

# eptica ACADEMY

## Catalogue des formations Eptica





## FORMATIONS SOMMAIRE



● Page 4

### LOGICIEL

Eptica Email Management  
Eptica Enterprise Agent  
Eptica Self Service  
Eptica Chat  
Eptica Contact Assistant



● Page 16

### RELATION CLIENT

Qu'est-ce que la relation client ?  
Eptica améliore la relation client



● Page 17

### LINGUISTIQUE

Optimiser la gestion de vos talents  
Maîtriser les données de vos collaborateurs



● Page 18

### TECHNIQUE

API  
DATAMART  
MONITORING



● Page 20

### TENDANCES

Développer vos compétences  
Le saviez-vous ?  
Modalités pédagogiques



## L'ÉDITO

Chez Eptica, nous sommes conscients que la mise en œuvre d'une solution complète de Gestion des Interactions Client est non seulement constituée de la solution proprement dite, mais consiste également à faire en sorte que votre organisation, ses dirigeants et ses experts en connaissances, comprennent ce que la solution peut leur apporter et comment.

Le personnel doit pouvoir acheminer rapidement les informations importantes sur le bon canal d'interaction et collaborer facilement avec ses collègues pour gérer les questions et les problèmes d'information avant qu'ils ne deviennent graves.

Eptica Academy a pour objet de fournir des informations pratiques à tous les membres du personnel amenés à interagir avec la gamme de produits Eptica durant le cycle de vie de la mise en œuvre, de la conception de la solution à son utilisation, son support et sa maintenance au quotidien.

Eptica Academy Team

## APPRENDRE À TRAITER LES DEMANDES CLIENTS

**Public :** Conseillers clientèle, agents web, mailers ou tout autre personne amenée à utiliser le logiciel Eptica.

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** ½ journée

**Objectifs :**

Apprendre à naviguer dans l'interface de l'agent connecté et appréhender la logique du logiciel afin de l'utiliser de façon appropriée pour traiter les demandes client

**Programme :**

- Savoir répondre et/ou transférer une demande client
- Savoir demander la validation de son superviseur pour gérer un cas client atypique
- Savoir utiliser la base de réponse type à disposition dans l'outil
- Rechercher une demande client en particulier dans l'ensemble des demandes en cours
- Contacter un client via un email sortant spontané

**Compléter cette formation avec :**

**OPTIMISER LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0100** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0001**

## OPTIMISER LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

**Public :** Conseillers clientèle, agents web, mailers ayant déjà acquis les compétences de prise en main de l'outil

**Pré-requis :** Avoir suivi la formation **Apprendre à traiter les demandes clients**

**Durée :** ½ journée

**Objectifs :**

Maîtriser toutes les fonctionnalités de l'agent connecté pour optimiser sa productivité et la qualité des réponses apportées aux clients

**Programme :**

- Savoir effectuer des recherches précises de demandes client dans l'encours et aux archives (par client, thème de demande, date d'arrivée et/ou de traitement, type d'évènement...)
- Enregistrer des recherches quotidiennes pour organiser le traitement des demandes
- Savoir gérer les doublons de 2 façons possibles
- Proposer des réponses type au superviseur
- Répondre à des demandes similaires de clients différents

**Compléter cette formation avec :**

**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0101** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0002**

# CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DE L'AGENT CONNECTÉ

**Public :** Conseillers clientèle, agents web, mailers, Superviseur ou Responsable d'équipe

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Maîtriser toutes les fonctionnalités de l'interface de l'agent connecté pour optimiser sa productivité et la qualité des réponses apportées aux clients

**Programme :**

- Savoir répondre et/ou transférer une demande client
- Savoir demander la validation de son superviseur pour gérer un cas client atypique
- Savoir utiliser la base de réponse type à disposition dans l'outil
- Rechercher une demande client en particulier dans l'ensemble des demandes en cours
- Contacter un client via un email sortant spontané
- Savoir effectuer des recherches précises de demandes client dans l'encours et aux archives (par client, thème de demande, date d'arrivée et/ou de traitement, type d'évènement...)
- Enregistrer des recherches quotidiennes pour organiser le traitement des demandes
- Savoir gérer les doublons de 2 façons possibles
- Proposer des réponses type au superviseur
- Répondre à des demandes similaires de clients différents

