

Durée
1 journée

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA PRODUCTIVITÉ DES ÉQUIPES

Public :

Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable CRC, Responsable Qualité

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 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 :
CONNAÎTRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR

Code de formation Inter : TRA0124
Code de formation Intra : TRA0010