

Formation ISO/IEC 27005 Risk Manager (certification)

Jour 1 : Introduction à la norme ISO/IEC 27005 et à la gestion des risques

- Objectifs et structure de la formation.
- Cadres normatifs et réglementaires.
- Principes et concepts fondamentaux de la gestion des risques liés à la sécurité de l'information.
- Programme de gestion des risques.
- Établissement du contexte.

Jour 2 : Appréciation des risques, traitement des risques, communication et concertation selon ISO/IEC 27005

- Identification des risques.
- Analyse du risque.
- Évaluation du risque.
- Traitement du risque.
- Évaluation des risques liés à la sécurité de l'information.
- Communication et concertation relatives aux risques liés à la sécurité de l'information.

Jour 3 : Surveillance, revue et examen de certification

- Surveillance et revue du risque.
- Examen de certification « ISO/IEC 27005 Risk Manager ».

Formation ISO/IEC 27001 Lead Implementer(certification)

Module 1 : Introduction à ISO/IEC 27001 et initiation de la mise en œuvre d'un SMSI

- Objectifs et structure de la formation
- Normes et cadres réglementaires
- Fondements de la sécurité de l'information
- Initiation de la mise en œuvre du SMSI

- Compréhension de l'organisation et de son contexte
- Définition du périmètre du SMSI

Module 2 : Planification de la mise en œuvre d'un SMSI

- Leadership et approbation du projet
- Structure organisationnelle
- Analyse du système existant
- Politique de sécurité de l'information
- Gestion des risques
- Déclaration d'applicabilité

Module 3 : Mise en œuvre d'un SMSI

- Sélection et conception des mesures de sécurité
- Mise en œuvre des mesures
- Gestion de l'information documentée
- Tendances et technologies
- Communication
- Compétence et sensibilisation
- Gestion des opérations de sécurité

Module 4 : Surveillance, amélioration continue et préparation à l'audit de certification du SMSI

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- Audit interne
- Revue de direction
- Traitement des non-conformités
- Amélioration continue
- Préparation à l'audit de certification
- Clôture de la formation

Module 5 : Examen de certification

- Test final basé sur les connaissances acquises durant la formation
- Questions à choix multiples
- Préparation à la réussite de l'examen ISO/IEC 27001 Lead Implementer

Formation : ITIL v4 – Gestion des Problèmes

Module 1 : Introduction à la Gestion des Problèmes selon ITIL® 4

- Définition et rôle stratégique de la gestion des problèmes
- Différence entre incident et problème
- Intégration dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Relations avec les autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des changements, Gestion de la configuration)

Module 2 : Fondements et Objectifs de la Gestion des Problèmes

- Comprendre les causes profondes des dysfonctionnements IT
- Importance de la gestion proactive et réactive des problèmes
- Effets sur la qualité des services et la satisfaction des utilisateurs
- Automatisation et innovation dans l'identification des problèmes

Module 3 : Structurer un Processus Efficace de Gestion des Problèmes

- Étapes clés du cycle de vie d'un problème :
 - Détection et enregistrement
 - Analyse et diagnostic
 - Élaboration d'une solution de contournement
 - Mise en œuvre d'une solution définitive
 - Vérification et clôture
- Utilisation des techniques d'analyse des causes racines (RCA)
- Documentation et gestion des bases de connaissances

Module 4 : Rôles et Responsabilités des Acteurs Clés

- Rôles impliqués dans la gestion des problèmes :
 - Équipes de support et exploitation
 - Responsable de la gestion des problèmes
 - Experts techniques et architectes IT
 - Fournisseurs et partenaires
- Compétences requises pour gérer efficacement un problème
- Meilleures pratiques pour coordonner les équipes et optimiser la communication

Module 5 : Apports des Outils et Technologies pour une Meilleure Gestion

- Utilisation des solutions ITSM pour suivre et documenter les problèmes
- Intelligence artificielle et machine learning pour identifier les tendances
- Automatisation de la gestion des problèmes pour réduire les délais de résolution
- Exploitation des bases de connaissances et du partage d'informations

