

# RÉDIGER, ORGANISER ET OPTIMISER LA BASE DE CONNAISSANCE DES RÉPONSES TYPE

**Durée**  
½ journée

## Public :

Super agent, Superviseur, Responsable d'équipe

## Pré-requis :

Aucun

## Objectifs :

Créer et organiser une base de connaissance en optimisant le contenu des réponses type afin d'apporter une aide à la réponse concrète aux conseillers chargés de la gestion des demandes téléphoniques client

## Programme :

- Savoir créer une arborescence de dossiers
- Savoir créer des réponses type et les organiser
- Apprendre à optimiser les contenus : insérer des liens URLs, des Images/Vidéos, des variables et champs personnalisables bloquants
- Comprendre les options des réponses type (date de validité, favorite, associée...)
- Suivre leurs utilisations via les rapports statistiques
- Valider une réponse type proposée par un agent et l'insérer dans la bibliothèque

**Compléter cette formation avec :**  
**SE FAMILIARISER AVEC L'INTERFACE WEB EPTICA COUPLÉE À L'OUTIL**  
**TÉLÉPHONIQUE**

**Code de formation Inter : TRA0122**  
**Code de formation Intra : TRA0004**