

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
- Déletter 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

Formation Dynamics 365: Découverte de Dynamics 365 Business Central

Module 1 : Introduction à Dynamics 365

- Définir Dynamics 365 et Business Central
 - Présentation générale de Dynamics 365
 - Qu'est-ce que Business Central ?
- Comprendre les différences entre Essentiel et Premium
 - Comparaison des fonctionnalités des deux versions
- Découvrir le catalogue d'applications AppSource
 - Exploration des applications disponibles
- Parcourir les différents modules
 - Vue d'ensemble des modules clés

Module 2 : Exploration des environnements de travail

- Définir le client Internet
 - Utilisation et navigation sur le client web
- Définir les clients sur tablette et smartphone
 - Présentation des applications mobiles
- Comprendre les interactions avec Office 365
 - Intégration avec les outils Office

Module 3 : Exploration des rôles

- Découvrir le rôle du gestionnaire d'activités
 - Responsabilités et tâches principales
- Aborder le rôle du responsable de la comptabilité
 - Fonctions clés et responsabilités
- Comprendre le rôle du responsable des ventes et des relations
 - Gestion des ventes et des relations clients
- Aborder le rôle du préparateur de commandes et de ventes
 - Processus de préparation et gestion des commandes

- Découvrir le rôle de l'agent d'achats
 - Gestion des achats et relations fournisseurs
- Découvrir le rôle du responsable des ressources humaines
 - Gestion des ressources humaines
- Comprendre le rôle du responsable de projet
 - Suivi et gestion de projets
- Définir le rôle du gestionnaire de production
 - Gestion de la production
- Récapituler les différents modules
 - Synthèse des rôles et modules

Module 4 : Maîtrise de l'interface utilisateur

- Comprendre la gestion des pages
 - Navigation et gestion des pages
- Explorer les composants de l'interface utilisateur
 - Identification et utilisation des composants UI
- Chercher et trouver des pages ou des rapports
 - Utilisation des outils de recherche
- Trier et filtrer les informations
 - Techniques de tri et de filtrage des données
- Gérer ses paramètres
 - Personnalisation des paramètres utilisateur
- Aborder la structure des pages de type Formulaire
 - Structure et navigation des formulaires
- Utiliser Excel
 - Exportation et manipulation des données avec Excel

Module 5 : Gestion des données

- Gérer les clients
 - Création et gestion des fiches clients
- Organiser et suivre les articles
 - Gestion des articles et inventaire
- Gérer les fournisseurs
 - Création et gestion des fiches fournisseurs
- Suivre les comptes et les plans comptables
 - Gestion des comptes et de la comptabilité

Module 6 : Suivi des processus complets

- Automatiser les processus
 - Mise en place d'automatisations
- Gérer les achats
 - Processus d'achat et suivi des commandes
- Suivre les factures fournisseur
 - Gestion et suivi des factures fournisseurs
- Gérer les ventes
 - Processus de vente et gestion des commandes clients

- Suivre les factures client
 - Suivi et gestion des factures clients

Module 7 : Extensions de la plateforme

- Comprendre les possibilités d'extension
 - Exploration des options d'extension
- Installer une application depuis AppSource
 - Processus d'installation et configuration
- Utiliser Power BI
 - Intégration et utilisation de Power BI
- Automatiser avec Microsoft Flow
 - Création d'automatisations avec Flow
- Utiliser PowerApps
 - Développement et utilisation de PowerApps

Power BI : Le meilleur outil de Business Intelligence pour votre entreprise

Aujourd'hui, les entreprises collectent et stockent des quantités considérables de données qu'elles peuvent utiliser pour améliorer leur performance. Toutefois, collecter ces données ne suffit pas, il est également essentiel de les interpréter et de les analyser pour en tirer des informations précieuses pour l'entreprise.

C'est là que [Power BI](#) entre en jeu. [Power BI](#) est un outil de business intelligence puissant et efficace développé par Microsoft. Il permet à vos employés de collecter, d'analyser et de visualiser les données de votre entreprise en temps réel. En utilisant Power BI, vous pouvez prendre des décisions éclairées et stratégiques pour améliorer les performances de votre entreprise.

Qu'est-ce que Power BI ?

