

# REDIGER, ORGANISER ET OPTIMISER LA BASE DE CONNAISSANCE DES REPNSES TYPE

## BÉNÉFICES ATTENDUS

---

- Savoir créer et organiser une base de connaissance
- Savoir optimiser le contenu des réponses type

## LES OBJECTIFS

---

- 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 des champs bloquants
- Comprendre les options des réponses type
- Suivre leurs utilisations via les rapports statistiques
- Valider une réponse type proposée par un agent et l'insérer dans la bibliothèque

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

---

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

Niveau Débutant

## INFORMATIONS PRATIQUES

---

Durée : ½ journée

Nombre de participants : 6

**Code de formation : EEM204**

## PUBLIC VISÉ

---

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Super Agent

## COMPLÉTER CETTE FORMATION

---

Connaitre toutes les fonctionnalités du superviseur

## INFORMATIONS

## COMPLÉMENTAIRES

Par téléphone : + 33 (0)1 47 12 68 88

Email : [academy@eptica.com](mailto:academy@eptica.com)

Site internet :

<http://www.eptica.com/fr/services/formation>