

CREER DES REGLES DE VISIBILITES ET DE PRIORITES DE TRAITEMENT POUR LES EQUIPES

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Savoir router les demandes clients vers les bonnes compétences agents
- Savoir prioriser les demandes clients dans la file d'attente des agents

LES OBJECTIFS

- Créer des indices pour la visibilité et la priorisation des demandes (Mots clés, types de demande...)
- Apprendre à créer ou à modifier une règle de visibilité dans les groupes d'agents
- Apprendre à créer ou modifier une règle de priorité dans un groupe d'agent
- Apprendre à faire de la visibilité/priorité par agent

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 : **EEM205**

PUBLIC VISÉ

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Service informatique

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation : Comprendre le périmètre fonctionnel des agents

COMPLÉTER CETTE FORMATION

Connaitre toutes les fonctionnalités du superviseur

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Par téléphone : + 33 (0)1 47 12 68 88

Email : academy@eptica.com

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