

CRÉER DES RÈGLES DE VISIBILITÉ ET DE PRIORITÉ DE TRAITEMENT POUR LES ÉQUIPES

Durée
½ journée

Public :

Superviseur, Responsable d'équipe, Service informatique

Pré-requis :

Avoir suivi la formation [Apprendre à traiter les demandes clients](#) ou [Optimiser le traitement des demandes clients](#)

Objectifs :

Savoir paramétrer le routage des demandes clients vers les bonnes compétences agents et définir des priorités en fonction de l'urgence de ces mêmes demandes

Programme :

- Créer des indices pour les utiliser dans les règles de visibilité et la priorisation des demandes client (Mots clés, types de demande....)
- Apprendre à créer et à modifier une règle de visibilité dans un groupe d'agent
- Apprendre à créer et à modifier une règle de priorité dans un groupe d'agent
- Apprendre à faire de la priorité par agent

Compléter cette formation avec :
CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR

Code de formation Inter : TRA0123
Code de formation Intra : TRA0006