



## SYLLABUS OFFICIEL

# Examen MB-240

MB-240

Dynamics 365 Field Service Functional Consultant

Certification : Microsoft Certified: Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate (MB-240)

Niveau : Associate

Public : Consultants Dynamics 365 / Profils Field Service / Opérations terrain

## Présentation générale

La certification **Microsoft Certified: Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate (MB-240)** valide la maîtrise de **Dynamics 365 Field Service** pour les consultants fonctionnels. Vous concevez des solutions complètes pour la **gestion des interventions terrain** : work orders, scheduling, inventory, mobile app.

Couvre **Resource Scheduling Optimization (RSO)**, l'**application mobile Field Service, Connected Field Service** avec IoT, et l'intégration **Remote Assist** avec HoloLens. Inclut l'**IA Copilot** dans Field Service. **OpenCertif est Pearson VUE Authorized Test Center.**

## Informations sur la certification

<b>Code de l'examen</b>	<b>MB-240</b>
<b>Nom complet</b>	Microsoft Certified: Dynamics 365 Field Service Functional Consultant Associate (MB-240)
<b>Éditeur officiel</b>	<b>Microsoft</b>
<b>Centre de test</b>	<b>Pearson VUE</b> — OpenCertif est Pearson VUE Authorized Test Center
<b>Modalité</b>	En centre Pearson VUE ou en ligne avec <b>OnVUE</b>
<b>Format</b>	<b>QCM</b> , drag-and-drop, hot area, case studies, build list
<b>Durée</b>	<b>100 à 120 minutes</b> (selon version)
<b>Nombre de questions</b>	<b>40-60 questions</b>
<b>Score requis</b>	<b>700 / 1000</b> minimum
<b>Tarif</b>	~ <b>165 USD</b> (tarif standard Microsoft)
<b>Langues</b>	Français, anglais, espagnol, allemand, japonais, chinois + 5 autres
<b>Prérequis</b>	Aucun prérequis académique formel
<b>Badge numérique</b>	Badge officiel <b>Microsoft</b> via <b>Credly</b>
<b>Préparation officielle</b>	<b>Microsoft Learn</b> (gratuit) + <b>MOC On-Demand</b> + <b>Practice Assessments</b>
<b>Validité de la certification</b>	<b>1 an</b> avec renouvellement <b>gratuit annuel</b> sur Microsoft Learn
<b>Politique de reprise</b>	24h après 1 <sup>re</sup> échec, puis 14 jours entre tentatives
<b>Domaine technique</b>	<b>Dynamics 365 Field Service</b>
<b>Prérequis recommandé</b>	<b>MB-910</b> Dynamics 365 Fundamentals (CRM)
<b>Suite logique</b>	<b>MB-280</b> Customer Experience Analyst, <b>PL-200</b> Power Platform Functional Consultant
<b>Inclusions récentes</b>	Copilot in Field Service, RSO, Remote Assist HoloLens 2
<b>Renouvellement</b>	<b>1 an</b> avec assessment gratuit annuel sur Microsoft Learn

## Profil du candidat certifié

En tant que candidat à la certification **MB-240**, vous développez et validez des compétences clés sur Dynamics 365 Field Service, work orders, scheduling, inventory, mobile et IoT. Vous êtes capable de :

- Configurer **Field Service applications**.
- Gérer les **accounts**, contacts, work locations.
- Créer des **incident types** et service tasks.
- Gérer le cycle des **work orders**.
- Configurer le **Schedule Board**.
- Utiliser **Resource Scheduling Optimization (RSO)**.
- Gérer le **parc inventory** et warehouses.
- Configurer **products, purchase orders**, RMA.
- Gérer les **resources** et **skills**.
- Déployer la **Field Service mobile app**.
- Travailler en mode **offline** mobile.
- Configurer **digital inspections**.
- Intégrer **Connected Field Service** avec IoT.
- Configurer **predictive maintenance**.
- Utiliser **Remote Assist** avec HoloLens.
- Mettre en œuvre **Power Platform** integrations.
- Utiliser **Copilot** dans Field Service.

