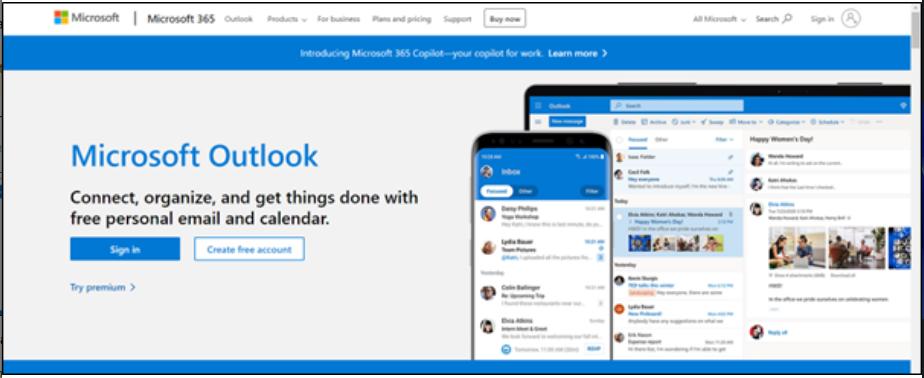
# Laboratório 7: Criando, agendando e exibindo ordens de serviço no Outlook usando o Copilot no Field Service

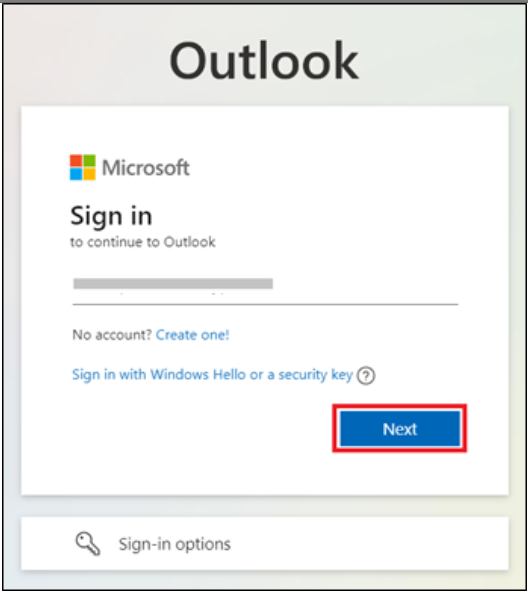
**Observação**: Alternar para um tema diferente no **Outlook Web** não é compatível com os **complementos do Outlook**.

## Exercício 1: Abrir o complemento Field Service Outlook

1. Em uma nova guia, abra o **Outlook** usando o link  **http://www.outlook.com/**..



1. Faça login com suas credenciais de **Office 365 admin tenant**.



1. Abra qualquer um dos e-mails. Enquanto estiver com o e-mail aberto, selecione o ícone **Apps**. Se não visualizar o ícone Apps, selecione mais opções (…) e, em seguida, Apps.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Selecione **Dynamics 365 Field Service for Outlook** .

Uma captura de tela de um computador

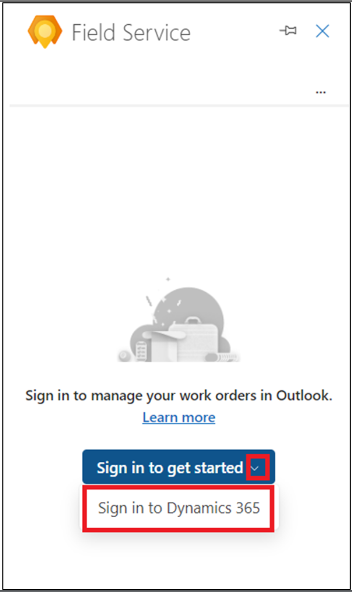
Descrição gerada automaticamente

1. Selecione **Sign in to get started**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Selecione **Sign-in to Dynamics 365**.



