

CATALOGUE DE

FORMATION 2022



Pour plus d'informations : www.easiware.com

Suivez easiware :    

Mis à jour le 26/07/2022

La version électronique de ce document fait loi

GROW BRAND LOVE

easiware 



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Par AFNOR Certification

SOMMAIRE

4	INTRODUCTION	
6	CHIFRES-CLÉS	
8	FORMATIONS AUTONOMES	
10	FORMATIONS ACCOMPAGNÉES	
12	Administrateur	
13	Utilisateur	
14	Reporting	
15	easichat Administrateur	
16	easichat Agent	
17	Réseaux Sociaux Administrateur	
18	Réseaux Sociaux Agent	
19	easicare	
20	e-réputation	
21	Satisfaction & Engagement	
22	FORMATIONS SUR MESURE	
24	Administrateur	
25	Utilisateur	
26	Reporting	
27	easichat	
28	Réseaux Sociaux	
29	easicare	
30	e-réputation	
31	Satisfaction & Engagement	
32	FORMATIONS INTER-ENTREPRISES	
34	Reporting débutant	
36	Reporting avancé	
38	Comment dimensionner son service client ?	

INTRODUCTION

Le service formation d'easiware

Le service formation vous accompagne dans le déploiement de votre solution, en vous proposant :

- 3 types de formations intra-entreprise sur tous les modules.
- Des formations inter-entreprises sur les thématiques du reporting et du dimensionnement du Service Client.
- De la documentation pas-à-pas standard dans notre centre d'aide, adaptée à votre métier de Relation client.

easiAcademy, notre plateforme d'e-learning

Notre plateforme contient plusieurs parcours de formation et de perfectionnement, en fonction des profils utilisateurs. easiAcademy vous accompagne dans :

- La maîtrise de la solution easiware, solution de gestion et de personnalisation de la relation client.
- L'optimisation de la productivité et de la qualité de traitement des demandes clients.
- L'amélioration de la satisfaction client.

L'accès à easiAcademy est possible dès lors que vous souscrivez à une formation « Accompagnée », « Sur Mesure » ou « inter-entreprises ».

Une certification interne est disponible à la fin de votre formation.



CHIFFRES CLÉS EN 2021

Formations en présentiel ou en distanciel



150

stagiaires

25

formations délivrées

63

heures de formation



87,5%

de taux de satisfaction Q4



0%

de taux d'abandon

Formation e-learning

139

utilisateurs actifs



96 %

de taux de satisfaction
sur easiAcademy

9

parcours de formation



12

parcours de
certification

2h21

en moyenne passé sur l'académie



710

connexions

FORMATIONS

100% AUTONOME

- Formations **100% en ligne** sur easiAcademy.

- **Parcours déployé** en fonction des modules souscrits.

- **Certification** en fin de parcours.

- Accès au **Centre d'Aide**.

- Tarif : **20 €** / utilisateur

- Possibilité d'un **accompagnement** de 2h00 par le **Knowledge Manager** en visioconférence : 300 € HT.

- Formation **non certifiée** Qualiopi.



FORMATIONS ACCOMPAGNÉES

Formation avec un **parcours mixte personnalisé** :
Parcours **e-learning** sur easiAcademy,
classe **virtuelle** et **certification**.



FORMATION ACCOMPAGNÉE ADMINISTRATEUR

REF. INTERNE AAD-1



Public visé

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

1h00 de vidéos + 1h30 de classe virtuelle + 20 min de certification

Tarif

100€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Configurer la solution dans son entreprise avec ses spécificités.
- Savoir administrer la solution au quotidien pour les utilisateurs finaux.

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises.

Contenu de la formation

- Présentation de l'interface easiware
- Accès Utilisateurs : Création - Suppression - Déblocage
- Configuration des échanges des demandes :
 - Paramétrage des motifs des contacts
 - Personnalisation des statuts des demandes
 - Création des priorités
 - Création Modèles
 - Création des sollicitations
- Affectation des flux : Création des canaux et pôles de compétence
- Mesure de la satisfaction client (NPS)
- Gestion de la base de connaissances : Création des fiches de connaissances

FORMATION ACCOMPAGNÉE UTILISATEUR

REF. INTERNE AGU-1



Public visé

Tous les utilisateurs de la solution.

