

Transition ITIL 4 vers ITIL 5 et préparation à la certification ITIL 5 Foundation

Module 1 – Introduction à ITIL Version 5

- Pourquoi ITIL évolue vers la version 5
- Contexte numérique, produits et services
- Positionnement d'ITIL 5 par rapport à ITIL 4

Module 2 – Comparatif ITIL 4 vs ITIL 5

- Ce qui change et ce qui reste
- Évolution de la notion de valeur
- De la gestion des services à la gestion des produits et services

Module 3 – Co-création de valeur et expérience

- Valeur, résultats, coûts et risques
- Expérience client (CX), utilisateur (UX) et employé (EX)
- Durabilité et responsabilité organisationnelle

Module 4 – Les 4 dimensions de la gestion ITIL 5

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Module 5 – ITIL Value System et gouvernance

- Structure et rôle de l'ITIL Value System
- Gouvernance et prise de décision
- Alignement stratégique et conformité

Module 6 – Cycle de vie produit et service

- Vision de bout en bout du cycle de vie
- Activités clés de création de valeur
- Intégration des pratiques ITIL

Module 7 – Value Streams et amélioration continue

- Concept de value stream
- Cartographie et optimisation des flux de valeur
- Amélioration continue dans ITIL 5

Module 8 – Automatisation, intelligence artificielle et ITIL 5

- Rôle de l'IA dans la gestion des produits et services
- Automatisation des décisions et des processus
- Gouvernance et éthique de l'IA

Module 9 – Préparation à la certification ITIL 5 Foundation

- Présentation du syllabus officiel ITIL 5 Foundation
- Vocabulaire clé et concepts à maîtriser
- Conseils pour l'examen

Module 10 – Exercices et simulation d'examen

- Questions à choix multiples de type certification
- Simulation d'examen chronométrée
- Analyse des réponses et pièges fréquents

Formation HubSpot : Maîtriser la gestion de la relation client (Débutant)

Module 1 – Comprendre la logique d'un CRM moderne

- Rôle d'un CRM dans une organisation : objectifs, bénéfices, limites
- Différences : CRM vs marketing automation vs outils de vente
- Vue d'ensemble de HubSpot (CRM, Marketing, Sales, Service) et cas d'usage
- Bonnes pratiques : adoption, qualité des données, discipline de suivi

Module 2 – Prendre en main l'environnement HubSpot

- Découverte de l'interface : navigation, menus, vues, recherche
- Paramètres essentiels : profil, entreprise, préférences, unités
- Gestion des utilisateurs : rôles, accès, sécurité (principes)
- Organisation du travail : tableaux, raccourcis, méthode de démarrage

Module 3 – Structurer sa base de données clients

- Créer et gérer : contacts, entreprises, associations (liens)
- Comprendre les propriétés : standards, personnalisées, types de champs
- Importer et nettoyer des données : formats, doublons, règles de

cohérence

- Segmenter efficacement : filtres, vues et listes (logique de ciblage)

Module 4 – Centraliser les interactions et le suivi client

- Journal d'activités : notes, emails, appels, réunions (traçabilité)
- Création et gestion de tâches : priorités, rappels, organisation
- Gestion de l'historique : recherche, tri, informations utiles
- Routine quotidienne : méthode pour ne rien oublier (process simple)

Module 5 – Collecter des prospects efficacement

- Principes de conversion : visiteur → prospect → contact (parcours)
- Création de formulaires : champs, validation, messages, bonnes pratiques
- Intégration sur un site : suivi, insertion, cohérence des données
- Pages de conversion : structure, appel à l'action, conformité (principes)

Module 6 – Communiquer avec sa base de contacts

- Préparer une campagne : objectif, audience, message, calendrier
- Créer un email : contenu, objet, personnalisation, segmentation
- Bonnes pratiques : délivrabilité, consentement, fréquence, qualité
- Analyse : ouvertures, clics, performance et pistes d'amélioration

Module 7 – Automatiser les actions simples

- Comprendre l'automatisation : déclencheurs, conditions, actions
- Automatisations de base : notifications, attribution, suivi, relances
- Structurer un mini-parcours : après formulaire / après interaction
- Bonnes pratiques : éviter la sur-automatisation, tests et contrôles