1. Em Select your **Dynamics 365 environment**. Selecione o ambiente **Field Service Trial**, nesse laboratório.

**Observação:** se aparecer um aviso dizendo "This environment is not valid for Field service", pule este laboratório por enquanto e tente novamente mais tarde, quando o recurso estiver disponível nesse ambiente de teste.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Selecione **Get started**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

## Exercício 2: Criar uma ordem de serviço no Outlook usando o Copilot no Field Service

1. Enquanto estiver em um email, abra o **complemento Field Service**.
2. Na aba **Página Inicial**, selecione **Create a work order from email**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Na página **Create work order**, use a tabela a seguir para inserir as informações solicitadas e selecione **Create**.

| **Configurações** | **Valor** |
| --- | --- |
| Conta de serviço | Contoso Coffee |
| Localização funcional | 1º Andar |
| Substatus | Falha eletrônica diagnosticada |
| Tipo de ordem de serviço | Solicitação de manutenção |
| Tipo de incidente primário | Placa de circuito defeituosa |
| Descrição do incidente primário | Placa de circuito defeituosa |

**Observação**: Para qualquer campo na ordem de serviço, se um valor não estiver disponível na lista suspensa, selecione **+**. O aplicativo Field Service será aberto para que você possa inserir um novo valor e seus detalhes. Salve e feche o aplicativo Field Service. Digite o novo valor ou selecione **Refresh** para adicionar o novo valor à lista suspensa.

Uma captura de tela de um computador

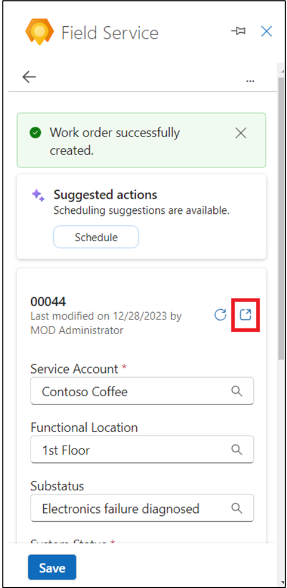
Descrição gerada automaticamente

1. Após a criação da ordem de serviço, o número da ordem de serviço será exibido na parte superior do painel do **Field Service**. O **System Status** padrão será **Unscheduled**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

**Dica**: Se você quiser abrir a ordem de serviço no aplicativo Dynamics 365 Field Service, selecione o ícone de pop-up.



## Exercício 3: Obter assistência de agendamento

No Outlook, a funcionalidade de **schedule assist** ajuda você a agendar, reagendar ou mover um agendamento para uma ordem de serviço.

### Tarefa 1: Agendar uma ordem de serviço no Outlook

O agendamento é baseado na disponibilidade de recursos, habilidades, janelas de tempo prometidas pelo cliente, proximidade da localização do cliente e unidade de negócios.

1. Na página do **Field Service Add-in**, navegue até a guia **Work orders** e abra uma ordem de serviço que esteja com o status de Unscheduled.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Na página **Worker order**, selecione **Schedule** em **Suggested actions**. O sistema procura por técnicos disponíveis com base nas necessidades da ordem de serviço e, em seguida, exibe sugestões.

Uma captura de tela de uma tela de computador

Descrição gerada automaticamente

1. Se o sistema não encontrar sugestões ou você não encontrar o técnico ideal, utilize a opção **Go to schedule board**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Você será direcionado para o **Schedule Board** do **Dynamics 365 Field Service**.
2. Certifique-se de que está no modo **Initial public view**. Selecione **Book** para agendar uma ordem de serviço.

Uma captura de tela de um computador

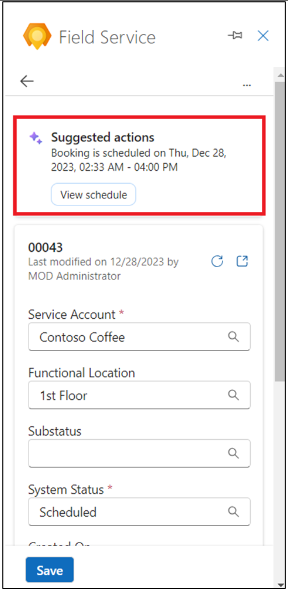
Descrição gerada automaticamente

1. Selecione sua ordem de serviço no campo **Requirement** e escolha o **Resource**.
2. Selecione a **Start date, Start time, End date e End time**.
3. Selecione **Book**. A ordem de serviço está reservada agora.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Navegue até a guia **Outlook**. O técnico foi agendado e o status da ordem de serviço é alterado para **Scheduled.**