## Prérequis

Aucun prérequis académique formel. Microsoft recommande :

- Aucun prérequis formel.
- **MB-910** Dynamics 365 Fundamentals (CRM) recommandé.
- Expérience pratique avec **Field Service** appréciée.
- Compréhension des processus **opérations terrain**.
- **Trial gratuit** Dynamics 365 recommandé.
- Lecture du **syllabus officiel MB-240**.
- Suivi du parcours **Microsoft Learn MB-240** gratuit.
- Cours en ligne et tests blancs OpenCertif.

## Public cible et débouchés

- **Consultants fonctionnels** Dynamics 365 Field Service.
- **Field Service managers** et dispatchers.
- **Architectes** solutions Field Service.
- **Chefs de projet** services techniques.
- **Analystes métier** SAV / interventions.
- **Avant-vente** Microsoft Partners.
- **Administrateurs** Dynamics 365.
- **Power users** Field Service.
- **Intégrateurs** et consultants.
- **Reconversions** vers les métiers Dynamics 365.
- **Profils logistique** et maintenance.

## Répartition des domaines de l'examen

#	Domaine	Pondération
1	Configurer Field Service applications	15-20 %
2	Work orders, scheduling et inventory	40-45 %
3	Field Service mobile app	5-10 %
4	Microsoft Power Platform	10-15 %
5	Connected Field Service	10-15 %

## Détail des domaines et compétences

### Domaine 1 — Configuration Field Service (15-20 %)

#### 1.1 Setup initial

- **Field Service settings.**
- **Account** et **work locations.**
- **Functional locations.**
- **Customer assets.**

#### 1.2 Incident types et service tasks

- **Incident types.**
- **Service tasks.**
- **Products / services** associated.
- **Required characteristics.**

#### 1.3 Products et inventory setup

- **Products** field service.
- **Warehouses.**
- **Pricing.**
- **Trackable** vs non-trackable.

### Domaine 2 — Work Orders, Scheduling, Inventory (40-45 %)

#### 2.1 Work Orders

- Création : manual / agreement-driven / IoT.
- **Status** et statut lifecycle.
- **Bookings** attachées.
- **Time entries** et completion.
- **Customer signature.**

#### 2.2 Scheduling et Schedule Board

- **Schedule Board** configuration.
- **Manual** scheduling.
- **Schedule Assistant.**

- **Resource Scheduling Optimization (RSO).**
- **Filters** et characteristics.
- **Multi-day jobs.**

## 2.3 Resources et skills

- **Bookable resources.**
- **Resource types** : user, account, equipment.
- **Characteristics** et ratings.
- **Work hours** et time off.
- **Resource territories.**

## 2.4 Agreements

- **Maintenance contracts.**
- **Recurring** work orders.
- **Invoice generation.**
- **Renewal.**

## 2.5 Inventory et logistics

- **Inventory transactions.**
- **Inventory adjustments.**
- **Inventory transfers.**
- **Purchase orders.**
- **Returns and RMA.**

# Domaine 3 — Field Service mobile app (5-10 %)

## 3.1 Déploiement et configuration

- **Field Service Mobile (FSM)** Power Apps.
- **Offline** capabilities.
- **Sync** et profiles.
- **Forms** mobile optimization.

## 3.2 Utilisation terrain

- **Daily schedule** view.
- **Maps** et directions.
- **Customer signature** capture.
- **Photos** et attachments.
- **Digital inspections.**
- **Copilot** Field Service mobile.

# Domaine 4 — Microsoft Power Platform (10-15 %)

## 4.1 Power Apps customizations

- **Model-driven** apps Field Service.
- **Canvas apps** support.
- **Business rules** et formulas.
- **Custom entities.**

## 4.2 Power Automate

- **Cloud flows** automation.
- **Notifications**.
- **Approval** workflows.
- **Custom logic**.