**Compléter cette formation avec :**

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

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0103** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0013**



# 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 [Connaitre toutes les fonctionnalités de l'agent connecté](#)

**Durée :** 2 jours

## 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

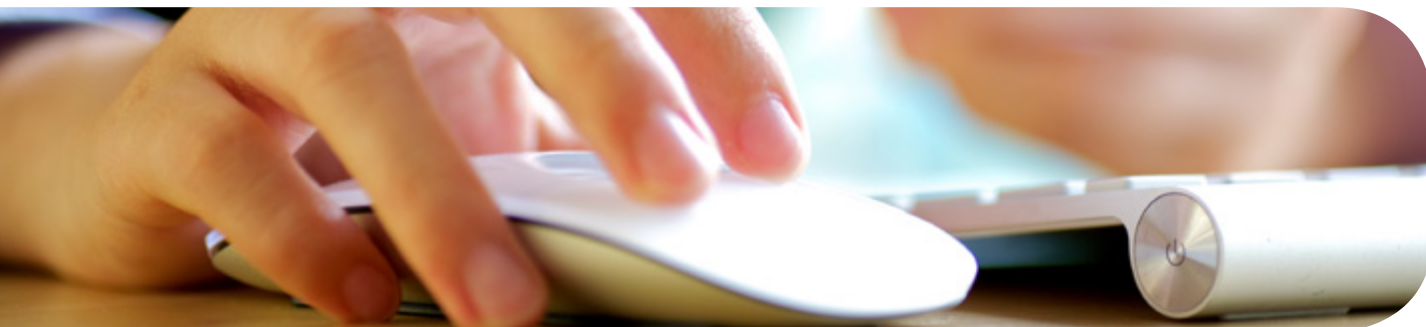
## Programme :

- 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
- 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](#)



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

**Public :** Superviseur, Responsable d'équipe, Agent expert

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Avoir suivi une **formation Agent** est un plus

## **Objectifs :**

Mettre à disposition des agents des réponses type personnalisables, validées dans le fond comme dans la forme afin d'optimiser le traitement des demandes client et la qualité des réponses qui leur sont apportées

## **Programme :**

- Savoir créer et organiser une arborescence de dossiers de façon claire et logique
- Savoir créer des réponses type et les classer dans les dossiers correspondants, organisés en grands thèmes et sous-thèmes
- Apprendre à optimiser les contenus des réponses type : insérer des liens URLs, des Images/Vidéos, des variables et champs personnalisables bloquants
- Savoir associer une réponse type à une autre et/ou y attacher une pièce jointe
- Valider une réponse type proposée par un agent et l'insérer dans la bibliothèque
- Suivre l'utilisation de cette base de connaissance via les statistiques

**Compléter cette formation avec :**

**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0122** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0004**

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

**Public :** Superviseur, Responsable d'équipe, Service informatique

**Durée :** ½ journée

**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**

## LES FILTRES : METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE FILTRAGE DES E-MAILS

**Public :** Agent expert, Superviseur, Responsable d'équipe, Administrateur fonctionnel

**Durée :** ½ journée **Pré-requis :** Avoir suivi la formation [Apprendre à traiter les demandes clients](#)

### Objectifs :

Bien comprendre les différents types de filtres mis en place et leur utilité tout en optimisant leur gestion quotidienne avec la possibilité de définir une politique de filtrage optimale pour tout le centre de contact.