Power BI est un ensemble d'outils de business intelligence développé par Microsoft qui permet de visualiser, analyser et partager un grand volume des données de manière intuitive et interactive. Grâce à ses fonctionnalités de connexion à diverses sources de données, de création de rapports personnalisés et de partage en temps réel, [Power BI](#) est un

atout majeur pour les entreprises souhaitant exploiter leurs données pour une meilleure prise de décisions.

Les avantages de Power BI pour votre entreprise

- **Accessibilité** : Power BI est accessible à tous les utilisateurs grâce à sa convivialité et à son interface intuitive. Les représentations visuelles de données complexes sont facilement compréhensibles, ce qui permet aux représentants de services d'analyser les données rapidement.
- **Rapidité** : l'analyse de grandes quantités de données est la principale fonctionnalité de Power BI. Il peut facilement prendre en charge toutes les données stockées dans la base de données de votre entreprise. Vous pouvez donc développer des rapports d'analyse en temps réel.
- **Personnalisation** : Power BI peut être personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise. Vous pouvez créer des graphiques et des tableaux de bord personnalisés pour les différentes équipes et les indicateurs de performance clés.
- **Sécurité** : [Power BI](#) offre des options de sécurité solides pour protéger les données de votre entreprise. Les normes de sécurité utilisées par Power BI sont fiables.
- **Collaboration** : Power BI permet la collaboration en temps réel entre les différentes équipes de votre entreprise. Power BI offre des fonctionnalités de partage et d'édition, permettant ainsi à tous les membres de votre entreprise de travailler sur les mêmes données.

Comment utiliser Power BI ?

Power BI est facile à utiliser, même si vous êtes novice en matière de business intelligence. Tout d'abord, il faut s'inscrire à Power BI.

Une fois inscrit et connecté, Microsoft publie régulièrement des didacticiels, des informations, et une communauté en ligne pour aider les utilisateurs à apprendre à utiliser [Power BI](#).

En clair, pour les entreprises qui cherchent à accroître leur performance, Power BI est un outil de Business Intelligence efficace pour aider à prendre des décisions éclairées. Power BI peut rapidement devenir un élément essentiel de la stratégie d'entreprise à long terme.

Comment Power BI simplifie la visualisation des données ?

Power BI se distingue par sa capacité à transformer de vastes ensembles de données en tableaux de bord interactifs et personnalisables. Cette flexibilité permet aux utilisateurs de divers horizons, qu'ils soient novices

ou experts en analyse de données, de créer des rapports visuels adaptés à leurs besoins.

Ainsi, Power BI facilite la compréhension et l'interprétation des données en mettant en évidence les tendances, les modèles et les corrélations qui peuvent passer inaperçus dans des feuilles de calcul traditionnelles.

Voici quelques exemples de questions que Power BI peut vous aider à résoudre :

Quels sont les produits ou services les plus rentables, et quels sont ceux qui nécessitent une optimisation ?

Comment les ventes de l'entreprise évoluent-elles au fil du temps, et quelles sont les tendances saisonnières ?

Quels sont les clients les plus fidèles et les plus rentables pour l'entreprise ?

Comment optimiser la gestion des stocks et la chaîne d'approvisionnement pour réduire les coûts et améliorer la rentabilité ?

Les avantages de l'utilisation de Power BI pour la prise de décisions

En utilisant Power BI pour visualiser et analyser les données de votre entreprise, vous bénéficiez des avantages suivants :

Accès rapide et efficace aux informations, ce qui permet une prise de décision plus rapide et éclairée.

Amélioration de la collaboration et de la communication entre équipes, grâce à la possibilité de partager facilement des rapports et des tableaux de bord interactifs.

Capacité à analyser les données de différentes sources, ce qui permet d'avoir une vision globale de l'entreprise.

Gain de temps et d'efforts en évitant les erreurs et les problèmes liés aux formats de données et aux feuilles de calcul complexes.

En clair, Power BI est une solution puissante et polyvalente qui permet aux entreprises d'identifier les domaines d'amélioration en visualisant et en analysant leurs données. En mettant en évidence les tendances, les modèles et les corrélations cachées, Power BI simplifie la prise de décision et aide les entreprises à se développer et à prospérer dans un marché concurrentiel. Si vous souhaitez exploiter pleinement le potentiel de vos données et prendre

des décisions plus éclairées, il est temps d'intégrer [Power BI](#) à votre stratégie de business intelligence.