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

45 min de vidéos + 1h30 de classe virtuelle + 10 min de certification

Tarif

100€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module.
- Savoir répondre aux demandes du service client.

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises.

Contenu de la formation

- Connexion et présentation de l'interface d'accueil
- Description du pavé Home
- Description du pavé Contacts (recherche / création)
- Description du pavé Service Client
- Description du pavé Partage
- Traitement d'une demande client
 - Qualification de la demande
 - Réponse à la demande
 - Lecture de l'historique
 - Création d'un rendez-vous dans l'agenda
 - Transfert de la demande
 - Sollicitation
- Création d'une demande téléphonique

FORMATION ACCOMPAGNÉE REPORTING

REF. INTERNE ARE-1



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir générer des rapports pour son activité.
- Savoir interpréter les reportings créés.

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Accès au reporting
- La bibliothèque de rapports
- Création d'un rapport
- Ajouter un rapport
- Options de dimensions
- Options de cellules de données
- Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
- Partage et publication d'un rapport
- Exportation et génération d'un rapport
- Création d'un tableau de bord
- Gestion des répertoires

Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

35 min de vidéos + 1h30 de classe virtuelle + 15 min de certification

Tarif

100€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE CHAT ADMINISTRATEUR

REF. INTERNE AACH-1



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir configurer le module easichat pour les équipes.

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation générale de l'interface easichat
- Configuration du chat
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides pré-définies
 - Gestion des règles utilisateurs
 - Gestion du Widget easichat
- Lecture des statistiques en temps réel

Public visé

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

30 min de vidéos + 1h00 de classe virtuelle + 15 min de certification

Tarif

80€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE CHAT AGENT

REF. INTERNE AACH-2



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir répondre à une conversation instantanée client.

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation générale de l'interface easichat
- Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ?
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation

Public visé

Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

11 min de vidéos + 45 min de classe virtuelle + 10 min de certification

Tarif

60€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE RÉSEAUX SOCIAUX ADMINISTRATEUR (FACEBOOK OU TWITTER)

REF. INTERNE AARS-1



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir configurer le module RS pour les équipes.

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation de l'interface easiware
- Création du Canal et de la file de traitement des flux
- Création des modèles de réponses rapides (flux publics et privés)
- Création d'un rapport sur les flux sociaux

Public visé

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

12 min de vidéos + 45 min de classe virtuelle + 10 min de certification

Tarif

60€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE RÉSEAUX SOCIAUX AGENT (FACEBOOK OU TWITTER)

REF. INTERNE AARS-2



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir répondre à des demandes des réseaux sociaux des clients.

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation de l'interface easiware réseaux sociaux
- Actions possibles sur les flux sociaux
- Traitement des demandes
 - Réponse directe
 - Sollicitation
 - Transfert

Public visé

Tous les utilisateurs de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

15 min de vidéos + 45 min de classe virtuelle + 10 min de certification

Tarif

60€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
 Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE EASICARE

REF. INTERNE AEA-1



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir créer des articles dans le centre d'aide
- Savoir personnaliser et mettre à jour son centre d'aide

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation générale de l'interface easicare
- Création du centre d'aide easicare
- Création des catégories et sous-catégories easicare
- Création des articles easicare
- Création du bouton Smart Help
- Personnalisation du contenu easicare
- Analyse des commentaires clients liés aux fiches de connaissance

Public visé

Administrateur ou manager de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

23 min de vidéos + 1h00 de classe virtuelle + 15 min de certification

Tarif

80€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
 Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE E-REPUTATION (AVIS VÉRIFIÉS / CRITIZR)

REF. INTERNE AER-1



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir modérer les avis clients

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation générale de l'interface e-reputation
- Configuration du canal et de la file de traitement des flux e-reputation
- Réponse à un avis
- Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- Création de rapports sur la e-reputation

Public visé

Tous les utilisateurs de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

25 min lecture du document + 1h00 de classe virtuelle

Tarif

80€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION ACCOMPAGNÉE SATISFACTION & ENGAGEMENT

REF. INTERNE ACA-1



Méthodologie

- Approche théorique sur le e-learning.
- Pédagogie active avec la mise en œuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle.