### Programme :

- Présentation et définition des filtres prédéfinis du logiciel
- Comprendre les raisons de filtrage des emails
- Savoir supprimer un email filtré et paramétrer un paramètre de purge automatique
- Savoir restaurer ou transférer un email filtré vers la liste des demandes en attente de traitement ou vers une adresse externe au système
- Savoir paramétrer et créer de nouveaux filtres
- Définir une politique de notification pour les clients en cas de filtrage des emails
- Créer des listes blanches

### Compléter cette formation avec :

[CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR](#)

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0125](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0007](#)

## COMPRENDRE LES RAPPORTS ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

**Public :** Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable CRC, Responsable Qualité

**Durée :** ½ journée

**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
- Connaitre 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](#)



# AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA PRODUCTIVITÉ DES ÉQUIPES

**Public :** Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable CRC, Responsable Qualité

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Avoir suivi la formation **Apprendre à traiter les demandes clients** et **Optimiser le traitement des demandes clients**

**Objectifs :** Mesurer la qualité de service et la productivité des équipes pour parvenir à optimiser le paramétrage du centre de contact email ou les procédures de traitement des demandes client en identifiant les axes d'amélioration possibles

**Programme :**

- Comprendre les transferts entre équipes et les abandons des demandes
- Créer un rôle fonctionnel adapté aux équipes
- Analyser le taux d'utilisation des réponses type et le nombre de demandes traitées par heure
- Adapter les paramétrages d'EMM en fonction des besoins du service
- Paramétrer le calendrier d'ouverture du service
- Gérer la visibilité des requêtes allouées/attribuées
- Paramétrer la fonctionnalité de transfert vers les spécialistes externes
- Créer des commentaires type pour améliorer la communication entre les services
- Définir de nouvelles procédures de traitement possibles

**Compléter cette formation avec :**

**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0124** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0010**

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

**Public :** Superviseur, Administrateur fonctionnel, Service informatique

**Durée :** 1,5 jours en mode SAAS et 2 jours en mode «On-premise»

**Pré-requis :** Des connaissances HTML sont un plus

**Objectifs :**

- Apprendre à créer des canaux entrants/boites aux lettres et y associer des modèles (réponse agent ou accusé de réception)
- Créer ou modifier les modèles de mail envoyés aux clients
- Créer et ajouter des variables dans les modèles
- Créer des champs clients et des champs requêtes
- Créer des extracteurs afin d'alimenter ces champs depuis les formulaires Web reçus
- Savoir ouvrir de nouveaux flux dans Eptica
- Intégrer des modèles de mails à destination des clients
- Identifier et créer les champs utilisés dans le traitement des demandes

**Compléter cette formation avec :**

**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0140** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0005**

CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS  
DE L'ENTREPRISE AGENT

**Public :** Tout collaborateur spécialisé ou décentralisé(en point de vente, agence...), en charge de traiter directement des demandes client

**Durée :** ½ journée

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Apprendre à traiter et à gérer des demandes clients et connaître les fonctionnalités du manager

**Programme :**

- Apprendre à gérer sa boîte aux lettres personnelle ainsi que celle de son équipe
- Savoir répondre, déléguer ou faire une demande d'assistance
- Demander la validation de son superviseur
- Gérer les demandes d'assistance ou de délégation reçues
- Savoir utiliser la base de réponses type
- Rechercher une demande client traitée ou en cours
- Envoyer un email sortant à un client
- Savoir utiliser l'outil de gestion des absences

**Fonctionnalités du Super-Agent/Manager :**

- Savoir gérer les demandes d'approbation reçues
- Déclarer l'absence d'un collaborateur
- Déléguer des dossiers
- Comprendre les rapports de statistiques

**Compléter cette formation avec :**

**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0104** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0008**



# CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR EPTICA SERVEUR

**Public :** Superviseur général d'Eptica Enterprise Agent, Responsable de réseau, Directeur régional ou national

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Avoir suivi la formation [Connaitre toutes les fonctionnalités de l'Enterprise Agent](#)

**Objectifs :**

Savoir paramétrer et superviser les agents Enterprise ainsi que le flux entrant des demandes clients