Module 6 : Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Rôle des partenaires dans la résolution des problèmes complexes
- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des problèmes
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des problèmes
- Responsabilisation et coordination avec un modèle RACI

Module 7 : Améliorer la Maturité de la Pratique avec ITIL

- Application des quatre dimensions de la gestion des services
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et faire évoluer la gestion des problèmes
- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL

Module 8 : Stratégies pour une Gestion des Problèmes Efficace et Pérenne

- Facteurs de succès et meilleures pratiques pour une gestion optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et de révision des processus
- Alignement des objectifs de gestion des problèmes avec la stratégie IT globale
- Suivi des indicateurs de performance (KPI) et retour sur expérience

Formation : ITIL v4 – Gestion des Incidents

Module 1 : Comprendre les Fondamentaux de la Gestion des Incidents

- Définition et importance stratégique de la gestion des incidents
- Différence entre un incident, un problème et une demande de service
- Place de la gestion des incidents dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Interactions avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des problèmes, Gestion des changements, Gestion des niveaux de service)

Module 2 : Objectifs et Défis de la Gestion des Incidents

- Réduction de l'impact des incidents sur la continuité des activités
- Accélération du rétablissement des services impactés
- Amélioration de l'expérience utilisateur et satisfaction des clients

internes

- Automatisation et standardisation pour optimiser le traitement des incidents

Module 3 : Structurer un Processus de Gestion des Incidents Performant

- Étapes clés du cycle de vie d'un incident :
 - Détection et enregistrement
 - Classification et évaluation de la priorité
 - Diagnostic et résolution
 - Clôture et analyse post-incident
- Mise en place de modèles d'incidents standardisés
- Définition des SLA (Service Level Agreements) et engagements de service

Module 4 : Responsabilités et Rôles Clés dans la Gestion des Incidents

- Acteurs impliqués :
 - Utilisateurs et demandeurs
 - Équipes du Service Desk et support technique
 - Experts techniques et gestionnaires IT
 - Partenaires et fournisseurs
- Compétences requises pour une gestion efficace des incidents
- Bonnes pratiques de coordination et de communication

Module 5 : Technologies et Outils au Service de la Gestion des Incidents

- Utilisation des solutions ITSM pour le suivi et la gestion des incidents (ServiceNow, BMC, Jira, etc.)
- Apport de l'automatisation et de l'intelligence artificielle pour la détection et la résolution rapide
- Intégration d'un portail utilisateur et d'une base de connaissances
- Analyse des performances avec des tableaux de bord et indicateurs clés (KPIs)

Module 6 : Gestion des Incidents en Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des incidents
- Gestion des escalades et responsabilités contractuelles
- Suivi des engagements externes pour une meilleure continuité de service
- Clarification des responsabilités à travers le modèle RACI

Module 7 : Renforcer la Maturité de la Gestion des Incidents

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et optimiser la

gestion des incidents

- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL
- Intégration d'une approche proactive pour réduire le nombre d'incidents récurrents

Module 8 : Bonnes Pratiques pour une Gestion des Incidents Durable et Améliorée

- Facteurs clés de succès pour une gestion des incidents optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et revue des processus
- Alignement de la gestion des incidents avec les objectifs IT et métier
- Suivi et analyse des KPIs pour assurer une amélioration continue

Formation : ITIL v4 – Surveillance et Gestion des Événements

Module 1 : Comprendre les Fondements de la Surveillance et de la Gestion des Événements

- Définition et rôle stratégique de la surveillance et de la gestion des événements
- Différence entre un événement, un incident et une alerte
- Place de la gestion des événements dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexion avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des changements)

Module 2 : Objectifs et Enjeux de la Surveillance IT

- Assurer une détection proactive des anomalies et menaces
- Optimiser la disponibilité et la performance des services IT
- Réduire le temps de réponse face aux incidents et dégradations de service
- Automatiser la collecte et le traitement des événements

Module 3 : Structuration d'un Processus de Surveillance et de Gestion des Événements

- Étapes clés du cycle de vie d'un événement :
 - Détection et enregistrement
 - Filtrage et catégorisation

