

CONNAITRE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DU SUPERVISEUR

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Connaître toutes les fonctionnalités de supervision d'un centre de contact internet
- Adapter les fonctionnalités d'Eptica Email Management aux besoins du service client.

LES OBJECTIFS

- Gérer les files d'attente des agents
- Suivre l'état d'avancement des dossiers en cours
- Identifier les demandes clients prioritaires
- Affecter ou désaffecter un dossier client
- Traiter les demandes d'approbation des agents
- Vérifier et gérer les filtres
- Gérer les équipes
- Créer des groupes (services ou équipes)
- Créer les comptes agents et superviseurs
- Mettre en place les règles de visibilité des équipes
- Prioriser les dossiers dans les files d'attente des agents
- Définir le périmètre fonctionnel des agents, créer des rôles fonctionnels
- Créer et maintenir la base de réponse type
- Gérer les paramétrages par groupe
- Paramétrage de la qualité de service, du calendrier d'ouverture et des SLA
- Paramétrage des catégories de fermeture pour qualifier les demandes
- Savoir mesurer la qualité de service et la productivité du CCC
- Présentation des rapports prédéfinis et des indicateurs associés
- Planifier des rapports

Niveau Confirmé

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée : 2 jours

Nombre de participation : 6

Code de formation : **EEM201**

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation "Apprendre à traiter les demandes clients" ou "Comprendre le périmètre fonctionnel des agents"

PUBLIC VISÉ

Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable Qualité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Support pédagogique
- Exercices pratiques individuels
- Mise à disposition d'une instance de formation
- Formateurs/consultants expérimentés
- Exposé de cas pratiques métier

COMPLÉTER CETTE FORMATION

Création de boîtes aux lettres, de modèles de mail et d'extracteurs

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Par téléphone : + 33 (0)1 47 12 68 88

Email : academy@eptica.com

Site internet : www.eptica.com/fr/services/formation

eptica
MEANINGFUL CONVERSATIONS