**Programme :**

- Comprendre les différentes files d'attente et le routage des demandes client
- Savoir traiter les emails filtrés quotidiennement
- Créer des comptes de superviseur, d'agent et de Super-Agent
- Savoir créer des spécialistes externes
- Créer et organiser les réponses type et les rebonds commerciaux
- Utiliser les rapports de statistiques Eptica Server en temps réel
- Savoir programmer des rapports planifiés

**Compléter cette formation avec :**

[CRÉATION DE BOITES AUX LETTRES ET DE MODÈLES DE MAILS ET EXTRACTION D'INFORMATIONS POUR LE ROUTAGE](#)

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0127](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0015](#)

# CRÉATION DE BOITES AUX LETTRES, DE MODÈLES DE MAILS ET EXTRACTION D'INFORMATIONS POUR LE ROUTAGE

**Public :** Administrateur fonctionnel d'Eptica Enterprise Agent, Ingénieur de Service informatique, Informaticien

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Des connaissances HTML sont un plus

**Objectifs :**

Savoir paramétrer les modèles de la communication vers les clients et administrer les agents Enterprise

**Programme :**

- Apprendre à créer des canaux entrants/boites aux lettres et y associer des modèles (réponse agent ou accusé de réception)
- Créer ou modifier les modèles de mails (entête et pied de page) envoyés aux clients
- Créer, utiliser, ajouter ou modifier des variables dans les modèles
- Comprendre l'extraction d'informations pour le routage et la distribution des demandes (Dispatcher).

**Compléter cette formation avec :**

[CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR EPTICA SERVER](#)

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0128](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0016](#)

## AJOUT D'UN NOUVEAU SERVICE OU D'UN NOUVEAU POINT DE VENTE

**Public :** Superviseur ES, Responsable d'équipe, Ingénieur de Service informatique

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Avoir suivi la formation [Connaitre toutes les fonctionnalités de l'Enterperise Agent](#)

**Objectifs :**

Savoir ajouter et paramétrer un nouveau service/point de vente ou nouvelle agence sur Eptica Serveur

**Programme :**

- Créer des modèles de mails de la nouvelle entité
- Créer un ou plusieurs groupes d'agents
- Créer les comptes agents, Super-Agents et superviseurs
- Ajouter des champs de traitement ou de valeurs dans les listes existantes
- Créer un groupe de réponses type

**Compléter cette formation avec :**

[CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR ES](#)

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0129](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0017](#)

## LES FILTRES : METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE FILTRAGE

**Public :** Super Agent, Superviseur ES, Responsable d'équipe, Ingénieur Service informatique

**Durée :** ½ journée **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Savoir optimiser la gestion quotidienne des emails filtrés et comprendre les filtres prédéfinis

**Programme :**

- Comprendre les raisons de filtrage des emails
- Savoir supprimer, restaurer ou transférer un email filtré
- Savoir paramétrer et créer de nouveaux filtres
- Définir une politique de notification pour les clients en cas de filtrage des emails
- Créer des listes blanches

**Compléter cette formation avec :**

[CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR ES](#)

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0130](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0018](#)



RÉDIGER, ORGANISER ET OPTIMISER  
LA FAQ DE VOTRE SITE WEB

**Public :** Superviseur ou Responsable de Centre de Contact, Informaticien, Assistant Marketing

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Optimiser la présentation et le contenu de la FAQ sur votre site web. Suivre les consultations via les rapports statistiques et utiliser les résultats pour continuer à améliorer la FAQ

**Programme :**

- Savoir comment rédiger des documents à publier
- Savoir créer des réponses type (articles) et optimiser leurs contenus pour le web
- Organiser l'ordre d'affichage des dossiers et des réponses type
- Pousser un article dans les sections des "Documents les plus consultés", "Documents les mieux notés" ou "voir aussi"
- Insérer des images ou des vidéos
- Comprendre les options des réponses type
- Suivre leurs consultations via les rapports de statistique

**Compléter cette formation avec :**

CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR ES

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0131](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0020](#)

