

# TECHNIQUE

**Durée**  
½ journée

## DATAMART

### **Public :**

Ingénieur de Service informatique

### **Pré-requis :**

Aucun

### **Objectifs :**

Savoir installer le Datamart et gérer le module pour mettre à disposition des utilisateurs fonctionnels toutes les données qui permettent d'analyser le centre de contact

### **Programme :**

- Rappel des fonctionnalités agent et superviseur
- Qu'est-ce que le Datamart ?
- Comprendre le calcul des indicateurs métiers (KPI)
- Comprendre le modèle de données et les fichiers produits par Datamart

**Compléter cette formation avec :**  
**COMPRENDRE LES RAPPORTS ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

**Code de formation Inter : TRA1402**  
**Code de formation Intra : TRA1001**