Module 8 – Organiser le support et le suivi des demandes

- Structurer le traitement des demandes : logique de suivi et priorités
- Centraliser les échanges : traçabilité, collaboration interne (principes)
- Organisation : catégories, statuts, niveaux d'urgence
- Amélioration continue : standardiser les réponses et réduire les délais

Module 9 – Mesurer et piloter son activité

- Définir des KPI utiles : acquisition, conversion, suivi, engagement
- Tableaux de bord : lecture, widgets, indicateurs essentiels
- Interpréter les résultats : tendances, anomalies, actions correctives
- Plan d'amélioration : ajuster les messages, les segments et les processus

Formation 3CX complète pour entreprises | Voip

Module 1 : Fondamentaux des réseaux et télécommunications

- Comprendre l'évolution du RTC et des systèmes téléphoniques d'entreprise.
- Identifier les composants essentiels : PABX, postes analogiques, terminaux IP.
- Revoir les bases des réseaux TCP/IP : adressage IP, DNS, DHCP, routage.
- Expliquer le rôle du NAT, des VLAN et de la QoS pour la voix sur IP.
- Visualiser l'architecture type d'un réseau d'entreprise moderne.

Module 2 : Principes et enjeux de la téléphonie sur IP (ToIP)

- Découvrir les concepts clés et le vocabulaire de la téléphonie sur IP.
- Comprendre la convergence voix/données et les bénéfices pour l'entreprise.
- Intégrer une solution ToIP dans l'infrastructure informatique existante.
- Interconnecter la ToIP avec les réseaux classiques (RTC) via trunks SIP et passerelles.
- Explorer les fonctionnalités avancées offertes aux utilisateurs et les principaux acteurs du marché.

Module 3 : Analyse des messages SIP (initiation)

- Présentation du protocole SIP et de ses usages
- Structure d'un message SIP
- Principales méthodes : INVITE, ACK, BYE, CANCEL, REGISTER...
- Codes de réponse (1xx, 2xx, 3xx, 4xx, 5xx)
- Call flow : déroulement d'un appel SIP
- Analyse avec Wireshark ou capture 3CX
- Identifier les problèmes courants : no audio, one-way audio, erreurs SIP

Module 4 : Introduction à 3CX et architecture

- Présentation générale de 3CX
- Architecture : serveur, clients, trunks, flux RTP

- Modes de déploiement : cloud, serveur local, mini-serveur
 - Gestion des licences et versions
 - Ports utilisés, contraintes réseau et firewall checker
 - Interface d'administration : vue d'ensemble
-

Module 5 : Installation et configuration initiale

- Prérequis techniques (Windows, Linux, Cloud)
 - Installation pas à pas
 - Assistant de configuration (Setup Wizard)
 - Configuration du FQDN et du certificat SSL
 - Paramètres réseau et NAT
 - Sauvegardes et mises à jour
-

Module 6 : Gestion des extensions, utilisateurs et téléphones

- Création des extensions et gestion des utilisateurs
 - Auto-provisioning et Plug & Play
 - Configuration des téléphones IP (Yealink, Fanvil, SNOM...)
 - Groupes, droits et profils utilisateur
 - Messagerie vocale et renvois d'appel
-

Module 7 : Routage d'appels, SIP Trunks et scénarios opérationnels

- Configuration des trunks SIP
 - Règles entrantes et règles sortantes
 - Numéros directs (SDA)
 - Files d'attente et stratégies de distribution
 - Groupes d'appels, renvois et transferts
 - IVR : conception et mise en place d'un serveur vocal interactif
 - Horaires d'ouverture et modes jour/nuit
 - Gestion des enregistrements et conformité
-

Module 8 : Fonctionnalités avancées et intégrations

- Rapports et statistiques d'appels
- Intégration CRM (Salesforce, HubSpot, Zoho, Pipedrive...)
- Webclient, application desktop et mobile
- Chat interne et Live Chat Website
- Webmeeting et communication unifiée

Module 9 : Sécurité, dépannage et analyse SIP dans 3CX

- Paramètres de sécurité : anti-hacking, blacklist, restrictions IP
 - Analyse des logs et flux SIP dans 3CX
 - Diagnostic des problèmes courants
 - Problèmes d'enregistrement, d'audio, de NAT
 - Méthodologie de support et dépannage VoIP
-