## SAVOIR GÉRER PLUSIEURS CHAT

**Public :** Agent, Superviseur, Responsable d'équipe, Community manager

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Prendre le média en main afin de traiter les demandes client synchrones écrites. Comprendre le paramétrage implémenté

**Programme :**

- Naviguer dans l'interface
- Gérer la disponibilité
- Débuter et arrêter un Chat
- Accéder aux informations de l'internaute
- Utiliser les raccourcis et les liens utiles à la gestion de la demande client
- Utiliser la co-navigation et le partage de formulaire
- Transférer un chat à un autre conseiller

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0133](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0019](#)

## SUPERVISER L'OUTIL DE CHAT

**Public :** Super Agent, Superviseur, Responsable d'équipe, community manager

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Avoir suivi la formation [Savoir gérer plusieurs Chat](#)

**Objectifs :**

Piloter l'activité du service Chat, paramétrer le média et analyser les demandes client du contact synchrone écrit

**Programme :**

- Savoir créer des comptes (avec compétences/tags)
- Savoir paramétrer des raccourcis
- Ajouter des liens vers des applications externes
- Comprendre les rapports statistiques (et les indicateurs chat)

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0132](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0019](#)

## PARAMÉTRER L'ENVIRONNEMENT CHAT DE VIVOCHA - CRÉATION DE SERVICES CHAT

**Public :** Superviseur, Community manager, service informatique

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Savoir naviguer dans le tableau de bord et les Services afin de gérer les éléments nécessaires à l'utilisation du média

**Programme :**

- Apprendre à créer des comptes (avec compétences/tags)
- Paramétrer des services
- Configurer la fenêtre d'engagement client
- Configurer les règles d'engagement (hors règles Javascript)
- Déployer un nouveau service Supervision
- Paramétrer des raccourcis
- Ajouter des liens vers des applications externes
- Comprendre les rapports statistiques.

CODE DE FORMATION INTER : [TRA0132](#) CODE DE FORMATION INTRA : [TRA0019](#)



## SE FAMILIARISER AVEC L'INTERFACE WEB EPTICA COUPLÉE À L'OUTIL TÉLÉPHONIQUE

**Public :** Conseillers téléphoniques ou téléacteurs en centre de contact

**Durée :** 1 journée    **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Apprendre à gérer et tracer les appels téléphoniques dans Eptica Contact Assistant en s'aidant de la base de connaissance mise à disposition comme aide à la réponse client et aux procédures de traitement

**Programme :**

- Savoir ouvrir, consulter et modifier une fiche client existante
- Savoir créer une nouvelle fiche client
- Visualiser et comprendre l'historique de toutes les demandes d'un client depuis sa fiche
- Tracer les appels entrants en qualifiant les motifs de contact client
- Envoyer une confirmation écrite ou information complémentaire par email à un client suite à son appel
- Consulter la base de connaissance de réponses type comme aide à la réponse en ligne
- Utiliser une réponse type en cas de nécessité d'envoi d'email pendant ou en suivi d'appel
- Transmettre une demande téléphonique à un autre service ou en escalade à un niveau 2 pour effectuer un suivi post appel plus complexe si nécessaire

**Compléter cette formation avec :**

**APPRENDRE À TRAITER LES DEMANDES CLIENT (EEM)**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0105** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0033**

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

**Public :** Super agent, Superviseur, Responsable d'équipe

**Durée :** ½ journée    **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**

# RELATION CLIENT

## QU'EST-CE QUE LA RELATION CLIENT ?

**Public :** Toute personne amenée à gérer des outils de Gestion de la Relation Client :  
agent & superviseur de Service Client ou administrateur/ingénieur DSI  
Toute personne intéressée par le milieu de la Relation Client

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

Avoir une vision globale des enjeux de la Relation Client. Connaître les composantes de la Relation Client et l'intégration de sa gestion dans la stratégie d'entreprise.

