



Des formations adaptées à tous les profils d'utilisateurs



Le programme de formations de juillet, août & septembre

# Les formations **Logiciel**

**Superviseur**

	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Connaître toutes les fonctionnalités du Superviseur	06 & 07 juillet	28 & 29 août	14 & 15 septembre
Comprendre les rapports et les indicateurs de performance	17 juillet (matin)	/	/
Améliorer la qualité de service et la productivité des équipes	18 juillet	/	22 septembre
Rédiger, organiser et optimiser la base de connaissance des réponses type mail	31 juillet (après-midi)	/	21 septembre (matin)
Self-Service Eptica : Rédiger, organiser et optimiser la FAQ	17 juillet (après-midi)	/	/
Créer des règles de visibilité et de priorité de traitement pour les équipes	21 juillet (après-midi) Et 31 juillet (après-midi)	/	/
Les filtres : Mettre en place une politique de filtrage des emails	21 juillet (matin)	/	/

**Agent**

	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Connaître toutes les fonctionnalités de l'Enterprise Agent	31 juillet (matin)	/	25 septembre (après-midi)
Connaître toutes les fonctionnalités de l'agent connecté	/	04 août	/
Contact Assistant	/	/	29 septembre

**Administrateur**

<b>[Eptica Email Management]</b> Création de boîtes aux lettres, de modèles HTML et d'extracteurs	03 et 04 juillet	/	11 et 12 septembre
---	------------------	---	--------------------

# Les formations

# **Relation Client**

	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Qu'est-ce que la relation client ?	31 juillet (matin)	/	8 septembre (matin)
Eptica améliore la gestion de la relation client	/	04 août	8 septembre (après-midi)

# Les formations **Linguistique**

	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Optimiser la gestion de vos talents	19 juillet	/	/
Maintenir les données de vos collaborateurs	20 juillet	/	/



# Les formations **Technique**

	<b>Juillet</b>	<b>Août</b>	<b>Septembre</b>
Formation API	/	7 août	/
Datamart	/	03 août (après-midi)	21 septembre (Après-midi)



S'inscrire aux formations

63 Bis rue de Sèvres - Boulogne-Billancourt - 92100 FRANCE  
+33 (0)1 47 12 68 88 • [mon.academy@eptica.com](mailto:mon.academy@eptica.com)