

Durée
2 jours

CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR

Public :

Agent expert ou référent, Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable Qualité

Pré-requis :

Avoir suivi la formation [Apprendre à traiter les demandes clients et Optimiser le traitement des demandes clients](#) ou [Connaître toutes les fonctionnalités de l'agent connecté](#)

Objectifs :

Connaitre toutes les fonctionnalités de gestion et de suivi d'un centre de contact internet avec Eptica Email Management et adapter les fonctionnalités de son instance Eptica aux besoins de son service client

Programme :

- Piloter l'activité du service en temps réel en suivant facilement l'état d'avancement des dossiers client en cours
- Utiliser Eptica comme outil de gestion des demandes client et de management des équipes

Programme :

- Affecter ou désaffecter un dossier client à un agent
- Identifier les demandes prioritaires et les dossiers client en retard
- Traiter les demandes d'approbation des agents
- Vérifier et gérer les filtres
- Créer des groupes (services ou équipes) et des comptes d'utilisateurs agents et superviseurs
- Mettre en place les règles de routage et de priorisation dans les files d'attente des agents
- Définir le périmètre fonctionnel des agents en leur attribuant des autorisations d'accès aux fonctionnalités de leur périmètre
- Créer et maintenir une base de réponses type qui constituera une aide à la réponse pour les conseillers
- Fixer et paramétrer les objectifs de la qualité de service dans le logiciel ainsi que les motifs de contact qui qualifient les demandes
- Savoir mesurer la qualité de service et la productivité du CRC grâce à des rapports déclenchés en temps réel ou planifiés

Compléter cette formation avec :

CRÉATION DE BOITES AUX LETTRES, DE MODÈLES DE MAIL ET D'EXTRACTEURS

Code de formation Inter : TRA0120

Code de formation Intra : TRA0003