### 4.3 Reporting

- **Power BI** dashboards.
- **Embedded** visualizations.
- **Performance metrics**.

## Domaine 5 — Connected Field Service (10-15 %)

### 5.1 IoT

- **Connected Field Service** setup.
- **IoT alerts**.
- **Azure IoT Hub** integration.
- **Auto work order creation**.
- **Predictive maintenance**.

### 5.2 Remote Assist

- **HoloLens 2** integration.
- **Remote** expert assistance.
- **Mixed reality** annotations.
- **Microsoft Teams** calls.

### 5.3 Customer engagement

- **Customer portal** via Power Pages.
- **Booking notifications**.
- **Track** technician arrival.

## Programme pédagogique — Modules

**40 à 80 heures de préparation** recommandées selon le profil. OpenCertif structure ce parcours sur 28 à 35 heures de formation tutorée (4-5 jours) complétées par 20 à 45 heures d'auto-formation sur Microsoft Learn et environnements de test.

- Module 1 : Vue d'ensemble Dynamics 365 Field Service.
- Module 2 : Setup initial et settings.
- Module 3 : Accounts, work locations, customer assets.
- Module 4 : Incident types et service tasks.
- Module 5 : Products, warehouses, pricing.
- Module 6 : Lifecycle des work orders.
- Module 7 : Schedule Board et Schedule Assistant.
- Module 8 : Resource Scheduling Optimization (RSO).
- Module 9 : Bookable resources et characteristics.
- Module 10 : Agreements et recurring work orders.
- Module 11 : Inventory transactions et adjustments.
- Module 12 : Purchase orders et RMA.
- Module 13 : Field Service Mobile app : déploiement.
- Module 14 : Offline, sync, digital inspections.

- Module 15 : Power Apps customizations Field Service.
- Module 16 : Power Automate workflows.
- Module 17 : Power BI dashboards et reporting.
- Module 18 : Connected Field Service et Azure IoT Hub.
- Module 19 : Predictive maintenance.
- Module 20 : Remote Assist avec HoloLens 2.
- Module 21 : Copilot dans Field Service.
- Module 22 : Examen blanc Microsoft Practice Assessment MB-240.

## Sources officielles et ressources

- Site officiel Microsoft Learn : **learn.microsoft.com / credentials / certifications**.
- **Microsoft Learn** : parcours d'apprentissage gratuits.
- **Practice Assessments** Microsoft (gratuits).
- **Microsoft Official Curriculum (MOC)** : MOC On-Demand.
- Page de réservation Pearson VUE : **home.pearsonvue.com / microsoft**.
- Badge officiel via **Credly** : credly.com / org / microsoft-certification.
- Page OpenCertif : opencertif.fr / certifications-microsoft-mcp-dynamics365.
- Microsoft Tech Community : techcommunity.microsoft.com.
- **MeasureUp** : tests blancs officiels Microsoft.
- **Dynamics 365 documentation** : learn.microsoft.com / dynamics365.
- **Trial environments** : trials.dynamics.com.
- **Microsoft Learn MB-240** : learn.microsoft.com / training / paths / d365-field-service.
- **Practice Assessment MB-240** (gratuit).
- **Dynamics 365 Field Service docs** : learn.microsoft.com / dynamics365 / field-service.
- **Remote Assist** : dynamics.microsoft.com / mixed-reality / remote-assist.

## Marques citées et droits de propriété intellectuelle

Microsoft, le logo Microsoft, Dynamics 365, Customer Service, Field Service, Finance, Supply Chain Management, Finance and Operations, Business Central, Power Platform, Power BI, Power Apps, Power Automate, Copilot, Copilot Studio, Dataverse, Microsoft Entra ID, Azure, Microsoft Certified, Microsoft Learn sont des marques déposées de Microsoft Corporation. Pearson VUE et OnVUE sont des marques déposées de Pearson Education Inc. Credly est une marque déposée de Pearson Education Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.