Formation: BUSINESS MODEL CANVAS

Module 1 : Théorie

- Le Business Model Canvas : définition et présentation
- Les 9 blocs du modèle Canvas:

Proposition de valeur
Segmentation clients
Canaux de distribution
Relations client
Sources de revenus
Ressources clé
Partenaires clés
Activités clés
Structure des coûts

- Les outils pour créer un modèle Canvas
- Présentations d'exemples Canvas
- Étude de cas

Module 2 : Pratique

- Prototypage de votre idée par le modèle Canvas (exercice pratique)
- Évaluation et débriefing

Formation SAP Analytics Cloud – Initiation

Module 1 – Introduction à SAP Analytics Cloud

- Présentation de l'analytique et de la Business Intelligence
- Positionnement de SAP Analytics Cloud dans l'écosystème SAP

- Vue d'ensemble des fonctions d'analyse, de planification et de prédiction
- Identification des principaux cas d'usage en entreprise

Module 2 – Découverte de l'interface

- Prise en main de l'environnement SAP Analytics Cloud
- Navigation dans les menus, dossiers et espaces de travail
- Compréhension de l'organisation des contenus
- Création d'un premier projet d'analyse

Module 3 – Importation et préparation des données

- Importation de données à partir d'un fichier Excel
- Compréhension des notions de dimensions et de mesures
- Vérification, nettoyage et structuration des données
- Création d'un modèle de données simple

Module 4 – Création de visualisations

- Présentation des principaux types de graphiques
- Choix d'une visualisation adaptée au besoin d'analyse
- Création de graphiques interactifs
- Utilisation des filtres, tris et explorations
- Introduction au drill-down et à l'analyse multidimensionnelle

Module 5 – Création d'un tableau de bord

- Création d'une Story dans SAP Analytics Cloud
- Organisation des visualisations dans une même page
- Conception d'un tableau de bord interactif
- Application des bonnes pratiques de mise en page et de lisibilité

Module 6 – Analyse et partage des résultats

- Exploration rapide des résultats obtenus
- Utilisation des fonctions d'insights automatiques
- Partage des tableaux de bord avec les utilisateurs
- Introduction à la gestion des accès et à la collaboration

Atelier pratique – Réaliser un mini tableau de bord complet

- Importation d'un jeu de données
- Création d'un modèle simple
- Conception de plusieurs visualisations
- Assemblage des éléments dans un tableau de bord
- Validation et interprétation des résultats

Formation Microsoft Intune (MD-102) – Gestion moderne des appareils en entreprise

Formation Microsoft Intune (MD-102) – Gestion moderne des appareils en entreprise

Module 1 – Fondements de la gestion moderne des appareils

- Évolution de la gestion des postes : local vs cloud
- Modern Management et principes Zero Trust
- Présentation de Microsoft Intune et Endpoint Manager
- Rôle de Microsoft Entra ID dans la gestion des identités
- Licences et prérequis techniques
- Exploration de l'interface et configuration initiale

Module 2 – Architecture et préparation de l'environnement Intune

- Architecture et composants Intune
- Rôles et permissions d'administration
- Gestion des utilisateurs et des groupes
- Préparation et configuration de l'environnement
- Attribution des rôles et accès administratifs

Module 3 – Déploiement et enrôlement des appareils

- Méthodes d'enrôlement (BYOD, corporatif, hybride)
- Windows Autopilot et provisioning moderne
- Inscription des appareils Windows 10/11
- Inscription iOS/iPadOS et Android Enterprise
- Profils de configuration et restrictions
- Gestion du cycle de vie des appareils

Module 4 – Gestion des applications et des mises à jour

- Déploiement d'applications Microsoft 365
- Applications Win32, MSI et applications mobiles
- Microsoft Store et applications métier
- Distribution, mise à jour et désinstallation à distance
- Gestion des mises à jour Windows (Windows Update for Business)
- Stratégies de maintenance et correctifs

Module 5 – Sécurité des appareils et conformité

- Stratégies de conformité des appareils
- Politiques de sécurité des terminaux
- Accès conditionnel et contrôle d'accès
- Gestion des menaces et mises à jour de sécurité
- Surveillance de la conformité et application des règles

Module 6 – Protection des données et gestion MAM

- Protection des données organisationnelles
- Politiques de protection des applications (MAM)
- Gestion du BYOD et séparation des données personnelles
- Accès sécurisé aux ressources organisationnelles
- Effacement sélectif et protection des informations

