Service.
- Inspections dans Dynamics 365 Field Service.
- Actifs client dans Dynamics 365 Field Service.

### 4 Résoudre les problèmes en temps réel avec Dynamics 365 Remote Assist

- Se familiariser avec les appels d'assistance à distance.
- Intégrer Dynamics 365 Remote Assist avec Dynamics 365 Field Service.