

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

IA & Adobe : Optimisez votre création graphique

Introduction à l'IA dans la création graphique

- Contexte de l'IA générative
- Enjeux et bénéfices dans le processus créatif

Photoshop & IA générative

- Utilisation des outils de sélection intelligents (Sélecteur d'objet, ciel, sujet)
- Création de masques de fusion
- Suppression d'éléments indésirables via remplissage génératif
- Changement d'arrière-plan par IA
- Extension générative Adobe : fonctionnement et bonnes pratiques

Atelier 1 – Retoucher une image existante avec les outils IA

Objectif : Supprimer un élément, changer l'arrière-plan et appliquer un masque via l'extension IA

Illustrator & IA générative

- Génération d'éléments graphiques simples par prompts (objets, icônes, scènes)
- Application de styles visuels de référence
- Recherches filtrées et résultats personnalisés
- Génération de motifs vectoriels
- Recoloration générative d'illustrations

Atelier 2 – Créer une mini identité visuelle avec l'IA

Objectif : Générer un ensemble d'éléments (icône, motif, recoloration) à partir d'un brief simple

Nouveauté : InDesign & génération d'image

- Générer une image directement dans InDesign à partir d'un prompt
- Choisir et adapter le style en fonction de la mise en page
- Exemples d'usage : image de couverture, illustrations d'ambiance
- Mise en pratique : création rapide d'une maquette avec image générée
- Explication du workflow professionnel (validation, retouches possibles dans Photoshop / Illustrator)

Atelier 3 – Réaliser une couverture ou une fiche avec image IA intégrée

Objectif : Utiliser la génération d'image dans une mise en page simple et adaptée au style du document

Formation Articulate Storyline 360 : Créez des modules e-learning interactifs

Module 1 – Introduction à Articulate 360 et aux standards eLearning

- Présentation de la suite Articulate 360 : Storyline, Rise, Review, Content Library.
- Concepts clés du eLearning : modules, parcours, activités interactives.
- Normes et standards : SCORM, xAPI, AICC.

- Vue d'ensemble d'un cycle de conception pédagogique avec Articulate.

Module 2 – Créer une formation avec Storyline

- Découverte de l'interface et des fonctionnalités principales.
- Insertion de diapositives, textes, images et vidéos.
- Création d'interactions : boutons, zones cliquables, calques, états.
- Ajout de quiz et d'évaluations.
- Gestion de la navigation et personnalisation du lecteur.

Module 3 – Corriger et améliorer une formation existante

- Importation et ouverture d'un projet existant.
- Identification des incohérences (navigation, graphisme, contenu).
- Modification des textes, médias et interactions.
- Bonnes pratiques de relecture et validation pédagogique.
- Outils de vérification : accessibilité, compatibilité mobile.

Module 4 – Exportation et création de paquets SCORM

- Paramétrage du suivi et du score (SCORM 1.2, SCORM 2004, xAPI).
- Choisir les options d'exportation adaptées au LMS.
- Générer et tester un paquet SCORM.
- Vérification avec SCORM Cloud avant diffusion.

Module 5 – Utiliser Articulate Review pour collaborer

- Publier un projet dans Review 360.
- Inviter des collaborateurs et recueillir des commentaires.
- Gestion des versions et suivi des corrections.
- Intégrer le processus de révision dans un projet en équipe.

Module 6 – Intégration dans un LMS

- Importation d'un paquet SCORM dans un LMS (exemple Moodle, TalentLMS, Docebo).
- Paramètres essentiels : suivi des résultats, achèvement, progression.
- Tester la compatibilité et résoudre les erreurs courantes.
- Bonnes pratiques pour la mise en production et le support aux utilisateurs.

Module 7 – Atelier pratique et projet final

- Création d'un mini-module interactif avec quiz.
- Exportation en SCORM et import dans un LMS test.
- Validation via Articulate Review et simulation d'une boucle de correction.
- Évaluation des acquis et feedback des participants.