Module 7 – Supervision, rapports et dépannage avancé

- Surveillance et tableaux de bord
- Rapports de conformité et d'inventaire
- Diagnostic et dépannage des appareils et politiques
- Résolution des incidents courants
- Bonnes pratiques d'administration et de gouvernance

Formation : Devenir Project Management Professional (PMP®)

Module 1 – Introduction à la certification PMP®

- Présentation de la certification PMP® et de sa valeur professionnelle.
- Conditions d'admissibilité et exigences du PMI.
- Structure de l'examen PMP® et types de questions.
- Stratégie de préparation et organisation des études.

Module 2 – Cadre du PMBOK® : principes et domaines de performance

- Évolution du PMBOK et approche par principes.
- Présentation des 12 principes du management de projet.
- Présentation des 8 domaines de performance.
- Création de valeur, livrables et bénéfices.
- Environnement organisationnel et gouvernance.

Module 3 – Domaine People : leadership et gestion d'équipe

- Rôle et posture du chef de projet.
- Leadership adaptatif et intelligence émotionnelle.
- Gestion et engagement des parties prenantes.
- Communication efficace et gestion des conflits.
- Motivation, collaboration et performance d'équipe.

Module 4 – Domaine Process : planification, exécution et contrôle

- Démarrage du projet et charte de projet.
- Gestion de la portée et structure de découpage du projet (WBS).
- Planification de l'échéancier et gestion des délais.
- Gestion des coûts et du budget.
- Gestion de la qualité et amélioration continue.
- Gestion des risques : identification, analyse et réponses.
- Gestion des approvisionnements et des fournisseurs.
- Suivi de la performance et indicateurs clés.
- Gestion des changements et intégration du projet.
- Clôture du projet et capitalisation des leçons apprises.

Module 5 – Domaine Business Environment : alignement stratégique

- Alignement du projet avec la stratégie organisationnelle.
- Gouvernance et conformité des projets.
- Gestion du changement organisationnel.
- Mesure de la performance et des bénéfices.

Module 6 – Approches prédictives, agiles et hybrides

- Différences entre approche prédictive, agile et hybride.
- Principes Agile selon la vision PMP®.
- Rôle du chef de projet en environnement agile.
- Gestion des exigences et du changement en mode agile.
- Scénarios hybrides et cas pratiques d'examen.

Module 7 – Stratégies de réussite à l'examen PMP®

- Comprendre et analyser les questions PMP®.
- Identifier les pièges et réponses attendues par le PMI.
- Techniques de gestion du temps à l'examen.
- Adopter la logique PMI dans les choix de réponses.

Module 8 – Examens blancs et révision finale

- Réalisation d'examens blancs en conditions réelles.
- Correction commentée et analyse des erreurs.
- Révision ciblée des notions clés.
- Plan de révision personnalisé avant l'examen officiel.

Crystal Reports ou Power BI : quelle solution pour votre reporting structuré ?

Depuis plus de deux décennies, **Crystal Reports** s'est imposé comme une solution puissante pour produire des rapports d'entreprise précis, détaillés et personnalisables. Utilisé dans de nombreux secteurs, il reste aujourd'hui une référence solide pour le **reporting structuré basé sur des données fiables**.

Mais avec l'évolution des outils de visualisation et l'arrivée de solutions cloud, de nouvelles options émergent pour répondre aux besoins actuels des entreprises, notamment en matière d'analyse dynamique, de collaboration et de mobilité.

Pourquoi envisager une solution complémentaire ou alternative ?



Crystal Reports excelle dans la génération de documents structurés, tels que

:

- États financiers
- Rapports d'exploitation
- Documents réglementaires

Toutefois, certaines organisations recherchent aujourd'hui des outils offrant :

- Un partage rapide dans le cloud
- Des tableaux de bord interactifs
- Une analyse visuelle en temps réel

C'est dans ce contexte que des solutions comme **Microsoft Power BI** s'imposent comme **une alternative moderne et complémentaire**.

Power BI : une réponse aux nouveaux besoins d'analyse

Développé par Microsoft, Power BI est une solution de **Business Intelligence** conçue pour rendre les données accessibles et compréhensibles, tant pour les analystes que pour les décideurs.