### Programme :

- Visualiser clairement les enjeux de la Relation Client
- Distinguer les progiciels « Front Office » des progiciels « Back Office »
- Comprendre l'intérêt d'une continuité des relations commerciales
- Identifier la Gestion de la Relation Client comme un processus relationnel
- Ecouter et connaître son client
- Faire preuve d'aptitude et de compétences relationnelles
- Maîtriser les canaux et réseaux de communication
- Proposer des offres personnalisées
- Intégrer la Gestion de la Relation Client dans la stratégie d'entreprise
- Connaître les tendances

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0500** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0501**

## EPTICA AMELIORE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

**Public :** Toute personne amenée à gérer des outils de Gestion de la Relation Client :  
agent & superviseur de Service Client ou administrateur/ingénieur DSI.  
Toute personne intéressée par le milieu de la Relation Client

**Durée :** ½ journée    **Pré-requis :** Aucun

### Objectifs :

Avoir une vision globale de l'offre Eptica. Connaître les particularités des produits Eptica qui permettent d'optimiser la Gestion de la Relation Client

### Programme :

- Avoir une vue d'ensemble des produits Eptica
- Comprendre les particularités des produits
- Obtenir le détail des fonctionnalités cruciales qui permettent d'optimiser la Relation Client
- Apprendre à écouter et connaître son client grâce aux outils Eptica
- Entrevoir Eptica comme outil de sur-mesure et de gestion massive personnalisable
- Développer la personnalisation
- Envisager un seul outil d'entreprise de Gestion de la Relation Client pour différents services (N1-N2- Service client - SAV...)
- Intégrer l'utilisation d'Eptica dans sa Gestion de la Relation Client comme stratégie d'entreprise
- Connaître les évolutions possibles d'une organisation déjà en place
- Identifier les bénéfices obtenus selon les différents profils

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0502** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0503**



## OPTIMISER LA GESTION DE VOS TALENTS

**Public :** Responsables SI des systèmes d'informations, responsables SI RH, chefs de projet digitaux ou chefs de projet RH

**Durée :** 1 journée    **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Comprendre la méthodologie à mettre en place pour faciliter l'échange des données entre les différents services et logiciels

**Programme :**

- Identifier les éléments à étudier pour réaliser un audit de ses données dans le but de changer de système.
- Réorganiser les données de façon claire et précise
- Nettoyer et indexer les données existantes
- Automatiser la gestion complète du parcours collaborateur en compilant ses données (CV, entretiens annuels, conventions de détachements, fiches d'évolution des salaires etc...)
- Simplifier le transfert des données (Maria DB, SQL, postgresQL, API...)
- Calcul du coût du collaborateur et du service

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0600** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0601**

## MAITRISER LES DONNEES DE VOS COLLABORATEURS

**Public :** Directeurs de recrutement, responsables de gestion du personnel DRH, assistants RH, chargés de ressources humaines, chef de projet SI RH. Toute personne intéressé par les ressources humaines

**Durée :** 1 journée    **Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Automatisation du recrutement et des process RH. Maîtriser les données de vos collaborateurs afin créer une base de connaissance RH

**Programme :**

- Analyser votre activité RH
- Déterminer le projet à mettre en place pour normaliser les données afin d'obtenir une vue unique du collaborateur
- Comprendre comment gagner du temps pour répondre aux différentes questions des collaborateurs grâce à la linguistique
- Envisager un service RH accessible et disponible à tout moment
- Automatiser vos process RH
- Analyser votre recrutement en vue d'une automatisation grâce à des techniques modernes
- Découvrir de nouveaux types de recherches en langage naturel et vérifier la multitude d'informations obtenues (contrairement aux recherches effectuées en langage boléen)

CODE DE FORMATION INTER : **TRA0602** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0603**

# TECHNIQUE

## SAVOIR INSTALLER, MAINTENIR ET UPGRADER UN SERVEUR EPTICA

**Public :** Ingénieur de service informatique, administrateur technique en DSI

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Savoir installer, maintenir et upgrader Eptica serveur

**Programme :**

- Comment installer Eptica Server
- Gérer les montés de version en upgradant Eptica Server
- Surveiller Eptica Server : Le monitoring

