

COMPRENDRE LES RAPPORTS ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Durée
½ journée

Public :

Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable CRC, Responsable Qualité

Pré-requis :

Avoir suivi la formation **Apprendre à traiter les demandes clients** ou **Optimiser le traitement des demandes clients**

Objectifs :

Mesurer la qualité de service et la productivité des équipes grâce aux rapports statistiques mis à disposition dans Eptica. Savoir utiliser les chiffres et les transposer à la réalité du terrain

Programme :

- Comprendre la logique des Rapports : rappel des fondamentaux
- Présentation de tous les rapports de statistique EMM et des indicateurs associés
- Connaître les volumes entrants d'emails et de requêtes et les médias d'origine
- Mesurer les temps de traitement des équipes et le temps d'attente du client
- Comprendre les transferts entre équipes et les demandes « abandonnées »
- Savoir paramétrer des rapports planifiés

Compléter cette formation avec :
**RÉDIGER, ORGANISER ET OPTIMISER LA BASE DE CONNAISSANCE
DES RÉPONSES TYPE**

Code de formation Inter : TRA0121
Code de formation Intra : TRA0025