

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

Durée  
½ journée

### Public :

Agent expert, Superviseur, Responsable d'équipe, Administrateur fonctionnel

### 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

Compléter cette formation avec :  
**CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR**

Code de formation Inter : TRA0125  
Code de formation Intra : TRA0007