

COMPRENDRE LES RAPPORTS ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Comprendre les rapports statistiques
- Mesurer la qualité de service et la productivité des équipes

LES OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement des Rapports : rappel des fondamentaux
- Suivre la qualité de service et la productivité des agents
- Présentation des 18 rapports de statistique EMM et des indicateurs associés
- Connaître les volumes entrants de mails et de requêtes
- Mesurer les temps de traitement des équipes et le temps d'attente du client
- Comprendre les transferts entre équipe et les abandons des demandes
- Savoir paramétrer des rapports planifiés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

Niveau Confirmé

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée : ½ journée

Nombre de participants : 6

Code de formation : EEM202

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation « Comprendre le périmètre fonctionnel des agents »

PUBLIC VISÉ

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Responsable CRC
- Responsable Qualité

COMPLÉTER CETTE FORMATION

Connaître toutes les fonctionnalités du superviseur

INFORMATIONS

COMPLÉMENTAIRES

Par téléphone : + 33 (0)1 47 12 68 88

Email : academy@eptica.com