- Priorisation et corrélation avec d'autres événements
- Notification et escalade
- Clôture et analyse post-événement
- Définition des seuils et règles d'alerte pour éviter les faux positifs
- Développement de modèles d'événements récurrents

Module 4 : Rôles et Responsabilités dans la Surveillance et la Gestion des Événements

- Les acteurs clés impliqués :
 - Équipes d'exploitation et administrateurs systèmes
 - Centre d'opérations réseau (NOC) et Centre d'opérations de sécurité (SOC)
 - Gestionnaires ITSM et Service Desk
 - Partenaires et fournisseurs de services externes
- Compétences requises pour une gestion efficace des événements
- Bonnes pratiques pour améliorer la collaboration entre les équipes

Module 5 : Technologies et Outils au Service de la Surveillance IT

- Présentation des outils de supervision et monitoring (Nagios, Zabbix, Splunk, SolarWinds, Prometheus, etc.)
- Intégration des systèmes d'intelligence artificielle et d'automatisation pour la détection d'anomalies
- Corrélation des événements à l'aide de solutions avancées
- Visualisation des événements et tableaux de bord en temps réel

Module 6 : Gestion des Événements et Collaboration avec les Partenaires

- Implication des fournisseurs et partenaires dans la gestion des événements
- Optimisation des processus de gestion des escalades et des responsabilités externes
- Mise en place d'accords de services (SLA) pour garantir une réponse rapide aux événements critiques
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les rôles et responsabilités

Module 7 : Développer la Maturité de la Surveillance et de la Gestion des Événements

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer les processus de surveillance
- Définition d'une approche évolutive pour une gestion des événements plus proactive et prédictive
- Alignement des pratiques de gestion des événements avec les objectifs métier

Module 8 : Stratégies pour une Surveillance IT Optimisée et Durable

- Facteurs clés de succès pour une gestion efficace des événements
- Méthodes d'amélioration continue et intégration du retour d'expérience
- Automatisation et intelligence artificielle pour anticiper les incidents
- Alignement avec les objectifs IT et métier pour maximiser la valeur des services

Formation ITIL v4 – Centre de Services

Module 1 : Comprendre le Rôle et les Enjeux du Centre de Services

- Définition et mission d'un Centre de Services selon ITIL 4
- Différences entre Service Desk, Help Desk et Centre d'Assistance
- Place du Centre de Services dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexions avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des demandes, Gestion des problèmes)

Module 2 : Objectifs et Stratégies d'un Centre de Services Performant

- Amélioration de l'expérience utilisateur et de la satisfaction client
- Réduction des délais de traitement des tickets et optimisation des ressources
- Passage d'une approche réactive à proactive pour anticiper les besoins des utilisateurs
- Intégration de l'automatisation et du self-service

Module 3 : Structuration et Déploiement d'un Processus Efficace

- Cycle de vie d'un ticket dans un Centre de Services :
 - Accueil et enregistrement
 - Classification et priorisation
 - Diagnostic et résolution initiale
 - Escalade vers un niveau supérieur si nécessaire
 - Clôture et suivi de la satisfaction utilisateur
- Développement de modèles de tickets standardisés
- Définition des SLA (Service Level Agreements) et attentes des utilisateurs

Module 4 : Rôles et Responsabilités au sein du Centre de Services

- Acteurs clés et missions :
 - Techniciens et agents du Service Desk
 - Responsable du Centre de Services
 - Experts IT et support de niveau supérieur
 - Gestionnaires ITSM et fournisseurs externes
- Compétences essentielles pour un support efficace
- Bonnes pratiques pour la gestion des interactions avec les utilisateurs

Module 5 : Outils et Technologies pour Optimiser le Centre de Services

- Présentation des outils ITSM et solutions de gestion des tickets (ServiceNow, BMC Remedy, Freshdesk, etc.)
- Automatisation des réponses avec chatbots et intelligence artificielle
- Déploiement d'un portail utilisateur et base de connaissances pour encourager le self-service
- Analyse des performances avec des tableaux de bord et KPIs