Avantages de Power BI :



- Interface intuitive avec glisser-déposer
- Tableaux de bord dynamiques et interactifs
- Connectivité native avec Excel, SharePoint, SQL Server, etc.
- Partage facile en ligne via Power BI Service
- Modélisation de données avec Power Query et DAX

Crystal Reports + Power BI : une combinaison

gagnante

Plutôt que d'opposer les deux outils, de nombreuses entreprises choisissent de les **utiliser de façon complémentaire** :

- Crystal Reports pour les rapports imprimables et normés
- Power BI pour la visualisation en temps réel et le pilotage interactif

Cette synergie permet de tirer le meilleur parti de vos données, selon les besoins métier.

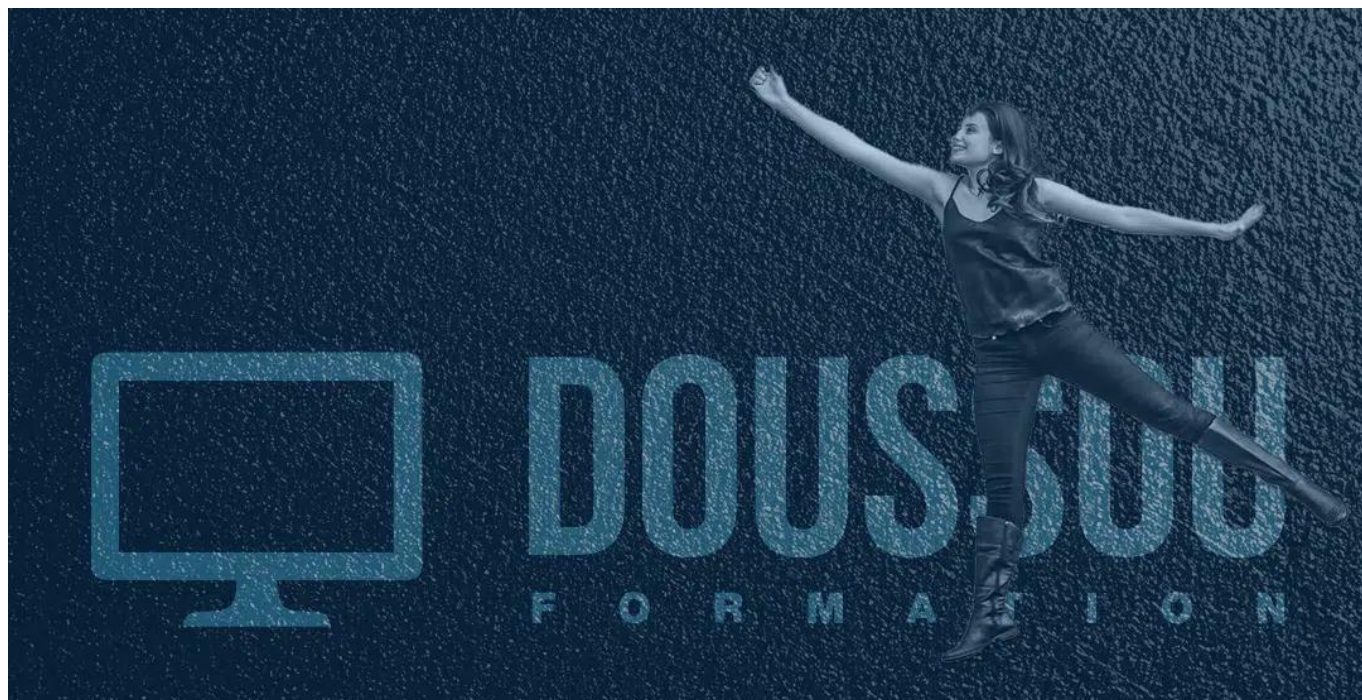
Formation et accompagnement

Chez **Doussou Formation**, nous proposons des formations professionnelles adaptées :

- [Crystal Reports](#) : pour maîtriser la conception de rapports structurés
- [Power BI](#) : pour créer des tableaux de bord modernes et interactifs

Nos formations sont offertes en ligne ou en présentiel, et adaptées aux besoins des professionnels de la donnée.

Conclusion



Crystal Reports reste un pilier du reporting structuré. Pour les entreprises qui souhaitent enrichir leurs capacités d'analyse et collaborer plus efficacement, **Power BI** représente une **alternative moderne, complémentaire et**

puissante.

