



ENI Service

référence  
T126-AB7011

1 jour  
7h

## Introduction à la navigation dans le centre de contact moderne

Mise à jour  
5 mai 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

**NOUVEAUTÉ**

# Introduction à la navigation dans le centre de contact moderne

## Objectifs pédagogiques

- ✓ Expliquer la solution Dynamics 365 Contact Center et ses capacités clés
- ✓ Différencier les expériences de canaux en décrivant la gestion des interactions voix et digitales
- ✓ Décrire l'allocation du travail et le routage dans Dynamics 365 Contact Center
- ✓ Comprendre l'expérience des représentants dans l'environnement Contact Center
- ✓ Interpréter les analyses superviseur pour piloter l'activité et améliorer la performance
- ✓ Identifier le rôle de Copilot, des agents IA et des outils de collaboration dans un centre de contact moderne

## Prérequis

- Aucun prérequis

## Public concerné

Cette formation s'adresse aux professionnels qui souhaitent démarrer leur parcours avec le Contact Center as a Service (CCaaS) et mieux comprendre son usage dans leurs activités quotidiennes.

Elle concerne les personnes qui veulent comprendre comment un centre de contact moderne peut aider leur organisation, s'intégrer avec des CRM Microsoft ou tiers, assister les équipes de support sur plusieurs canaux et améliorer la productivité grâce à l'IA, à Copilot et aux outils de collaboration.

### **Bénéfices pour les participants :**

- Acquérir une vision claire du fonctionnement d'un centre de contact moderne
- Comprendre les mécanismes de routage, de supervision et de productivité dans Dynamics 365 Contact Center
- Identifier les apports de l'IA et de Copilot dans les opérations de service
- Mieux appréhender les rôles représentant et superviseur dans un environnement omnicanal



 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-AB7011


1 jour  
7h

## Introduction à la navigation dans le centre de contact moderne

Mise à jour  
5 mai 2026

Formation  
intra-entreprise  
sur devis

 Présentiel/distanciel

 Cours Officiel

NOUVEAUTÉ

### Programme détaillé

#### Explorer Dynamics 365 Contact Center (2h00)

- Comprendre Dynamics 365 Contact Center comme plateforme unifiée et alimentée par l'IA
- Décrire le service agentique avec agents IA, Copilot et humains
- Décrire l'engagement omnicanal : voix, chat, SMS, réseaux sociaux et messagerie
- Expliquer comment Copilot et les agents IA améliorent le libre-service, le service assisté, le routage, la connaissance et la productivité
- Décrire les capacités de gestion et d'engagement des effectifs

#### Décrire les capacités d'allocation du travail (1h45)

- Décrire les workstreams et leur rôle dans la classification, la priorisation et le routage
- Décrire le rôle des files d'attente dans l'organisation et la gestion du travail entrant
- Décrire le routage unifié, les méthodes d'affectation et les types de routage
- Décrire les utilisateurs, les rôles de sécurité, les personas et la gestion de capacité

#### Décrire l'expérience représentant Dynamics 365 Contact Center (1h45)

- Décrire le rôle du centre d'administration Contact Center
- Décrire Copilot Service workspace comme environnement principal des représentants
- Décrire les profils d'expérience et les outils de productivité
- Décrire l'intégration Microsoft Teams pour la collaboration, l'escalade et l'assistance experte

#### Décrire l'expérience superviseur Dynamics 365 Contact Center (1h30)

- Décrire les analyses et tableaux de bord en temps réel
- Décrire les analyses historiques
- Décrire les capacités de prévision pour la planification des effectifs et de la capacité
- Décrire les analyses de connaissances et leur rôle dans l'amélioration du service



 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-AB7011


1 jour  
7h

## Introduction à la navigation dans le centre de contact moderne

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.

Evaluation 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