Formation : Maîtriser Google Docs

Module 1 : Introduction à Google Docs

- Présentation de l'outil et de ses avantages
- Accès via Google Drive ou Google Docs
- Découverte de l'interface utilisateur
- Créer un document vierge ou à partir d'un modèle

Module 2 : Rédaction et mise en forme

- Saisir et modifier du texte
- Appliquer les styles (titres, paragraphes, citations)
- Changer les polices, tailles, couleurs, alignements
- Utiliser les puces, numérotations, retraits et interlignes

Module 3 : Insertion d'éléments

- Insérer des images, liens, tableaux et dessins
- Ajouter des graphiques ou des diagrammes (via Google Sheets ou intégration)
- Insérer des sauts de page, de section et des caractères spéciaux

Module 4 : Mise en page et personnalisation

- Configurer les marges, l'orientation, le format de page
- Ajouter en-têtes, pieds de page et numéros de page
- Créer une table des matières dynamique

Module 5 : Collaboration en temps réel

- Partager un document avec des droits spécifiques (lecture, commentaire, édition)
- Ajouter et répondre à des commentaires
- Utiliser le mode suggestion
- Suivre et restaurer l'historique des modifications

Module 6 : Fonctions avancées

- Traduire automatiquement un document
- Utiliser la saisie vocale
- Rechercher des informations et intégrer du contenu via l'exploration
- Ajouter des modules complémentaires utiles (ex : DocuSign, Table of contents)

Module 7 : Exportation et impression

- Télécharger un document dans différents formats (PDF, Word, EPUB, etc.)
- Paramètres d'impression et aperçu avant impression
- Publier un document sur le Web

Formation : Maîtriser Google Slides

Module 1 : Introduction à Google Slides

- Présentation de Google Slides et ses avantages
- Accès via Google Drive et aperçu de l'interface
- Créer une nouvelle présentation à partir d'un modèle ou vierge

Module 2 : Créer et organiser ses diapositives

- Ajouter, dupliquer, supprimer et réorganiser les diapositives
- Choisir et modifier la disposition (layout) des diapositives
- Utiliser les sections pour structurer la présentation

Module 3 : Mise en forme et personnalisation

- Appliquer des thèmes et arrière-plans personnalisés
- Modifier les polices, couleurs, tailles et alignements
- Utiliser les zones de texte, formes, lignes et images
- Insérer des vidéos, graphiques, tableaux et diagrammes

Module 4 : Animation et transitions

- Appliquer des effets de transition entre les diapositives
- Ajouter des animations aux objets et au texte
- Contrôler le minutage et les effets

Module 5 : Collaboration et partage

- Partager une présentation avec des collaborateurs
- Gérer les droits d'accès : lecture, commentaire, modification
- Travailler à plusieurs en temps réel
- Ajouter et répondre à des commentaires

Module 6 : Présenter et exporter

- Utiliser le mode présentation et les options d'affichage
- Présenter à distance via Google Meet
- Exporter la présentation (PDF, PowerPoint, etc.)

Module 7 (optionnel) : Astuces avancées

- Créer un modèle personnalisé de présentation
- Utiliser les liens internes pour créer une navigation interactive
- Intégrer Google Slides dans un site web ou un Google Site

Formation Google Drive

Module 1 : Introduction à Google Drive

- Présentation de Google Drive et de ses usages professionnels
- Accès via navigateur web et application mobile
- Tour d'horizon de l'interface utilisateur

Module 2 : Gérer ses fichiers et dossiers

- Créer, importer et déplacer des fichiers et dossiers
- Utiliser le glisser-déposer et le menu contextuel
- Classer avec les couleurs, les étoiles et les dossiers imbriqués
- Utiliser le stockage personnel et partagé

Module 3 : Partage et gestion des autorisations

- Partager un fichier ou un dossier par lien ou par adresse email
- Définir les niveaux d'accès : lecteur, commentateur, éditeur
- Modifier ou retirer les accès selon les besoins
- Gérer les accès aux documents sensibles (expiration, confidentialité)

Module 4 : Collaboration avec Google Workspace

- Modifier un fichier Google Docs, Sheets ou Slides à plusieurs
- Ajouter et gérer les commentaires et suggestions
- Utiliser l'historique des versions : consulter, restaurer, renommer
- Suivre les modifications et l'activité des fichiers

Module 5 : Rechercher et retrouver ses fichiers

- Effectuer une recherche simple ou avancée
- Filtrer par type de fichier, propriétaire, date ou mot-clé
- Utiliser les options « Accès rapide », « Récents » et « Favoris »

Module 6 : Gérer ses courriels avec Gmail

- Mettre en forme un courriel professionnel
- Envoyer un courriel sécurisé et confidentiel

