

Améliorer la qualité de service et la productivité des équipes

BÉNÉFICES ATTENDUS

Mesurer la qualité de service et la productivité des équipes

Optimiser le paramétrage du centre de contact email

LES OBJECTIFS

- Comprendre les procédures de traitement actuelles
- Suivre la qualité de service et la productivité des agents
- Comprendre les transferts entre équipe et les abandons des demande
- Analyser le taux d'utilisation des réponses type et le nombre de demande traitées par heure
- Identifier les axes d'amélioration
- Adapter les paramétrages d'EMM en fonction des besoins du service
- Paramétrer le calendrier d'ouverture du service
- Gérer la visibilité des requêtes allouées
- Paramétrer la fonctionnalité de transfert vers les spécialistes externes
- Aide à la définition des nouvelles procédures de traitement
- Création d'un rôle fonctionnel adapté aux équipes

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 : 1 jour

Nombre de participants : 6

Code de formation : **EEM210**

PRÉREQUIS

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

PUBLIC VISÉ

Superviseur, Responsable d'équipe, Responsable Qualité

COMPLÉTER CETTE FORMATION

Connaitre toutes les fonctionnalités du superviseur

INFORMATIONS

COMPLÉMENTAIRES

Par téléphone : + 33 (0)1 47 12 68 88

Email : academy@eptica.com