1. Selecione **View schedule** para ver mais detalhes sobre o agendamento da ordem de serviço.

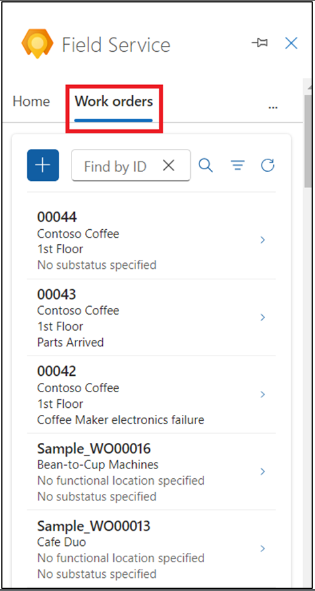
Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

### Tarefa 2: Reagendar uma ordem de serviço no Outlook

Reagendar uma ordem de serviço agendada para um recurso, data ou hora diferente. Use o assistente de agendamento para fornecer agendamentos com base na disponibilidade de recursos, habilidades, janelas de tempo prometidas pelo cliente, proximidade da localização do cliente e unidade de negócios.

1. Na página de **Work orders**, abra uma ordem de serviço que já esteja agendada.



1. Selecione **View schedule** em **Suggested actions**.

Uma captura de tela de um telefone

Descrição gerada automaticamente

1. Na página de detalhes do agendamento, selecione **Reschedule**.

Uma captura de tela de um contato

Descrição gerada automaticamente

1. Selecione **Go to schedule board** para reagendar a ordem de serviço.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

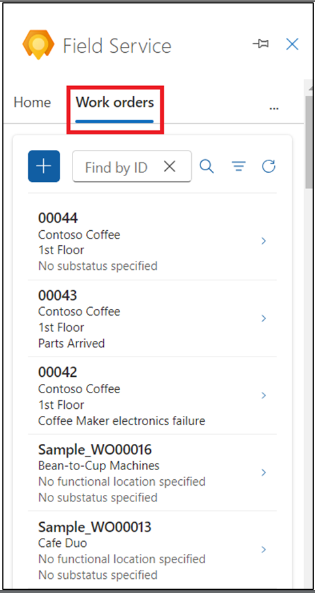
1. Revise os técnicos e sua disponibilidade. Você pode procurar um técnico pelo nome, filtrar por datas ou classificar os técnicos por horário de início ou tempo de viagem. Se a **Estimated Duration** não tiver sido configurada nos requisitos do recurso, 30 minutos será usado como valor padrão.
2. Assim que a ordem de serviço for reagendada, uma confirmação será exibida na parte superior do painel do **Field Service**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

### Tarefa 3: Mover um agendamento no Outlook

1. Na página **Field Service Add-in**, navegue até a guia **Work orders** e abra uma ordem de serviço agendada.



1. Selecione **View schedule** em **Suggested actions**.

Uma captura de tela de uma tela de computador

Descrição gerada automaticamente

1. Na página de detalhes do agendamento, selecione **Move booking**.

Uma captura de tela de um contato

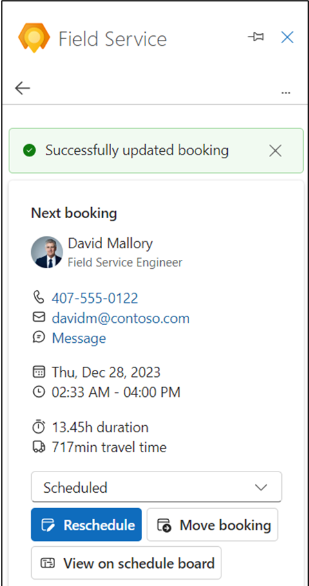
Descrição gerada automaticamente

1. Você pode alterar o recurso atual.
2. Selecione a data e a hora e selecione **Update**.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