- Créer des modèles d'emails standardisés
- Configurer des réponses automatiques (vacances, absences)
- Organiser sa boîte de réception avec des libellés et filtres
- Rediriger automatiquement des courriels vers une autre adresse

Module 7 : Organiser son temps avec Google Agenda

- Créer et modifier un événement
- Partager un événement et inviter des participants
- Créer un événement récurrent
- Configurer les paramètres d'un agenda personnel ou partagé
- Ajouter un agenda externe dans votre calendrier
- Comprendre la notion d'agenda public et ses usages

Formation Autocrat – Automatiser la génération de documents

Module 1 : Introduction à Autocrat

- Qu'est-ce qu'Autocrat et à quoi sert-il ?
- Exemples d'usages : certificats, factures, lettres de suivi, etc.
- Installer l'extension Autocrat dans Google Sheets

Module 2 : Préparer les fichiers sources

- Créer une base de données dans Google Sheets
- Structurer correctement les colonnes (noms, e-mails, dates, etc.)
- Créer un modèle de document Google Docs avec des balises dynamiques (<>)

Module 3 : Configuration d'un flux Autocrat

- Lancer Autocrat et créer un nouveau flux
- Associer les balises du modèle aux colonnes du fichier Sheets
- Choisir le format de sortie : Google Docs ou PDF
- Nommer dynamiquement les fichiers générés

Module 4 : Automatiser la diffusion

- Envoyer les documents générés par e-mail automatiquement
- Définir des déclencheurs (automatiser à chaque modification ou à une fréquence)
- Choisir les destinataires, objet et contenu du message

Module 5 : Bonnes pratiques et dépannage

- Éviter les erreurs courantes de balisage ou de format
- Vérifier les autorisations nécessaires
- Consulter les journaux d'exécution

Formation professionnelle à Montréal – Doussou Formation



Le monde du travail évolue rapidement, et à Montréal, les entreprises, OBNL et travailleurs autonomes font face à de nouveaux défis en matière de compétences. Chez **Doussou Formation**, nous proposons des formations professionnelles sur mesure qui répondent aux besoins concrets des organisations d'aujourd'hui.

Une offre de formation adaptée à tous les secteurs

Notre expertise couvre un large éventail de domaines :

- **Bureautique** : Excel, Word, Outlook, PowerPoint
- **Technologies** : Power BI, Python, SharePoint, Microsoft Copilot, Teams
- **Gestion** : Leadership, communication, RH, gestion du temps, gestion des conflits
- **Comptabilité** : QuickBooks, Sage 50
- **Marketing et design** : InDesign, Photoshop, réseaux sociaux

Pourquoi choisir Doussou Formation à Montréal ?

- Formateurs qualifiés et pédagogie active, orientée résultats
- Formations offertes en présentiel, en ligne ou en format hybride
- Reconnu par Emploi-Québec – admissible aux subventions
- Accompagnement sur mesure avant, pendant et après la formation

Formations pour différents profils

Entreprises

Nous accompagnons les PME, les grandes entreprises et les institutions publiques dans la mise à niveau des compétences numériques, organisationnelles et managériales de leurs équipes.

Organismes sans but lucratif (OBNL)

Nous comprenons les réalités budgétaires et structurelles des OBNL. Nos formations sont adaptées à leurs enjeux spécifiques et livrées de façon souple.

Travailleurs autonomes et consultants

Vous êtes freelance ou consultant ? Apprenez à maîtriser vos outils (Excel, Power BI, gestion du temps), améliorer votre image et structurer vos services.

Notre présence à Montréal

Nos services sont disponibles dans tous les arrondissements de Montréal : Ville-Marie, Rosemont, Plateau, Côte-des-Neiges, Villeray, Laval, Longueuil, etc. Nous nous déplaçons ou organisons les formations à distance selon vos besoins.

Ce que disent nos participants

« **Formation la plus complète** »

J'ai beaucoup apprécié mon introduction à Power BI. Je recommanderais aux participants d'avoir toujours deux écrans pour faciliter les exercices. La formule en petit groupe est parfaite.
– **Damien F.**, participant à la formation *Power BI (Intermédiaire)*

« **Parfait, à la hauteur de mes attentes.** »

– **Melissa**, participante à la formation *Google Sheets*

« Une approche pédagogique humaine et efficace »

Votre approche pédagogique et votre patience ont rendu cette formation très agréable et enrichissante. Votre expérience dans le domaine et votre ouverture d'esprit ont été un véritable atout pour nous tous. Merci !

