



ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico



MICROSOFT

RED HAT

VIRTUALIZACIÓN

CIBERSEGURIDAD

DESARROLLO

OFFICE

BIG DATA

BLOCK CHAIN

BASES DE DATOS

GESTIÓN DE
SERVICIOS IT

CLOUD
COMPUTING

METODOLOGÍAS
EN PROYECTOS

SISTEMAS
OPERATIVOS

Y MÁS...



www.executrain.com.mx



¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con más de 30 años de Experiencia y con más de 75 mil personas capacitadas a nivel Nacional.

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación, en las diferentes etapas:

- ✓ Detección de necesidades, evaluación de conocimientos, plan de capacitación y seguimiento posterior para elegir el plan de capacitación como tú lo necesitas.
- ✓ El **más amplio catálogo de cursos**, desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.
- ✓ En ExecuTrain el material y la **metodología están diseñados por expertos en aprendizaje humano**. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- ✓ Tú puedes confiar y estar seguro del aprendizaje porque nuestro **staff de instructores es de primer nivel**, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- ✓ No pierdas tu tiempo, los cursos están diseñados para un aprendizaje práctico.

Nuestro compromiso es que tú aprendas, si no quedas satisfecho con los resultados del programa, podrás volver a tomar los cursos hasta tu entera satisfacción o la devolución de tu dinero.

Modalidad de Servicio



Cursos en Fecha Calendario

Súmate a nuestros grupos en fechas públicas.



Cursos Privados

On site, en nuestras instalaciones o en línea con instructor en vivo.



Autoestudio con soporte de instructor

Cursos en modalidad autoestudio, con acceso 24/7 a la plataforma de estudio, con soporte de instructor y foros de ayuda

MB-240 / Microsoft Dynamics 365 Field Service Functional Consultant

Obtenga información sobre cómo configurar correctamente una implementación de Dynamics 365 for Field Service para maximizar las herramientas y características disponibles con el fin de administrar eficazmente un equipo de trabajo móvil.

Perfil del Público

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

Rol de trabajo: Consultor Funcional
Preparación para el examen: MB-240

Módulos

Configurar Microsoft Dynamics 365 Field Service

Una de las principales ventajas de Dynamics 365 Field Service es la capacidad de configurarlo según las necesidades de su organización. Las opciones de configuración podrían incluir la identificación de consideraciones de configuración clave, la definición de productos y servicios, y otros factores relacionados y la definición de los Tipos de orden de trabajo, subestados, zonas de servicio y configuración de cuenta necesarios que admitirán la funcionalidad deseada.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Identificar consideraciones de configuración de servicio clave
- Usuarios y roles de seguridad
- Definir tipos de órdenes de trabajo, estados y subestados
- Definir tipos de incidentes y tareas de servicio
- Definir productos de Field Service, servicios y opciones de precios

- Definir zonas de servicio
- Configurar las preferencias de la cuenta de Field Service

Configurar recursos que se pueden reservar en Dynamics 365 Field Service

Este módulo se centrará en cómo se utilizan los recursos que se pueden reservar en la Universal Resource Scheduling. La configuración de recursos, el trabajo con recursos que se pueden reservar, la configuración de componentes de soporte, como características y roles, y el trabajo con instalaciones, equipos y grupos de recursos también están cubiertos.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Identificación de los diferentes tipos de recursos disponibles
- Definir componentes de recursos de soporte como características, roles y unidades organizativas.
- Configurar un recurso que se puede reservar individual

- Recursos de código geográfico, ubicaciones iniciales y finales, y visualización en el mapa
- Definir grupos, equipos e instalaciones

Programar equipos, instalaciones y grupos de recursos en Dynamics 365 Field Service