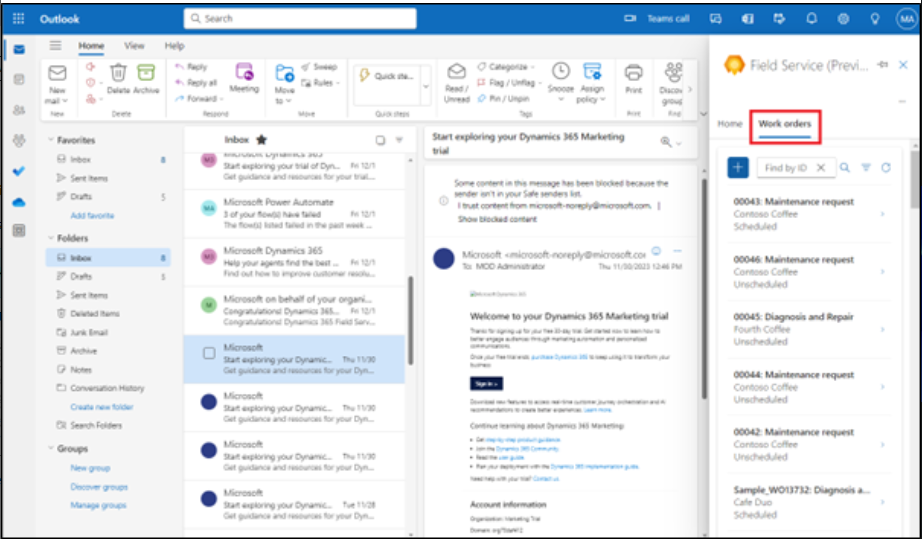
1. O técnico foi agendado. Uma confirmação será exibida na parte superior do painel do **Field Service**.



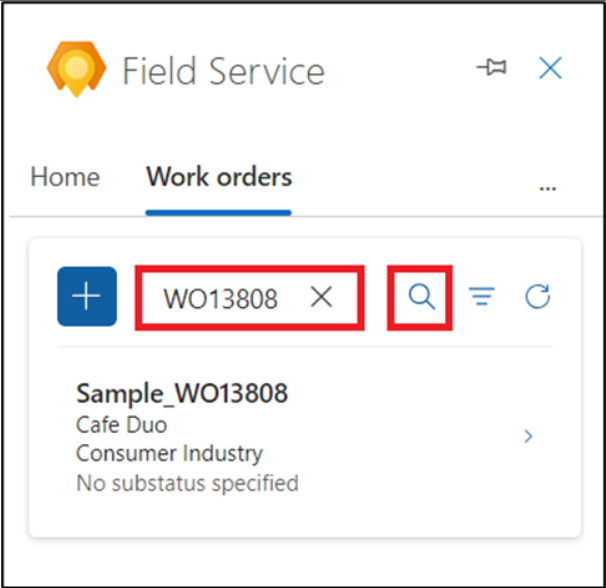
## Exercício 4: Exibir ordens de serviço no Outlook

1. Enquanto estiver em um e-mail, abra o **Field Service add-in**.
2. Na guia **Work orders**, será exibida uma lista de até 50 ordens de serviço. A ordem de serviço mais recente aparecerá primeiro.

**Dica**: Para visualizar mais ordens de serviço no aplicativo Field Service, selecione **See more** na parte inferior da lista.



1. Para encontar uma ordem de serviço específica, digite a ID da ordem de serviço na na caixa **Find by ID** e selecione **Search**.



1. Para filtrar as ordens de serviço por status ou prioridade, selecione **Filter.**

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Faça sua escolha, por exemplo, selecione as ordens de serviço com status o status **Scheduled** e, em seguida, selecione **Apply**.

Uma captura de tela de uma tela de login

Descrição gerada automaticamente

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

1. Para remover um filtro, selecione **Filter**, desmarque cada seleção e, em seguida, selecione **Apply**.

Uma captura de tela de um formulário de login

Descrição gerada automaticamente

## Exercício 5: Editar uma ordem de serviço no Outlook

1. Enquanto estiver em um e-mail, na página do **Field Service Add-in**, navegue até a guia **Work orders** e depois abra qualquer uma das ordens de serviço.

Uma captura de tela de um computador

Descrição gerada automaticamente

**Dica**: Use **Find by ID** ou **Filter** para encontrar a ordem de serviço, se necessário.

1. Faça as alterações necessárias, por exemplo, altere o **Substatus** da ordem de serviço e selecione **Save**.

Uma captura de tela de um telefone

Descrição gerada automaticamente

1. A ordem de serviço foi atualizada. Uma confirmação será exibida no topo do painel do **Field Service**.

Uma captura de tela de um telefone

Descrição gerada automaticamente