– Mohamed, participant à la formation *ITIL*

Questions fréquentes

- **Quelles formations offrez-vous à Montréal ?** – Bureautique, TI, IA, gestion, comptabilité, design, etc.
- **Puis-je suivre la formation à distance ?** – Oui, toutes nos formations sont disponibles en ligne ou sur site.
- **Est-ce que les formations sont admissibles aux subventions ?** – Oui, nos formations sont reconnues par Emploi-Québec.
- **Combien de participants par groupe ?** – Nos groupes sont limités pour favoriser l'apprentissage (généralement entre 2 et 8 personnes).

Demandez une formation sur mesure dès maintenant

Prêt à former vos équipes à Montréal ? Contactez notre équipe pour recevoir un devis ou discuter de vos besoins. Doussou Formation vous propose un parcours pédagogique adapté à votre secteur et vos objectifs.

Doussou Formation – Votre partenaire de développement professionnel à Montréal.

Formation : Copilot Avancé – Optimiser la productivité avec l'IA Microsoft

Module 1 : Copilot dans Teams

- Résumer les réunions
- Réécrire les messages
- Préparer une réunion
- Synthèse des échanges
- Rechercher avec Pages

Module 2 : Copilot dans PowerPoint

- Créer une présentation
- Utiliser un modèle
- Ajouter des images
- Résumer une présentation
- Améliorer le contenu

Module 3 : Copilot dans Excel

- Générer des fonctions
- Formater les données
- Créer un graphique
- Expliquer une formule
- Automatiser avec VBA

Module 4 : Copilot Studio (démonstration)

- Créer un agent simple
- Ajouter des intentions
- Brancher des actions
- Tester le dialogue
- Intégrer à Teams

Formation InDesign : Maîtriser la création de documents longs

InDesign pour Tous : Création de documents longs

Maîtrise des Styles de Paragraphe, de Caractère et d'Objet

- Créez des styles personnalisés pour les titres, le corps de texte et les éléments graphiques.
- Assurez une cohérence visuelle sur l'ensemble du document.
- Gagnez du temps en modifiant l'apparence de plusieurs éléments depuis un seul style.

Structuration avec les Pages Maîtres

- Élaborez des pages maîtres pour uniformiser les mises en page.
- Appliquez automatiquement des éléments récurrents à toutes vos pages (ex. : logos, numéros de page).
- Adaptez vos pages maîtres à différents types de contenu (chapitres,

annexes, pages de titre, etc.).

Organisation des Documents Longs

- Simplifiez la gestion de documents complexes en les divisant en sections distinctes.
- Paramétrez la numérotation automatique pour chaque section.

Gestion Avancée des Liens et Images

- Contrôlez tous vos fichiers liés depuis le panneau « Liens ».
- Identifiez rapidement les fichiers manquants ou modifiés.
- Sécurisez vos exports en maîtrisant la gestion des médias intégrés.

Utilisation des Calques pour Plus de Clarté

- Organisez les éléments graphiques par calques pour un meilleur contrôle.
- Isolez les objets spécifiques sans affecter le reste du document.
- Fluidifiez votre flux de travail sur des projets complexes.

Sauvegarde et Versioning

- Adoptez de bonnes pratiques de sauvegarde pour sécuriser votre avancement.
- Créez des versions successives pour suivre les évolutions du projet.
- Facilitez le travail collaboratif en revenant à une version antérieure si nécessaire.

Préparation à l'Export ou à l'Impression

- Utilisez le panneau « Prévol » pour détecter les erreurs critiques.
- Vérifiez l'intégrité des polices, des liens et des marges avant validation.
- Garantisiez un rendu professionnel à l'export ou à l'impression.

Gagner du Temps grâce aux Raccourcis Clavier

- Apprenez les raccourcis essentiels pour accélérer votre productivité.
- Travaillez plus efficacement sur les tâches récurrentes.
- Adoptez une méthode fluide et intuitive dans votre usage quotidien d'InDesign.

Lier un Document Word à InDesign

- Maintenez vos contenus à jour automatiquement grâce à la liaison dynamique avec Word.
- Réduisez les erreurs de saisie et de mise en forme lors des révisions.
- Gérez plus facilement les mises à jour de texte dans des documents longs.