



CURSO LIBRE DYNAMICS 365 FIELD SERVICE

DURACION: 40 HORAS



+506 4000-1771



info@itcoint.com



www.itcoint.com



San José, Catedral, Barrio Tabacalera, de la Antigua Casa
Matute Gómez, 200 mts Este y 150 mts Sur, Calle 25

Descripción del curso

Este curso revisará la configuración de la aplicación de servicio de campo el cual ayuda a las organizaciones a ofrecer un servicio local en las instalaciones del cliente. La aplicación combina automatización del flujo de trabajo, algoritmos de programación y movilidad con la finalidad de preparar a los trabajadores móviles para que puedan solucionar con éxito los problemas de los clientes en las instalaciones de este.

Perfil del curso

Este curso está diseñado para profesionales de TI, administradores y usuarios finales; que desean aprender a aprovechar Dynamics 365 Field Service como una herramienta más de negocio adecuada a las necesidades del mismo.

Objetivos del curso

- Mejorar la tasa de errores corregidos a la primera
- Realizar más llamadas de servicio por técnico a la semana
- Administrar el trabajo de seguimiento y beneficiarse de las oportunidades de incremento de ventas y ventas adicionales
- Reducir el tiempo de viaje, los kilómetros viajados y el desgaste del vehículo
- Organización y seguir la resolución de los problemas del cliente
- Comunicar a los clientes una hora de llegada exacta
- Proporcionar un historial de cuentas y equipos preciso al técnico de campo
- Informar a los clientes del estado de su llamada de servicio y de su resolución
- Programar visitas a las instalaciones del cliente cuando a este le convenga
- Evitar el tiempo de inactividad de equipos mediante el mantenimiento preventivo

Al final del curso el participante será capaz de

Conceptos de Field Service

- Información general de Dynamics 365 Field Service
- Vea un vídeo corto (3:51) sobre las ventajas de Dynamics 365 Field Service
- Ofrece Connected Customer Service con Dynamics 365 Field Service
- Transformar Field Service con Microsoft Dynamics 365
- Proporcionar mantenimiento proactivo con Dynamics 365 Field Service

Instalar y configurar

- Instalar Field Service (web + móvil)



- Configurar roles de usuario y seguridad
- Realizar la configuración inicial
- Configurar recursos que se pueden reservar
- Introducción a la aplicación móvil Microsoft Dynamics 365 Field Service

Crear y gestionar órdenes de trabajo

- Inicio rápido - Crear y programar una orden de trabajo
- Universal Resource Scheduling para Field Service
- Crear una orden de trabajo
- Crear plantillas de órdenes de trabajo con tipos de incidentes
- Agregar un cliente, una ubicación, y detalles de cuentas relacionadas a una orden de trabajo

Configurar más capacidades

- Asistente de programación
- Activos de cliente
- Acuerdos
- Resumen del inventario, compras y devoluciones

Programador automatizado (Resource Scheduling Optimization)

- ¿Qué es Resource Scheduling Optimization?
- Inicio rápido: Programación automática de una lista de órdenes de trabajo
- Implementación, configuración y ejecución de RSO

Connected Field Service (IoT)

- Información general de Connected Field Service
- CFS con arquitectura IoT Hub
- Paso 1: instalación y configuración, Connected Field Service para Azure IoT Hub
- Paso 2: registrar dispositivos de IoT
- Paso 3: configurar mosaicos de resumen
- Paso 4: ver lecturas de dispositivos
- Paso 5: cree alertas de IoT y conviértalas en órdenes de trabajo
- Paso 6: Connected Field Service en la aplicación móvil

Implementación

- Prácticas recomendadas generales de la implementación de Field Service
- Las cinco fases de la adopción de la programación
- Configuración de Field Service
- Historial de versiones
- Complementos AppSource para Field Service



Cada uno de los módulos existentes en dicho curso, será de modo teórico práctico, en el cual se evaluará lo aprendido en cada uno de estos.

Toda la información correspondiente al curso es tomada de la documentación de aprendizaje brindada por Microsoft, en este caso todos los alcances de la herramienta serán evaluados en base a esta información, así como también por experiencia del especialista.



info@itcoint.com



+5+506 4000-1771



www.itcoint.com



San José, Catedral, Barrio Tabacalera, de la Antigua Casa Matute Gómez, 200 mts Este y 150 mts Sur, Calle 25