Administre opciones de programación más avanzadas que pueden involucrar a varios recursos o instalaciones específicas. Utilice la agrupación de recursos para proporcionar marcadores de posición para programar grupos de recursos. Programe equipos para trabajar en artículos específicos. Programe instalaciones específicas que podrían usarse para ayudar a proporcionar un servicio específico.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Definir y usar grupos de recursos en escenarios de programación
- Usar la característica de programación de instalaciones para reservar instalaciones específicas para el trabajo.
- Definir y programar equipos con el tablero de programación

Gestión de órdenes de trabajo, acuerdos, inventario y compras en Dynamics 365 Field Service

Aproveche los acuerdos para ayudar a crear órdenes de trabajo en una programación predefinida, como en escenarios de mantenimiento preventivo. Además, al aprovechar el inventario, pueden administrar de manera más eficaz los niveles de inventario en los almacenes y garantizar que los técnicos tienen lo que necesitan para brindar servicios a sus clientes mientras están sobre el terreno. Dynamics 365 tiene varios elementos fundamentales que se pueden configurar para adaptar mejor una implementación de Field Service para satisfacer las necesidades deseadas de una organización.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Identificar el ciclo de vida de la orden de trabajo.
- Identificar las diferentes opciones disponibles para crear órdenes de trabajo
- Usar registros relacionados, como cuentas de servicio, incidentes, productos y servicios, y otros elementos con órdenes de trabajo
- Usar derechos
- Crear y administrar acuerdos
- Crear y administrar contratos de nivel de servicio (SLA) para órdenes de trabajo
- Definir y administrar inventario y almacenes

Tipos de incidentes en Dynamics 365 Field Service

Defina y cree tipos de incidentes para usarlos como plantillas al crear órdenes de trabajo en Dynamics 365 Field Service.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Obtenga más información sobre la finalidad de los tipos de incidentes en Dynamics 365 Field Service.
- Aprenda a crear tipos de incidentes.
- Cree tareas de servicio y utilícelas en un tipo de incidente.
- Agregue productos y servicios a un tipo de incidente.
- Defina la duración de un tipo de incidente.
- Utilice los tipos de incidentes en órdenes de trabajo.

Inspecciones en Dynamics 365 Field Service

Aprenda a crear y realizar inspecciones en Dynamics 365 Field Service.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Obtenga más información sobre la finalidad de las inspecciones en Dynamics 365 Field Service.
- Aprenda a crear inspecciones.
- Asocie las inspecciones con órdenes de trabajo y activos de cliente.
- Realice inspecciones mediante la aplicación móvil de Field Service.

Administrar las opciones de programación en Dynamics 365 for Field Service

Los distribuidores y los programadores necesitan identificar y programar fácilmente recursos para trabajar en proyectos. Deben poder identificar qué método de programación será el mejor en función del escenario que están tratando de programar. Cuando surgen escenarios que requieren asistencia, los distribuidores pueden usar el asistente de programación para proporcionar recomendaciones en función de los requisitos definidos para el trabajo. Muchas veces, los elementos programados deberán reprogramarse o asignarse a un recurso diferente. Con Dynamics 365, los distribuidores del tablero de programación pueden identificar fácilmente qué elementos deben reprogramarse y reprogramarlos o volver a reservarlos en un recurso diferente.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Identificar escenarios en los que se podrían usar las diferentes opciones de programación de Field Service.
- Navegar, filtrar y modificar la configuración básica del tablero de programación.

- Programar y reprogramar manualmente elementos en el tablero de programación.
- Usar la búsqueda de disponibilidad de recursos (asistente de programación) para programar elementos en el tablero de programación.

Personalizar el tablero de programación en Dynamics 365 Field Service

La adaptación del tablero de programación para facilitar la programación es posible con varios tableros de programación, vistas y opciones de tablero de programación. Veremos cómo configuramos los filtros, consultas y entidades para usarlos con el tablero de programación.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Definir cada panel en el tablero de programación
- Editar vistas del tablero de programación e información sobre herramientas
- Editar panel de mapa
- Programar alertas de tablero
- Ampliar el tablero de programación con JavaScript y HTML

Implementar Resource Scheduling Optimization

En este módulo, aprenderá a configurar e implementar Resource Scheduling Optimization. Los temas incluyen opciones de configuración, la definición de objetivos y el ámbito de optimización, así como la optimización de programaciones.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Configurar e implementar Resource Scheduling Optimization.
- Obtener información acerca de las opciones de configuración y defina

objetivos, ámbitos y programaciones de optimización.