Module 6 : Gestion de la Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des partenaires dans le processus de support et d'escalade
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des tickets
- Optimisation de la communication entre le Centre de Services et les fournisseurs
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les rôles et responsabilités

Module 7 : Développer la Maturité du Centre de Services

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer la gestion du Centre de Services
- Adoption d'une approche centrée sur l'amélioration continue
- Suivi des performances et analyse des retours utilisateurs pour affiner les processus

Module 8 : Bonnes Pratiques pour une Gestion Durable et Performante

- Facteurs clés de succès pour un Centre de Services efficace
- Développement d'une culture du service et de l'excellence opérationnelle
- Automatisation et intelligence artificielle pour une gestion plus fluide
- Alignement avec la stratégie IT pour maximiser la valeur apportée aux utilisateurs

Formation Administration Azure : Identité, Réseau, Stockage et Sécurité

Module 1 : Identité

- Azure Active Directory
- Utilisateurs et groupes
- **Laboratoire** : Gérer les identités d'Azure Active Directory.

Module 2 : Gouvernance et conformité

- Abonnements et comptes
- Azure Policy
- Contrôle d'accès en fonction du rôle (RBAC)
- **Laboratoire** : Gérer les abonnements et RBAC.
- **Laboratoire** : Gérer la gouvernance par le biais de la politique Azure.

Module 3 : Administration d'Azure

- Azure Resource Manager
- Azure Portal and Cloud Shell
- Azure PowerShell and CLI
- ARM Templates
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide du portail Azure.
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide des modèles ARM.
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide d'Azure PowerShell.
- **Laboratoire** : Gérer les ressources Azure à l'aide d'Azure CLI.

Module 4 : Mise en réseau virtuelle

- Réseaux virtuels
- Adressage IP
- Groupes de sécurité du réseau
- Pare-feu Azure
- Azure DNS
- **Laboratoire** : Installer un réseau virtuel.

Module 5 : Connectivité intersites

- VNet Peering
- Connexions de passerelles VPN
- ExpressRoute et WAN virtuel
- **Laboratoire** : Installer la connectivité intersites.

Module 6 : Gestion du trafic du réseau

- Routage du réseau et des points de terminaison
- Équilibreur de charge Azure
- Azure Application Gateway
- Gestionnaire du trafic
- **Laboratoire** : Gestion du trafic.

Module 7 : Stockage Azure

- Comptes de stockage
- Stockage des blobs
- Sécurité du stockage
- Fichiers Azure et File Sync
- Gestion du stockage
- **Laboratoire** : Gérer le stockage Azure.

Module 8 : Machines virtuelles Azure

- Planification des machines virtuelles
- Création des machines virtuelles
- Disponibilité des machines virtuelles
- Extensions des machines virtuelles
- **Laboratoire** : Gérer les machines virtuelles.

Module 9 : Informatique sans serveur

- Azure App Service Plans
- Azure App Service
- Container Services
- Azure Kubernetes Service
- **Laboratoire** : Installer les applications Web.
- **Laboratoire** : Installer Azure Container Instances.
- **Laboratoire** : Installer le service Kubernetes d'Azure.

Module 10 : Protection des données

- Sauvegarde des fichiers et dossiers
- Sauvegarde des machines virtuelles

- **Laboratoire** : Mettre en œuvre la protection des données.

Module 11 : Surveillance

- Azure Monitor
- Alertes Azure
- Analyse du journal
- Network Watcher
- **Laboratoire** : Installer la surveillance.

Formation Microsoft Dynamics 365 Business Central (MB-800T00)

Module 1: Démarrer votre version d'évaluation gratuite de Dynamics 365 Business Central

- Se connecter à Business Central
- Utiliser une base de données de démonstration
- Démarrer un essai avec vos propres données
- Prolonger votre essai et abonner ou désabonner votre organisation

Module 2: Présentation de Microsoft Dynamics 365 Business Central

- Identifier les types d'abonnement disponibles pour Business Central
- Explorer la fonctionnalité de gestion des relations
- Utiliser Dynamics 365 Sales avec Business Central
- Découvrir les fonctionnalités de gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Traiter et gérer le cycle d'achat
- Traiter et gérer le cycle de vente
- Envoyer des documents aux clients
- Découvrir comment gérer des tâches
- Découvrir les fonctionnalités de gestion des services
- Fonctionnalités de fabrication de Business Central
- Fonctionnalités du module Ressources humaines de Business Central
- Expérience liée à In Microsoft 365 pour Business Central