Module 10 : Atelier pratique – Mise en œuvre complète

- Construction d'un mini-système 3CX opérationnel
 - Création d'extensions et tests d'appels
 - Configuration d'un trunk SIP (simulateur ou opérateur)
 - Création d'un IVR simplifié
 - Scénarios d'appels : interne, externe, renvoi, file d'attente
 - Analyse en direct d'un message SIP capturé
-

Formation : Conception de Formulaires avec Kofax Power PDF

1. Modifier et enrichir le contenu d'un PDF

- Modifier le contenu textuel : correction, ajout et mise en forme
- Enrichir le document avec des éléments graphiques : images, icônes, formes
- Utiliser les repères, la grille et le quadrillage pour un positionnement précis
- Adapter l'affichage et les propriétés du document (zoom, mode plein écran, affichage initial)

2. Création de formulaires interactifs avancés

- Identifier les besoins d'un formulaire PDF professionnel
- Insérer et styliser des champs de texte
- Ajouter des cases à cocher, listes déroulantes et boutons radio
- Appliquer des règles de validation aux champs
- Créer des champs de calcul automatique (totaux, pourcentages, montants...)
- Insérer des boutons interactifs : réinitialisation, validation, actions personnalisées

- Définir un ordre de tabulation fluide pour optimiser l'expérience utilisateur

3. Structurer la navigation dans le document

- Créer et organiser des vignettes de pages
- Insérer et structurer des signets pour une navigation hiérarchisée
- Ajouter des liens interactifs (vers pages, sites, documents ou zones internes)
- Créer et configurer des boutons de navigation
- Structurer l'information à l'aide d'articles pour guider la lecture

4. Signatures numériques, sécurité et protection

- Configurer un gestionnaire de signatures numériques
- Créer et gérer des profils de signature
- Ajouter une signature image personnalisée
- Appliquer des signatures électroniques sur les formulaires
- Utiliser les biffures pour masquer les données sensibles
- Définir les niveaux de sécurité : mot de passe, droits de modification, impression, commentaires

Formation Power Automate pour optimiser vos processus organisationnels

Module 1 : Introduction à Power Automate

- Présentation de Power Automate
- Enjeux et bénéfices de l'automatisation
- Types de flux et cas d'usage en entreprise

Module 2 : Interface et concepts essentiels

- Navigation dans Power Automate
- Déclencheurs et actions
- Connecteurs et modèles
- Structure d'un flux

Module 3 : Création des premiers flux

- Création d'un flux automatisé

- Notification lors de la réception d'un email spécifique
- Flux déclenché par l'ajout d'un fichier dans SharePoint ou OneDrive
- Tests et validation

Module 4 : Conditions et gestion des données

- Utilisation des données dynamiques
- Conditions (SI / ALORS)
- Boucles et traitements répétitifs
- Variables et manipulation des données

Module 5 : Automatiser les approbations

- Création d'un flux d'approbation
- Gestion des demandes (congrés, achats, validations)
- Notifications Outlook et Teams
- Suivi des décisions

Module 6 : Intégration avec Microsoft 365

- Automatiser SharePoint (documents, listes)
- Automatiser Outlook (emails, pièces jointes)
- Notifications et collaboration via Teams
- Exploiter les données Excel dans les flux

Formation Microsoft Bookings : **Maîtrisez la prise de rendez-vous** **en ligne**

Module 1 – Introduction & Découverte de Bookings

- **Qu'est-ce que Microsoft Bookings ?**
 - Position dans Microsoft 365
 - Cas d'usage : consultations, RH, formation, réservations de ressources
- **Navigation dans l'interface**
 - Tableau de bord
 - Menu : Calendrier, Réservations, Personnel, Services, Page de réservation
- **Création d'un calendrier Bookings**
 - Création d'un site / calendrier
 - Paramètres par défaut

Module 2 – Configurer les services et les ressources

- **Créer un service**
 - Nom et description
 - Durée, tampon et temps de préparation
 - Emplacement en ligne ou en présentiel
- **Options avancées d'un service**
 - Questionnaire pré-réservation
 - Règles de disponibilité
 - Délai minimal/maximal de réservation
 - Politique d'annulation
- **Ressources humaines et matérielles**
 - Ajouter et gérer le personnel
 - Synchronisation avec Outlook
 - Disponibilités individuelles
 - Attribution automatique ou manuelle

