

MB-240T00-A | Microsoft Dynamics 365 Field Service

Sobre este curso

Dynamics 365 Field Service ayuda a las organizaciones a posicionarse mejor en el mercado al proporcionar una variedad de herramientas que ayudan a identificar y programar recursos y administrar cargas de trabajo para trabajadores móviles. Este curso proporcionará a los estudiantes con las habilidades necesarias para identificar y configurar los componentes clave que se utilizan para entregar el Servicio de campo y las soluciones móviles. Los temas clave incluyen la identificación de las consideraciones organizativas que impulsarán las decisiones de configuración y los aspectos de configuración comunes. Este curso ayuda a los estudiantes a comprender mejor el panorama general y los objetivos finales centrados en implementaciones que ayudan a diseñar soluciones más eficientes que se alineen con los objetivos del cliente y de la organización.

Perfil de audiencia

Este curso está diseñado para profesionales de TI con experiencia o interés en ofrecer soluciones de servicio de campo para clientes de gran escala.

Aptitudes obtenidas

- Identificar los componentes clave involucrados en las implementaciones de servicios de campo.
- Definir los productos y servicios que se entregarán a los clientes.
- Determinar qué opciones de precios usar en escenarios específicos.
- Determinar qué recursos se requieren.

Esquema del curso

Módulo 1: Configurar servicio de campo

En este módulo introductorio, presentaremos conceptos clave de Dynamics 365 Field Service, incluidos productos, servicios y códigos impositivos.

Lecciones

- Introducción a la configuración del servicio de campo
- Definición de productos y servicios
- Definir códigos de impuestos

Después de completar este módulo, podrá:

- Crear y gestionar productos y servicios.
- Configurar los códigos de impuestos para su organización

Módulo 2: Configuración de programación de recursos

En este módulo, exploraremos el concepto de programación de recursos y aprenderemos cómo configurar el sistema para programar recursos de manera eficiente.

Lecciones

- Mapeo e información de ubicación
- Configuración de componentes de recursos
- Definición de preferencias de cuenta

Después de completar este módulo, podrá:

- Configurar la programación de recursos para su organización
- Definir preferencias de cuenta
- Habilitar mapeo de ubicación

Módulo 3: Definición y configuración de recursos reservables

En este módulo, aprenderemos cómo crear y administrar recursos reservables, incluidos grupos de recursos y equipos.

Lecciones

- Definición de recursos reservables
- Grupos de recursos equipos e instalaciones

Después de completar este módulo, podrá:

- Definir recursos reservables
- Crear grupos y equipos
- Administrar registros de instalaciones

Módulo 4: Configurar incidentes

En este módulo, aprenderemos cómo los incidentes pueden mejorar la eficiencia de programación y la consistencia de su organización.

Lecciones

- Crear un incidente
- Uso de tareas de servicio

Después de completar este módulo, podrá:

- Crear un incidente para tareas de servicio comunes
- Programar mediante incidentes

Módulo 5: Gestión de inventario y órdenes de trabajo

En este módulo, aprenderemos cómo crear y usar órdenes de trabajo para programar recursos.

Lecciones

- Configurar las órdenes de trabajo del servicio de campo
- Crear órdenes de trabajo
- Gestión de órdenes de trabajo

Después de completar este módulo, podrá:

- Configurar las órdenes de trabajo
- Programar recursos mediante órdenes de trabajo

Módulo 6: Acuerdos de servicio de campo

En este módulo, presentaremos acuerdos y aprenderemos cómo configurarlos para su organización.

Lecciones

- Uso de acuerdos de servicios de campo
- Configurar reservas
- Configurar facturas

Después de completar este módulo, podrá:

- Usar un acuerdo para programar órdenes de trabajo
- Generar facturas para clientes

Módulo 7: Inventario y compras

En este módulo, aprenderemos sobre la gestión de los activos de los clientes.

Lecciones

- Administrar activos de clientes
- Administrar inventario
- Compras y devoluciones

Después de completar este módulo, podrá:

- Crear registros de activos del cliente
- Gestionar inventario, compras y devoluciones

Módulo 8: Servicio de campo móvil

En este módulo, aprenderemos cómo usar y configurar la aplicación móvil Field Service para una fuerza laboral móvil.

Lecciones

- Descripción general del cliente móvil
- Instalar e implementar proyectos móviles de servicio de campo
- Gestionar proyectos móviles
- Implementar el cliente móvil

Después de completar este módulo, podrá:

- Gestionar proyectos móviles
- Instalar e implementar el cliente móvil
- Describir el valor de la aplicación móvil para una fuerza laboral móvil

Módulo 9: Universal Resource Scheduling

En este módulo, presentaremos el concepto de Programación universal de recursos y describiremos cómo se puede aprovechar para una organización.

Lecciones

- Descripción general y configuración de URS
- Entidades habilitadoras para URS
- Personalizar entidades para URS

Después de completar este módulo, podrá:

- Describir la programación universal de recursos
- Habilitar una entidad para URS

Módulo 10: Administrar opciones de programación

En este módulo, aprenderemos cómo usar el tablero de programación para reprogramar, sustituir recursos y programar grupos y tripulaciones.

Lecciones

- Uso del tablero de programación
- Programar objetos

- Reprogramación y sustitución de recursos
 - Programar grupos y equipos
- Después de completar este módulo, podrá:
- Configurar y usar el tablero de programación para programar recursos
 - Reprogramar órdenes de trabajo
 - Sustituir recursos

Módulo 11: Personalizar el tablero de programación

En este módulo, aprenderemos cómo configurar la tabla de programación para satisfacer mejor las necesidades de la organización o la agenda.

Lecciones

- Configurar el panel
- Crear tableros de programación adicionales
- Usar vistas para mejorar el tablero de programación
- Configuración de consultas y filtros del tablero de programación

Después de completar este módulo, podrá:

- Personalizar el tablero de horarios
- Crear tableros adicionales
- Agregar vistas a un tablero de programación

Módulo 12: Opciones de programación avanzadas

En este módulo, profundizaremos en las opciones para personalizar la programación de órdenes de trabajo basadas en requisitos comerciales únicos

Lecciones

- Trabajar con la optimización de la programación de recursos.
- Definición de objetivos de optimización
- Definición de ámbitos de optimización
- Definición de perfiles de optimización
- Programación de recursos únicos

Después de completar este módulo, podrá:

- Definir la optimización para una organización.
- Programar recursos únicos