



ENI Service

référence  
T126-AB6004

1 jour  
7h

## Introduction aux services dans Dynamics 365

Mise à jour  
5 mai 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

**NOUVEAUTÉ**

# Introduction aux services dans Dynamics 365

## Objectifs pédagogiques

- ✓ Décrire les applications de service de Microsoft Dynamics 365 et leurs principaux cas d'usage
- ✓ Comprendre les fonctionnalités de libre-service, de gestion des connaissances et de gestion des dossiers
- ✓ Identifier les capacités de routage, de supervision et d'analyse de Dynamics 365 Contact Center
- ✓ Expliquer les principes de gestion des effectifs et l'usage de Microsoft 365 Copilot pour les services
- ✓ Décrire les processus de service sur site dans Dynamics 365 Field Service
- ✓ Reconnaître les capacités communes de personnalisation, d'intégration, de reporting et de productivité des applications Dynamics 365 Customer Engagement

## Prérequis

- Aucun prérequis

## Public concerné

Cette formation s'adresse aux dirigeants métier, utilisateurs, étudiants et consultants fonctionnels souhaitant découvrir les applications de service de Microsoft Dynamics 365.

Elle concerne les personnes qui veulent comprendre les capacités de Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Contact Center et Dynamics 365 Field Service, ainsi que les fonctionnalités communes des applications d'engagement client.

### Bénéfices pour les participants :

- Acquérir une vision d'ensemble des applications de service Dynamics 365
- Comprendre les principaux processus de relation client, libre-service, gestion de dossier et intervention sur site
- Identifier les apports de Copilot et de l'IA dans les applications de service
- Préparer une montée en compétence vers des formations Dynamics 365 plus spécialisées



 02 40 92 45 50

 [formation@eni.fr](mailto:formation@eni.fr)

[www.eni-service.fr](http://www.eni-service.fr)

**ENI Service - Centre de Formation**

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

1 / 3



ENI Service

référence  
T126-AB6004

1 jour  
7h

# Introduction aux services dans Dynamics 365

Mise à jour  
5 mai 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

**NOUVEAUTÉ**

## Programme détaillé

### Décrire les fondamentaux des applications Dynamics 365 Customer Engagement (1h30)

- Décrire les applications d'engagement client
- Décrire les fonctionnalités croisées des applications d'engagement client
- Naviguer dans les applications d'engagement client et travailler avec les enregistrements
- Expliquer comment formuler des requêtes dans les applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Décrire la sécurité dans les applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Travail pratique :
  - > Utiliser Copilot dans Dynamics 365
  - > Travailler avec les applications d'engagement client

### Explorer les fonctionnalités de libre-service dans Dynamics 365 (1h00)

- Décrire les fonctionnalités de libre-service dans Dynamics 365 Contact Center
- Décrire la gestion des connaissances dans Dynamics 365 Customer Service
- Décrire la création autonome de connaissances
- Travail pratique :
  - > Créer et gérer des articles de connaissance
  - > Explorer le libre-service client

### Explorer la gestion des dossiers dans Dynamics 365 Contact Center (1h30)

- Décrire les capacités de Dynamics 365 Contact Center
- Décrire le cycle de vie d'un dossier
- Décrire les canaux dans Dynamics 365 Contact Center
- Décrire les capacités de routage, notamment le routage de base et unifié
- Décrire la génération de rapports et l'analyse de données
- Décrire l'expérience de superviseur dans Contact Center
- Décrire le hub d'agents pour déployer et gérer les fonctionnalités d'IA
- Travail pratique :
  - > Créer et gérer des dossiers

### Décrire la gestion des effectifs dans Dynamics 365 Contact Center (1h00)

- Décrire la gestion des effectifs
- Décrire les prévisions et la planification de la capacité
- Décrire la planification des horaires
- Explorer Microsoft 365 Copilot pour les services
- Travail pratique :
  - > Gestion des effectifs

### Utiliser les fonctionnalités de service sur site dans Dynamics 365 Field Service (1h00)

- Décrire les cas d'utilisation de Field Service
- Décrire le cycle de vie d'un ordre de travail
- Décrire l'utilisation de l'application mobile Field Service avec Copilot intégré
- Décrire les processus de gestion des ressources et de planification
- Travail pratique :
  - > Créer et planifier un ordre de travail
  - > Travailler avec Dynamics 365 Field Service

### Décrire les capacités communes des applications Dynamics 365 Customer Engagement (1h00)

- Décrire les options de personnalisation des applications Dynamics 365 Customer Engagement
- Améliorer les applications d'engagement client avec la Power Platform
- Décrire les capacités de génération de rapports
- Décrire les intégrations Microsoft 365
- Améliorer la productivité grâce à Copilot dans l'ensemble des applications



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

www.eni-service.fr

**ENI Service - Centre de Formation**

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

2 / 3



ENI Service

référence  
T126-AB6004

1 jour  
7h

## Introduction aux services dans Dynamics 365

Mise à jour  
5 mai 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

**NOUVEAUTÉ**

### Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

### Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

- 1 Dans la salle de cours en présence du formateur.
- 2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.
- 3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

### Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, le formateur évalue chaque stagiaire sur l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation selon quatre niveaux (non évalué, non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette évaluation repose sur une modalité choisie par le formateur en cohérence avec la formation : QCM, exercices pratiques réalisés pendant la formation, évaluation finale de synthèse, quiz interactif de validation, étude de cas, mise en situation, analyse de l'auto-évaluation, autres modalités adaptées.

Pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification. Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

### Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émise par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Évaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

### Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

### Accessibilité de la formation



☎ 02 40 92 45 50

✉ formation@eni.fr

www.eni-service.fr

**ENI Service - Centre de Formation**

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3