En combinant les deux outils, vous optimisez vos processus de décision et exploitez vos données à leur plein potentiel.

Formation SERVICE CLIENT MICROSOFT DYNAMICS 365

Travailler avec des cas dans Dynamics 365 Customer Service

- Prise en main de Dynamics 365 Customer Service
- Gestion des incidents avec le Concentrateur du service client
- Gérer des incidents avec Customer Service Workspace
- Gérer les charges de travail avec les files d'attente
- Collaboration entre conseillers du service client
- Créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements

Travailler avec les droits et SLA

- Utiliser des contrats de niveau de service
- Créer et gérer des droits d'utilisation

Gestion des connaissances

- Créer des solutions de gestion des connaissances
- Rechercher et filtrer des articles
- Utiliser des articles pour résoudre des incidents

Productivité des représentants du service client

- Créer des expériences personnalisées pour les conseillers
- Améliorer la productivité avec Customer Service Workspace
- Utiliser les outils de productivité Dynamics 365
- Créer des solutions d'assistance intelligente avec Contact Center

Acheminer et distribuer le travail

- Prise en main de l'acheminement unifié
- Utiliser l'acheminement basé sur les compétences
- Acheminement des enregistrements avec Omnicanal

Connecter et interagir avec les clients via Omnicanal

- Prise en main d'Omnicanal

- Déployer les widgets de conversation
- Déployer un canal vocal, SMS et messagerie sociale
- Configurer Apple Message for Business et Google Business Messages
- Intégrer Copilot Studio à Omnicanal

Créer des enquêtes avec Customer Voice

- Créer un projet d'enquête
- Créer et envoyer des enquêtes
- Automatiser avec Power Automate
- Intégrer des enquêtes à votre site web
- Créer des états Power BI personnalisés

Planification du service client

- Configurer la planification Customer Service
- Planifier des services

Customer Service Insights

- Prise en main de Customer Service Insights
- Créer des visualisations pour Dynamics 365

Service client connecté avec Azure IoT

- Prise en main de Connected Customer Service
- Inscrire et gérer des appareils avec Azure IoT

Merci / Thank you

– La version anglaise suit ci-dessous / The English version follows below –

Merci pour votre commande

☐ **Paiement reçu avec succès.** Un e-mail de confirmation vous sera envoyé sous peu.

Notre équipe vous contactera **par e-mail** afin de finaliser

vosre inscription et de vous transmettre toutes les informations pratiques.

Délais de traitement

- Confirmation et suivi personnalisé : **1 à 2 jours ouvrables**
- Envoi de la facture : **1 à 2 jours ouvrables**

Pensez à vérifier votre **boîte de réception** et le dossier *indésirables/spam*.

Merci de votre confiance et de votre patience.

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, **9 h – 17 h (HNE)**

Récapitulatif de la commande

Chargement du récapitulatif...

Contact

Courriel : info@doussou-formation.com

Téléphone Montréal : [+1 \(438\) 402-2459](tel:+14384022459)

Téléphone Québec : [+1 \(438\) 869-8543](tel:+14388698543)

Bureaux

Montréal

1155 Metcalfe Street, Suite 1500

Montréal (Québec) H3B 2V6

Québec

131-686 Grande Allée Est

Québec, G1R 2K5

[Retour à l'accueil](#)[Contacter le support](#)

Thank you for your order

☑ **Payment received successfully.** A confirmation email will be sent to you shortly.

Our team will contact you **by email** to finalize your registration and provide all practical information.

Processing time

- Confirmation & personalized follow-up: **1 to 2 business days**
- Invoice delivery: **1 to 2 business days**

Please check your **inbox** and your *spam/junk folder*.

Thank you for your trust and patience.

Business hours: Monday to Friday, **9:00 a.m. – 5:00 p.m. (EST)**

Order summary

Loading summary...

Contact

Email: info@doussou-formation.com

Montréal: [+1 \(438\) 402-2459](tel:+14384022459)

Québec City: [+1 \(438\) 869-8543](tel:+14388698543)

Offices

Montréal

1155 Metcalfe Street, Suite 1500
Montréal (Québec) H3B 2V6

Québec City

131-686 Grande Allée Est
Québec, G1R 2K5

[Back to Home](#)

[Contact support](#)