Module 3: Personnaliser Microsoft Dynamics 365 Business Central

- Personnaliser, étendre et concevoir des applications

Module 4: Administrer Business Central Online

- Étendre une période d'évaluation pour un client
- Accéder au centre d'administration
- Gérer les environnements de production et de bac à sable
- Définir les notifications aux abonnés
- Inspecter la télémétrie de l'environnement et résoudre les problèmes
- Exporter des bases de données
- Activer les fonctionnalités
- Surveillance et analyse de la télémétrie

Module 5: Créer de nouvelles sociétés dans Business Central

- Créer des sociétés sans données
- Créer des sociétés avec les données de configuration et de démonstration
- Créer des entreprises avec des données de démonstration pour des scénarios de fabrication
- Créer une société en copiant les données à partir d'une société existante
- Configurer les informations société

Module 6: Migrer des données vers Business Central

- Utiliser la configuration assistée pour la migration des données
- Utiliser les modèles de données
- Importer des données depuis Excel
- Créer des soldes d'ouverture de journal
- Importer des données métier depuis d'autres systèmes financiers
- Configurer une société avec les services RapidStart

Module 7: Gérer les utilisateurs dans Business Central

- Créer des utilisateurs
- Attribuer des rôles de sécurité
- Définir les autorisations des utilisateurs
- Gérer l'authentification

Module 8: Configurer les paramètres généraux de Business Central

- Configurer les paramètres de base
- Définir les paramètres de l'entreprise
- Personnaliser les préférences utilisateur
- Gérer les options de personnalisation

Module 9: Utiliser les flux de travail d'approbation dans Dynamics 365 Business Central

- Demander l'approbation d'un enregistrement
- Annuler une demande d'approbation
- Approuver ou rejeter une demande d'approbation

- Déléguer une demande d'approbation
- Gérer les demandes d'approbation échues

Module 10: Fonctions essentielles de l'interface utilisateur dans Dynamics 365 Business Central

- Lanceur d'applications
- Principales pages de Business Central
- Icône rechercher la page ou fenêtre de recherche
- Mes paramètres
- Obtenir de l'aide
- Visiter Business Central
- Différents types de pages dans l'interface utilisateur
- Utiliser l'Explorateur de rôles
- Autres fonctionnalités de l'interface utilisateur

Module 11: Utiliser les flux de travail d'approbation dans Dynamics 365 Business Central

- Demander l'approbation d'un enregistrement
- Annuler une demande d'approbation
- Approuver ou rejeter une demande d'approbation
- Déléguer une demande d'approbation
- Gérer les demandes d'approbation échues

Module 12: Fonctions essentielles de l'interface utilisateur dans Dynamics 365 Business Central

- Lanceur d'applications
- Principales pages de Business Central
- Icône rechercher la page ou fenêtre de recherche
- Mes paramètres
- Obtenir de l'aide
- Visiter Business Central
- Différents types de pages dans l'interface utilisateur
- Utiliser l'Explorateur de rôles
- Autres fonctionnalités de l'interface utilisateur

Module 13: Personnaliser l'interface utilisateur Microsoft Dynamics 365 Business Central

- Personnaliser le tableau de bord
- Personnaliser les pages liste et fiche
- Personnaliser les pages de document et ajouter des champs

Module 14: Utiliser des interfaces de remplacement pour Dynamics 365 Business Central

- Explorer l'interface utilisateur sur votre smartphone et votre tablette

- Utiliser l'interface Outlook pour Business Central
- Utiliser Microsoft Teams pour partager des données métier

Module 15: Modifier l'apparence des documents dans Business Central

- Vue d'ensemble des présentations d'état et des mises en page de documents
- Créer et modifier une présentation personnalisée d'état ou de document
- Mettre à jour les présentations état ou document
- Modifier la présentation actuelle d'un état
- Mettre en œuvre les sélections d'états
- Gérer les paramètres enregistrés pour les états
- Configurer des imprimantes

