

## **MB-240: Microsoft Dynamics for Field Service**

Duración: **15 Horas**

### **INTRODUCCION:**

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.





Esta formación proporciona a los asistentes 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.

### **DIRIGIDO A:**

Esta formación está diseñada para profesionales de TI con experiencia o interés en ofrecer soluciones de servicio de campo para clientes de gran escala.

### **OBJETIVOS:**

Al finalizar la formación los asistentes podrán:

-  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.


### **EXAMEN:**

Este curso oficial es el recomendado por Microsoft para la preparación del siguiente examen de certificación:

-  **MB-240: Microsoft Dynamics 365 Field Service.**

### **REQUISITOS:**

Antes de asistir a este curso, los estudiantes deben tener:

-  Una comprensión de los conceptos básicos de Dynamics 365, sus funcionalidades y la navegación.

**CONTENIDO:**

**Módulo 1: Configurar Field Service.**

- Introducción al servicio de campo.
- Definición de productos y servicios.
- Definición de códigos fiscales.

**Módulo 2: Configuración de programación de recursos.**

- Información de mapeo y ubicación.
- Configuración de componentes de recursos.
- Definición de las preferencias de la cuenta.

**Módulo 3: Definición y configuración de recursos reservables.**

- Definición de recursos reservables.
- Grupos de recursos, cuadrillas e instalaciones.

**Módulo 4: Trabajar y configurar incidentes.**

- Creación de incidentes.
- Uso de tareas de servicio.
- Definición de productos, servicios y habilidades.

**Módulo 5: Órdenes de trabajo de servicio de campo.**

- Configurar órdenes de trabajo de servicio de campo.
- Creación de órdenes de trabajo.
- Gestión de órdenes de trabajo.

**Módulo 6: Acuerdos de servicio sobre el terreno.**

- Uso de acuerdos de servicio de campo.
- Configurar reservas.
- Configurar facturas.

**Módulo 7: Inventario y Compras.**

- Gestionar los activos de los clientes.
- Administrar el inventario.
- Compras y devoluciones.

**Módulo 8: Field Service Mobile.**

- Visión general de la aplicación móvil field Service.
- Instalar e implementar proyectos móviles de Field Service.
- Gestionar proyectos móviles.
- Implementar el cliente móvil.

### **Módulo 9: Programación Universal de Recursos.**

- 🔗 Visión general y configuración de URS.
- 🔗 Habilitación de entidades para URS.
- 🔗 Consideraciones de personalización y automatización de entidades.

### **Módulo 10: Gestión de opciones de programación.**

- 🔗 Uso de la Junta de Horario.
- 🔗 Programación de posiciones.
- 🔗 Reprogramación y sustitución de recursos.
- 🔗 Programación de la tripulación y del grupo de recursos.

### **Módulo 11: Personalización de la Tabla de Programación.**

- 🔗 Configurar el tablero de programación.
- 🔗 Crear tableros de programación adicionales.
- 🔗 Aproveche las vistas de Dynamics 365 con el tablero de programación.
- 🔗 Configurar consultas y filtros de tablero de programación.
- 🔗 Trabajar con grupos de requisitos.

### **Módulo 12: Optimización de la programación de recursos.**

- 🔗 Descripción general de la optimización de programación de recursos.
- 🔗 Definición de objetivos de optimización.
- 🔗 Definición de ámbitos de optimización.
- 🔗 Definición de perfiles de optimización.