**Compléter cette formation avec :**

**FORMATION API**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA1400** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA1000**

## API : PERSONNALISER ET INTÉGRER EPTICA À VOS OUTILS INFORMATIQUES

**Public :** Service informatique

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Connaître le périmètre fonctionnel des agents et des superviseurs

**Objectifs :**

Connaître les possibilités des mécanismes d'intégration d'Eptica Email Management avec les autres applications du système d'information

**Programme :**

- Comprendre le périmètre d'actions des API LL
- API LL Callback : Savoir interroger Eptica Server et interpréter les réponses
- API LL Hook : Savoir recevoir et interpréter les notifications d'événements Eptica Server
- API LL Variable : savoir retourner une information demandée par Eptica Server

**Compléter cette formation avec :**

**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

CODE DE FORMATION INTER : **TRA1401** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA0011**



# DATAMART

**Public :** Ingénieur de Service informatique

**Durée :** ½ journée

**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**

# MONITORING TECHNIQUE

**Public :** Administrateur, ingénieur d'exploitation, hyperviseur

**Durée :** 1 journée

**Pré-requis :** Aucun

**Objectifs :**

Connaitre les moyens de monitoring technique et fonctionnel des modules Eptica. Savoir interpréter les indicateurs Eptica et avoir les moyens d'intégrer ces indicateurs Eptica dans un logiciel d'historisation et de supervision global

**Programme :**

- Avoir une vue d'ensemble des indicateurs de fonctionnement des services d'Eptica
- Savoir où se trouvent les indicateurs
- Tester les connexions avec les services réseaux
- Connaitre la signification des messages d'alerte Administrateur et Superviseur et savoir les configurer
- Savoir retrouver les fichiers journaux applicatif (logs) des modules Eptica et des éléments logiciels de l'écosystème
- Savoir interpréter les logs
- Savoir configurer et récupérer les indicateurs techniques JMX et API supervision

CODE DE FORMATION INTER : **TRA1403** CODE DE FORMATION INTRA : **TRA1002**

# TENDANCES

## DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES

### **Eptica Academy propose des formations adaptées aux besoins de chaque profil d'utilisateur**

Pour vous donner les moyens d'exploiter pleinement nos solutions, nous vous proposons des formations de différents niveaux vous permettant une prise en main évolutive. Quel que soit le produit utilisé, vous pouvez opter pour l'une de ces formations en fonction du niveau qui vous correspond

Grâce à nos équipes de consultants formateurs disposant de plusieurs années d'expérience auprès des services client, vous bénéficierez de notre expertise métier, ainsi que de l'expérience d'autres utilisateurs

## “LE SAVIEZ VOUS ?”

Eptica est un organisme de formation agréé et permet, à ce titre, une prise en charge partielle ou totale par votre centre collecteur de fonds (OPCA) si votre entreprise cotise dans le cadre de la formation continue

### **Sur site ou dans nos locaux**

Nos formations en présentiel peuvent se dérouler dans votre entreprise ou dans nos locaux. Selon la formule adoptée, elles réunissent des participants provenant de différentes sociétés (Inter-entreprises) ou uniquement des collaborateurs de votre entreprise (Intra-entreprise)

**Afin de garantir les meilleures conditions pour l'apprentissage, nos formations n'accueillent que 6 personnes maximum**

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Instance de formation mise à disposition
- Formateurs/consultants expérimentés
- Support pédagogique remis à chaque session
- Exercices pratiques individuels
- Exposé de cas pratiques métiers







# eptica ACADEMY

63 Bis rue de Sèvres - Boulogne-Billancourt - 92100 FRANCE  
+33 (0)1 47 12 68 88 • [mon.academy@eptica.com](mailto:mon.academy@eptica.com)

[www.eptica.com/blog](http://www.eptica.com/blog) [Twitter EpticaFrance](https://twitter.com/EpticaFrance) [LinkedIn company/EpticaFrance](https://www.linkedin.com/company/EpticaFrance)

w w w . e p t i c a . c o m