Module 3 – Gestion des rendez-vous et intégrations

- **Gestion du calendrier**
 - Vue calendrier
 - Modifier ou annuler un rendez-vous
 - Ajouter une réservation manuelle
 - Gestion des conflits d'horaire
- **Notifications et rappels**
 - Notifications client
 - Notifications internes
 - Rappels et suivi post-rendez-vous
- **Intégrations Microsoft 365**
 - Synchronisation avec Outlook
 - Intégration Teams pour réunions virtuelles
 - Intégration dans un site web ou intranet

Module 4 – Page de réservation & Personnalisation

- **Personnalisation de la page Bookings**
 - Logo et identité visuelle
 - Mise en page
 - Politique de confidentialité
 - Messages personnalisés
- **Tester et publier**
 - Effectuer une réservation test
 - Vérifier la configuration
 - Publier la page et partager le lien

Module 5 – Exercices pratiques & Questions

- Créer un service complet
- Ajouter deux employés avec horaires distincts

- Configurer notifications et rappels
- Personnaliser la page de réservation
- Réaliser une réservation test
- Session questions-réponses

Formation : Développement d'interfaces WPF avec C# et Visual Studio

Module 1 – Introduction et bases de WPF

- Présentation de WPF et comparaison avec Windows Forms
- Architecture de WPF : XAML, Code-Behind, Data Binding
- Création d'un premier projet WPF dans Visual Studio
- Compréhension du langage XAML et de sa relation avec C#
- Utilisation des contrôles de base (Button, TextBox, Label, ListBox, etc.)
- Organisation de l'interface avec les conteneurs (Grid, StackPanel, DockPanel, WrapPanel)

Module 2 – Mise en forme et styles

- Gestion des ressources (Resources, ResourceDictionaries)
- Introduction aux styles (Styles, Templates)
- Application des thèmes et personnalisation des contrôles
- Utilisation des Layouts pour des interfaces flexibles
- Introduction à l'Event Handling dans WPF
- Exercices pratiques : création d'une mini-interface cohérente

Module 3 – Data Binding et MVVM

- Notions de DataContext et Binding en profondeur
- Types de bindings (One-Way, Two-Way, etc.)
- Gestion des listes et collections (ItemsControl, ListView, DataGrid)
- Validation et conversion de données (ValueConverters)
- Introduction au pattern MVVM (Model-View-ViewModel)
- Cas pratique : mise en place d'une petite architecture MVVM

Module 4 – Projet pratique et fonctionnalités avancées

- Navigation entre vues (UserControl, Pages, Navigation)
- Gestion des commandes (Commands, RelayCommand)

- Interaction avec une base de données ou un service (exemple simple avec Entity Framework ou API simulée)
- Gestion des ressources multimédia (images, icônes)
- Bonnes pratiques pour structurer un projet WPF
- Atelier final : réalisation d'une interface complète en lien avec votre projet en C#

Formation Mac : Se familiariser avec macOS, Numbers et Pages

Module 1 – Introduction à l'univers Mac

- Prise en main de l'environnement macOS et de son ergonomie intuitive
- Exploration du bureau, du Dock, de la barre de menus et des raccourcis essentiels
- Maîtrise de la gestion des fenêtres, des espaces de travail et de Mission Control
- Paramétrages de base pour optimiser l'expérience utilisateur : clavier, souris, trackpad
- Organisation des fichiers et dossiers via le Finder pour une meilleure productivité
- Recherche intelligente avec Spotlight et assistance vocale via Siri

Module 2 – Optimiser la gestion de son Mac au quotidien

- Créer, enregistrer et organiser efficacement ses documents
- Utiliser iCloud pour la sauvegarde automatique et la synchronisation multi-appareils
- Découverte des applications intégrées indispensables : Safari, Mail, Calendrier, Notes
- Assurer la sécurité de son poste de travail : mots de passe, mises à jour, confidentialité

Module 3 – Maîtriser les bases de Numbers

- Découverte de l'interface de Numbers et de son fonctionnement
- Création et enregistrement de tableaux professionnels
- Saisie, formatage et structuration des données
- Formules essentielles : sommes, moyennes, pourcentages
- Application de mises en forme conditionnelles et utilisation des filtres
- Conception de graphiques clairs et impactants
- Exportation et partage vers Excel, PDF ou via iCloud