Module 16: Configurer Business Central pour Excel et Power BI

- Créer des services Web pour lier Power BI et Business Central
- Ajouter Business Central en tant que source de données dans Power BI
- Créer des états Power BI de données de liste à afficher dans Business Central
- Configurer des applications Business Central dans Power BI
- Utilisation des données métier dans Excel

Module 17: Migrer des données locales vers Dynamics 365 Business Central

- Processus de migration des données de bout en bout
- Exécuter l'outil Migration cloud
- Répondre aux questions et problèmes courants liés aux migrations

Module 18: Configurer les options de Paramètres comptabilité dans Dynamics 365 Business Central

- Configurer le raccourci Général
- Configurer le raccourci Axes analytiques
- Configurer le raccourci Validation en arrière-plan
- Configurer le raccourci Déclaration
- Configurer le raccourci Application

Module 19: Configurer les souches de numéros et les codes trace dans Dynamics 365 Business Central

- Attribuer des souches de numéros et des relations entre des souches de numéros
- Configurer des codes trace

Module 20: Configurer des groupes de comptabilisation dans Dynamics 365 Business Central

- Définir et attribuer des groupes comptabilisation stock
- Groupes comptabilisation généraux
- Configurer la page Paramètres comptabilisation

Module 21: Configurer des axes analytiques dans Dynamics 365 Business Central

- Saisir manuellement les axes analytiques dans une commande vente
- Configurer des axes principaux et des axes analytiques de raccourci
- Configurer les axes analytiques par défaut
- Configurer les axes analytiques par défaut pour les types compte
- Configurer une affectation analytique prioritaire
- Configurer des croisements d'axes

Module 22: Configurer le plan comptable dans Dynamics 365 Business Central

- Utiliser le plan comptable
- Configurer des catégories et des sous-catégories de compte
- Mettre à jour le plan comptable

Module 23: Configurer des modèles feuille comptabilité dans Dynamics 365 Business Central

- Configurer des feuilles comptabilité

Module 24: Créer et traiter des écritures de feuille dans Dynamics 365 Business Central

- Traiter des écritures feuille
- Utiliser des feuilles standard
- Corriger des entrées de journal

Module 25: Valider des écritures de feuille périodiques dans Dynamics 365 Business Central

- Ventiler des montants
- Modifier les feuilles abonnement dans Excel

Module 26: Utiliser les données principales du domaine d'application Commerce dans Microsoft Dynamics 365 Business Central

- Configurer des unités de mesure
- Affecter des caractéristiques à un article
- Configurer des catégories article

- Gérer les clients
- Fusionner des comptes client
- Gérer les fournisseurs
- Fusionner des comptes fournisseur
- Gérer les ressources
- Configurer les vendeurs et les acheteurs
- Utiliser des modèles pour créer des données principales

Module 27: Configurer le domaine d'application Commerce dans Microsoft Dynamics 365 Business Central

- Configuration des achats
- Configurer des magasins
- Paramètres stock

Module 28: Créer des documents achat dans Dynamics 365 Business Central

- Créer une commande cadre
- Gérer les commandes fournisseur

Module 29: Réceptionner et facturer des articles dans Dynamics 365 Business Central

- Contrepasser une réception
- Traiter des factures fournisseur
- Consulter les documents achat validés
- Contrepasser ou corriger une facture achat enregistrée

Module 30: Configurer les prix d'achat et les remises dans Dynamics 365 Business Central

- Utiliser les prix spéciaux dans les commandes achat
- Configurer des remises ligne
- Configurer les remises facture

Module 31: Valider des frais annexes d'achat dans Dynamics 365 Business Central

- Traiter les frais annexes dans une commande achat
- Traiter les frais annexes d'une facture achat
- Analyser le coût unitaire direct d'un article

Module 32: Estimer les dates de réception des commandes achat dans Dynamics 365 Business Central

