



ENI Service

référence
T126-MB240

28h

Mettre en oeuvre des solutions de gestion des interventions terrain avec Microsoft Dynamics 365 Field Service

Mise à jour
24 avril 2026

Formation
intra-entreprise
sur devis

Présentiel/distanciel

Cours Officiel

Formation certifiante

Mettre en oeuvre des solutions de gestion des interventions terrain avec Microsoft Dynamics 365 Field Service

Objectifs pédagogiques

- ✓ Configurer et déployer Microsoft Dynamics 365 Field Service pour gérer le cycle de vie des interventions terrain
- ✓ Mettre en oeuvre les ordres de travail, types d'incident, inspections, accords et customer assets
- ✓ Configurer les ressources réservables, les compétences, la planification et le dispatch des interventions
- ✓ Personnaliser l'application mobile Field Service et intégrer Remote Assist
- ✓ Gérer l'inventaire, les entrepôts, les achats et les retours dans un contexte Field Service
- ✓ Étendre Dynamics 365 Field Service avec les capacités de Power Platform

Prérequis

- Expérience ou intérêt pour la mise en oeuvre de solutions Dynamics 365 Field Service
- Connaissance des principes de Power Platform, notamment Power Apps, Power Automate et Power BI
- Connaissance des applications model-driven Dynamics 365
- Compréhension des processus projet, des méthodologies et des bonnes pratiques de mise en oeuvre
- Une expérience pratique sur Dynamics 365 Field Service est recommandée

Certification

Cette formation prépare à l'examen **MB-240**, qui permet d'obtenir la certification Microsoft Certified: Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate

Public concerné

Cette formation s'adresse aux consultants fonctionnels Dynamics 365 Field Service et aux professionnels IT qui souhaitent implémenter des solutions de gestion d'interventions sur site pour des organisations de grande taille. Elle concerne les personnes chargées de configurer et déployer Dynamics 365 Field Service afin de gérer les ressources, les ordres de travail, la planification, le dispatch, les inspections, les accords de service, l'application mobile, l'inventaire et les extensions Power Platform.

Bénéfices pour les participants :

- Structurer une solution Field Service complète, de la demande d'intervention à l'exécution sur site
- Améliorer la planification, le dispatch et l'efficacité opérationnelle des équipes terrain
- Comprendre comment relier produits, services, compétences, ressources et accords dans Dynamics 365 Field Service
- Renforcer la capacité à transformer des exigences métier en configuration Field Service opérationnelle



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

1 / 3



ENI Service

référence
T126-MB240

28h

Mettre en oeuvre des solutions de gestion des interventions terrain avec Microsoft Dynamics 365 Field Service

Mise à jour
24 avril 2026

Formation
intra-entreprise
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

Programme détaillé

Configurer les applications Field Service (4h30)

- Configurer Microsoft Dynamics 365 Field Service
- Configurer les ressources réservables
- Planifier les équipes, installations et pools de ressources
- Configurer les paramètres principaux de Field Service
- Travail pratique :
 - > Configurer Dynamics 365 Field Service
 - > Configurer les ressources réservables
 - > Planifier les équipes, installations et pools de ressources

Gérer les ordres de travail (5h00)

- Gérer les ordres de travail
- Gérer les types d'incident
- Créer et exécuter des inspections
- Gérer les customer assets
- Gérer les accords de service liés aux interventions
- Travail pratique :
 - > Gestion des ordres de travail
 - > Gestion des types d'incident
 - > Création et exécution d'inspections
 - > Gestion des customer assets

Planifier et dispatcher les ordres de travail (4h00)

- Gérer les options de planification
- Configurer les schedule boards
- Mettre en oeuvre Resource Scheduling Optimization
- Organiser le dispatch des interventions
- Travail pratique :
 - > Gérer les options de planification
 - > Configurer le schedule board
 - > Déployer l'optimisation de planification des ressources

Gérer l'application mobile Field Service (3h30)

- Bien démarrer avec Dynamics 365 Field Service Mobile
- Personnaliser et configurer l'application mobile Field Service
- Intégrer Dynamics 365 Remote Assist avec Dynamics 365 Field Service
- Travail pratique :
 - > Configurer l'application mobile Field Service
 - > Intégrer Remote Assist

Gérer l'inventaire et les achats (3h00)

- Gérer l'inventaire et les entrepôts
- Gérer les achats et les retours
- Prendre en charge les besoins matériels liés aux ordres de travail
- Travail pratique :
 - > Gérer l'inventaire et les entrepôts
 - > Gérer les achats et les retours

Power Platform pour Field Service (2h00)

- Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Field Service

- Étendre les processus Field Service avec Power Platform
- Automatiser et personnaliser l'expérience terrain
- Travail pratique :
 - > Créer des applications personnalisées pour Dynamics 365 Field Service

Atelier appliqué Field Service (6h00)

- Analyser un scénario métier de field service
- Concevoir un modèle de données et une application adaptés
- Définir les produits, services, types d'incident, ressources, compétences et accords
- Construire une solution Field Service répondant au scénario
- Partager et comparer les solutions mises en oeuvre
- Travail pratique :
 - > Discussion de groupe
 - > Conception de la solution
 - > Construction de la solution
 - > Présentation et comparaison des solutions



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

2 / 3



ENI Service

référence
T126-MB240

28h

Mettre en oeuvre des solutions de gestion des interventions terrain avec Microsoft Dynamics 365 Field Service

Mise à jour
24 avril 2026

Formation
intra-entreprise
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

1 Dans la salle de cours en présence du formateur.

2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.

3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, le formateur évalue chaque stagiaire sur l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation selon quatre niveaux (non évalué, non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette évaluation repose sur une modalité choisie par le formateur en cohérence avec la formation : QCM, exercices pratiques réalisés pendant la formation, évaluation finale de synthèse, quiz interactif de validation, étude de cas, mise en situation, analyse de l'auto-évaluation, autres modalités adaptées.

Pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification. Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émise par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Évaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

Accessibilité de la formation



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3