Module 4 – Valoriser ses contenus avec Pages

- Introduction à Pages : interface, navigation et logique de mise en page
- Créer un document professionnel avec textes, visuels et formes graphiques
- Exploiter les modèles pour accélérer la création de documents
- Utiliser les styles, gérer les en-têtes/pieds de page et la pagination
- Insertion de tableaux et graphiques provenant de Numbers
- Travailler en mode collaboratif grâce à iCloud et aux commentaires en temps réel
- Exportation vers les formats Word, PDF ou ePub

Module 5 – Atelier pratique et mise en application

- Réalisation complète d'un document professionnel dans Pages intégrant :
 - du texte structuré et stylisé,
 - un tableau provenant de Numbers,
 - un graphique illustratif personnalisé.
- Optimisation de la mise en page finale et export en PDF
- Simulation de partage avec un collaborateur (workflow collaboratif)

Durée estimée : 1 journée complète (ou 2 demi-journées selon vos besoins internes)

Formation Python: la plus complète

Introduction à Python

- Installer Python et un éditeur (VS Code, Jupyter...)
- Découvrir la console interactive et les scripts
- Créer son premier script Python

Syntaxe et fondamentaux

- Types de données (int, float, str, bool)
- Variables et typage dynamique
- Opérations arithmétiques et logiques
- Conditions (if, elif, else)
- Boucles (for, while) et itérations
- Fonctions (définition, paramètres, retour)
- Introduction au typage statique avec type hints

Manipulation de chaînes de caractères et de fichiers

- Opérations sur les chaînes de caractères
- Lecture et écriture de fichiers avec `with open()`
- Manipulation de fichiers CSV
- Introduction au format JSON

Structures de données

- Listes, tuples, ensembles, dictionnaires
- Parcours et filtrage avec list comprehension
- Fonctions lambda, map, filter, zip
- Tri et recherche dans les structures

Gestion des erreurs et exceptions

- Comprendre les types d'erreurs (`SyntaxError`, `ValueError`...)
- Utiliser `try / except / finally`
- Lever des exceptions personnalisées
- Bonnes pratiques de gestion d'erreurs

Programmation modulaire

- Créer et utiliser des modules
- Importer avec `import` et `from`
- Découverte des modules standards utiles (`os`, `datetime`, `pathlib`, etc.)

Programmation orientée objet (POO)

- Créer une classe, instancier des objets
- Encapsulation, héritage, polymorphisme
- Constructeurs et méthodes spéciales (`__init__`, `__str__`...)
- Introduction aux dataclasses

Interaction avec des bases de données

- Connexion à SQLite avec `sqlite3`
- Lire, insérer, mettre à jour et supprimer des données
- Introduction à SQLAlchemy (ORM moderne)

Travailler avec des API Web

- Requêtes HTTP avec `requests`
- Consommer une API REST (GET, POST...)
- Analyse des réponses JSON

Développement Web avec Flask

- Principes de base de Flask
- Création d'un serveur REST simple
- Routage et gestion des requêtes

- Tester une API avec Postman ou curl

Tests automatisés avec Pytest

- Écrire des tests unitaires avec pytest
- Asserts, organisation des fichiers de test
- Exécuter les tests et interpréter les résultats

Initiation à la manipulation de données

- Introduction à NumPy et Pandas
- Lire des fichiers CSV avec Pandas
- Filtrer, grouper et résumer des données
- Création de DataFrames à partir de données JSON ou SQL

Formation Figma : Les bases

Introduction à Figma

- Explorer les outils clés de Figma et comprendre leur utilité dans le processus de création
- Adopter de bonnes pratiques pour organiser efficacement ses fichiers et structurer ses projets
- Booster sa productivité grâce aux raccourcis clavier essentiels et à l'usage stratégique des plug-ins

Concevoir une interface web

- S'initier à l'Atomic Design pour adopter une approche modulaire et cohérente
- Comprendre le rôle d'un Design System et apprendre à l'appliquer dans un projet réel
- Maîtriser les formats d'export pour adapter ses créations aux supports web et mobiles

Approfondir la logique du Design System

- Créer des assets graphiques réutilisables pour gagner en efficacité
- Différencier les composants parents/enfants et gérer les héritages visuels
- Exploiter les variantes pour créer des interfaces flexibles et évolutives

Prototyper des parcours interactifs

- Structurer les écrans et organiser les composants pour un prototypage fluide
- Assembler un prototype interactif à partir d'assets et de variantes existants
- Tester les parcours utilisateurs, valider les interactions et partager facilement le résultat