- Estimer les réceptions de commande achat

Module 33: Créer des documents vente dans Dynamics 365 Business Central

- Créer une commande cadre
- Gérer les commandes vente
- Configurer des lignes vente récurrentes
- Proposer des produits similaires à vos clients
- Associer plusieurs références à un article
- Vendre des articles de catalogue
- Créer des codes d'achat
- Traiter les livraisons directes
- Traiter les commandes spéciales

Module 34: Expédier et facturer des articles dans Dynamics 365 Business Central

- Contrepasser une expédition
- Facturer des clients
- Consulter des documents de vente validés
- Contrepasser ou corriger une facture vente enregistrée

Module 35: Gérer les prix de vente dans Dynamics 365 Business Central

- Configurer des prix de vente pour les groupes de clients
- Utiliser des prix spéciaux dans des commandes vente
- Créer des prix de vente
- Modifier en bloc le prix unitaire sur la fiche article

Module 36: Configurer des remises pour vos clients dans Dynamics 365 Business Central

- Utiliser les remises ligne lors de la vente d'articles aux clients
- Configurer les remises facture
- Utilisation de remises facture lors de la vente d'articles à des clients

Module 37: Promesse de livraison de commande vente dans Dynamics 365 Business Central

- Configurer une promesse de livraison
- Promesse de livraison de commande vente

Module 38: Configurer la gestion des retours dans Dynamics 365 Business Central

- Configurer la gestion de retour achat
- Motifs retour

Module 39: Gérer les retours client dans Dynamics 365 Business Central

- Retourner des articles défectueux aux fournisseurs

Module 40: Gérer les retours aux fournisseurs dans Dynamics 365 Business Central

- Lettrer la contrepassation du coût exact

Module 41: Configurer la gestion des disponibilités dans Dynamics 365 Business Central

- Décrire les définitions d'échange de données
- Configurer des modes de paiement
- Configurer les clients et les fournisseurs dans la gestion des disponibilités
- Relation entre les écritures client et les écritures comptables client
- Relation entre les écritures fournisseur et les écritures comptables fournisseur
- Configurer des comptes bancaires client
- Configurer des comptes bancaires fournisseur
- Configurer l'enregistrement de paiement
- Activer les paiements client au moyen de services de paiement

Module 42: Saisir des paiements dans la feuille règlement et la feuille paiement de Dynamics 365 Business Central

- Lettrer des paiements
- Délettrer des écritures comptables client et fournisseur
- Traiter les enregistrements de paiement
- Configurer les écarts de règlement
- Configurer des comptes généraux pour des écarts de règlement
- Traiter les écarts de règlement lors de la validation des paiements

Module 43: Proposer des paiements fournisseur dans Dynamics 365 Business Central

- Suggérer des paiements à l'aide de la priorité fournisseur et des montants disponibles
- Payer les factures à leur date d'échéance

Module 44: Utiliser des chèques pour payer des fournisseurs dans Dynamics 365 Business Central

- Imprimer et valider des chèques fournisseur
- Annuler un chèque

Module 45: Réaliser un rapprochement bancaire dans Dynamics 365 Business Central

- Valider le rapprochement bancaire
- Importer un relevé bancaire
- Annuler un rapprochement bancaire

Module 46: Configurer les feuilles de rapprochement bancaire dans Dynamics 365 Business Central

- Configurer le lettrage de paiement automatique et les règles de lettrage paiement
- Configurer l'importation de fichiers de relevés bancaires

Module 47: Utiliser la feuille de rapprochement bancaire dans Dynamics 365 Business Central

- Rapprocher des paiements à l'aide de lettrages automatiques
- Mapper le texte sur les paiements d'abonnement
- Valider et rapprocher le rapprochement bancaire

Plan Marketing : Une Clé pour la Réussite de Votre Entreprise



Toute entreprise fait face à des défis majeurs qui échappent à son contrôle, mais qui influencent considérablement ses chances de succès.

Que vous soyez dirigeant ou décisionnaire dans une organisation, il est probable que vous ayez déjà été confronté à des facteurs externes ayant affecté le lancement d'un produit ou d'un service.