Introducción a la aplicación Dynamics 365 Field Service Mobile

La aplicación Dynamics 365 Field Service Mobile se basa en Microsoft Power Platform y proporciona a los trabajadores de primera línea las herramientas que necesitan para atender a los clientes en el campo. Mientras trabajan en el campo, pueden acceder a información importante como órdenes de trabajo, listas de activos de clientes, cuentas y contactos.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Descubra cómo implementar y usar la aplicación móvil.
- Obtenga información sobre los activos de Service.
- Utilice datos en línea y sin conexión.

Personalizar y configurar la aplicación Dynamics 365 Field Service Mobile

Aprenda a personalizar y configurar los formularios, las vistas y el mapa del sitio de la aplicación Dynamics 365 Field Service Mobile.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Personalizar y editar la aplicación móvil.
- Configurar los datos y códigos de barras sin conexión.
- Habilitar el seguimiento de la ubicación y las notificaciones de inserción.

Integrar Dynamics 365 Remote Assist con Dynamics 365 Field Service

Organizaciones que usan Dynamics 365 Field Service para administrar las órdenes de trabajo también pueden permitir que sus técnicos realicen llamadas de Remote Assist en función de las órdenes de trabajo.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Iniciar Remote Assist móvil desde una reserva.
- Revisar la información relevante de la orden de trabajo.
- Registrar información de la llamada.

Activos de cliente en Dynamics 365 Field Service

Aprenda a crear y asociar activos de clientes con órdenes de trabajo en Dynamics 365 Field Service.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Descubrir la finalidad de los activos de cliente en Field Service.
- Crear activos de cliente.
- Asociar activos de clientes con órdenes de trabajo.
- Configurar jerarquías de activos de cliente.
- Usar ubicaciones técnicas.

Configurar Field Service para crear órdenes de trabajo a partir de datos de IoT

Connected Field Service for Dynamics 365 integra dispositivos IoT con Dynamics 365 para involucración del cliente para ayudar a las organizaciones a crear un enfoque proactivo para atender a los clientes. Permite el registro, la supervisión y la administración de estos dispositivos en los procesos comerciales establecidos de su organización.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Instalar y configurar Connected Field Service.
- Leer datos de dispositivos.
- Establecer alertas de dispositivos.

- Usar la aplicación móvil.

Crear aplicaciones personalizadas para Dynamics 365 Field Service

Aprenda a usar Microsoft Power Platform para crear aplicaciones personalizadas para Dynamics 365 Field Service.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Utilizar Microsoft Power Platform para personalizar Dynamics 365 Field Service.
- Crear aplicaciones de Microsoft Power Apps para Dynamics 365 Field Service.
- Implementar el portal de páginas de inicio de experiencias del cliente para Field Service.
- Personalizar Field Service.
- Configurar y personalizar los tableros de programación.
- Habilitar una tabla personalizada para la programación.

Recopile comentarios del cliente con Dynamics 365 Customer Voice

Obtenga información sobre cómo solicitar y recopilar comentarios de los clientes con Dynamics 365 Customer Voice.

Objetivos de aprendizaje

En este módulo, aprenderá a:

- Mejorar las relaciones con sus clientes consultando los datos de los comentarios.
- Usar plantillas en Customer Voice para crear proyectos, encuestas y correos electrónicos.
- Recopilar comentarios con Microsoft Power Automate, Plataforma omnicanal para Customer Service y Customer Service Insights.
- Utilizar Customer Voice para conocer las necesidades y requisitos de sus clientes.