Alors, comment planifier ces éléments pour orienter votre entreprise vers la réussite ? La réponse réside dans un [plan marketing solide](#).

Pourquoi un bon plan marketing est essentiel ?

Un plan marketing sert de boussole pour guider vos décisions en s'appuyant sur les observations actuelles de votre environnement. En anticipant les facteurs externes, il devient possible de prévoir les risques et les opportunités tout en restant adaptable face aux changements. Que vous décidiez de vous conformer, d'innover ou de contourner les obstacles, le plan marketing vous permet de mieux réagir et de minimiser les impacts négatifs.

Les Facteurs Externes qui Influencent Votre Succès

1. Technologie : Un Facteur Clé d'Évolution

Les avancées technologiques modifient constamment la manière de faire des affaires. Par exemple, des lois sur la gestion des données personnelles peuvent imposer des changements drastiques.

Les entreprises doivent donc :

- Investir dans des technologies concurrentielles.
- Respecter les nouvelles normes de cybersécurité.

Enjeu : Rester à jour pour rivaliser efficacement.

2. Sociologie : Comprendre Vos Consommateurs

Les attentes des consommateurs évoluent avec le temps. Les techniques de vente directes ne fonctionnent plus comme avant. Pour capter l'attention :

- Adaptez vos messages publicitaires aux tendances actuelles.
- Restez authentique pour établir une connexion avec votre public.

Enjeu : Répondre aux nouvelles attentes sociales.

3. Politique et Législation : Les Règles du Jeu

Les lois et réglementations façonnent les activités des entreprises. Une législation peut limiter certains produits ou imposer des contraintes supplémentaires.

- Soyez informé des évolutions légales.
- Ajustez vos produits et services pour éviter des sanctions.

Enjeu : Se conformer pour éviter les surprises.

4. Environnement : Un Engagement Croissant

La conscience écologique des consommateurs impose aux entreprises de

s'aligner sur des pratiques responsables. Par exemple :

- Installez des stations de recyclage.
- Réduisez votre empreinte carbone.

Enjeu : Construire une image d'entreprise écoresponsable.

5. Économie : Naviguer dans un Climat Instable

La santé économique influe directement sur le pouvoir d'achat des consommateurs. En période de crise, les ventes chutent souvent.

- Diversifiez vos offres pour minimiser les impacts.
- Préparez des stratégies pour les périodes de ralentissement.

Enjeu : Maintenir la résilience de votre entreprise.

Comment Prévoir les Changements ?

Bien qu'il soit impossible de prédire l'avenir, un bon plan marketing permet de :

- Identifier les tendances à moyen et long terme.
- Élaborer des stratégies d'adaptation aux éventualités.

Documentez votre plan et organisez des discussions avec votre équipe pour anticiper les scénarios possibles et définir des actions concrètes.

Conclusion

Un plan marketing est bien plus qu'un simple document. C'est un outil stratégique qui façonne les décisions et actions de votre entreprise. En intégrant les facteurs technologiques, sociologiques, politiques, environnementaux et économiques dans vos analyses, vous augmentez vos chances de réussite à court et à long terme.

Restez informé, flexible et prêt à évoluer : c'est ainsi que votre entreprise prospérera dans un monde en constante transformation. Découvrez notre formation complète sur [l'élaboration d'un plan marketing](#) pour perfectionner vos compétences !

Formation: Prix de revient pour PME manufacturière

Comprendre l'importance du prix de revient

- Comprendre le lien entre contrôle des coûts et rentabilité
- Reconnaître les conséquences d'une mauvaise gestion des coûts

Explorer les bases des coûts

- Différencier coûts fixes, variables et mixtes
- Identifier les coûts directs et indirects dans vos activités

Calculer les composantes essentielles

- Estimer les taux de main-d'œuvre directe avec précision
- Répartir efficacement les frais généraux de fabrication

Analyser les écarts

- Comparer les coûts prévus et réels de fabrication
- Identifier les écarts significatifs et leurs causes

Mettre en œuvre des actions correctives

- Ajuster vos processus pour minimiser les inefficacités
- Intégrer les coûts dans votre prise de décision stratégique