Objectifs opérationnels

- Savoir utiliser les différentes fonctionnalités de base du module campagne

Evaluation

- Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle.
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation.

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise.

Contenu de la formation

- Présentation générale du module
- Explication des grandes notions: les cibles, les différents types de campagnes.
- Création des campagnes d'appels sortants
- Création d'un emailing
- Création d'une enquête en ligne
- Suivre et analyser les résultats

Public visé

Tous les utilisateurs de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille du début du parcours de formation par le formateur.
- Groupe de 10 personnes maximum pour la classe virtuelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

23 min de vidéos + 1h00 de classe virtuelle + 15 min de certification

Tarif

80€ / apprenant

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATIONS SUR MESURE

Parcours de **formation personnalisée**,
délivré par un **expert** du Service Client,
en présentiel ou en distanciel.



FORMATION ADMINISTRATEUR SUR MESURE

REF. INTERNE AD-1



Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Découvrir l'ensemble des fonctionnalités de easiware
- Configurer la solution dans son entreprise avec ses spécificités
- Savoir administrer la solution au quotidien pour les utilisateurs finaux

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation de l'interface easiware
- Configuration des échanges des demandes :
 - Rappel des bases de la création d'un reporting
 - Paramétrage des motifs des contacts
 - Personnalisation des statuts des demandes
 - Création des priorités
 - Création des sollicitations
- Affectation des flux : Création des canaux et pôles de compétence
- Mesure de la satisfaction client (NPS)
- Gestion de la base de connaissances : Création des fiches de connaissances
- Exportation / Importation de données

Public visé

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations internes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

3h30

Tarif

1500 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION UTILISATEUR SUR MESURE

REF. INTERNE GU-1



Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les bases de la solution easiware
- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module
- Savoir répondre aux demandes du service client

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

- Connexion et présentation de l'interface d'accueil
- Description du pavé Home
- Description du pavé Contacts (recherche / création)
- Description du pavé Service Client
- Description du pavé Partage
- Traitement d'une demande client
 - Qualification de la demande
 - Réponse à la demande
 - Lecture de l'historique
 - Création d'un rendez-vous dans l'agenda
 - Transfert de la demande
 - Sollicitation
- Création d'une demande téléphonique
- Création d'une requête

Public visé

Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

3h30

Tarif

1500 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION REPORTING SUR MESURE

REF. INTERNE RE-1



Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

3h30

Tarif

1500 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Objectifs opérationnels

- Générer des rapports pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés
- Utiliser le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Accès au reporting
 - La bibliothèque de rapports
 - Création d'un rapport
 - Ajouter un rapport
 - Options de dimensions
 - Options de cellules de données
 - Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Partage et publication d'un rapport
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Création d'un tableau de bord
 - Gestion des répertoires
 - Création des indicateurs de base du Service Client nécessaires pour le suivi de votre activité : nombre de demandes reçues, backlog des demandes, délai de prise en charge, délai de résolution, DMT de la demande, action par agents.
 - Les tableaux de bord et le partage

FORMATION EASICHAT SUR MESURE

REF. INTERNE CH-1



Public visé

Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

2h00

Tarif

850 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

(1h15 Administrateur / 45 min User)

- Présentation générale de l'interface easichat
- Configuration du chat (*Partie configuration administrateur*):
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides pré-définies
 - Gestion des règles utilisateurs
 - Gestion du Widget easichat
- Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (*Partie agents*)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- Lecture des statistiques en temps réel (*Partie Administrateur/Manager*)

FORMATION RÉSEAUX SOCIAUX SUR MESURE (FACEBOOK/TWITTER)

REF. INTERNE RS-1



Public visé

Tous les utilisateurs de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

2h00

Tarif

850 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module réseaux sociaux
- Optimiser la qualité de traitement des demandes clients

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

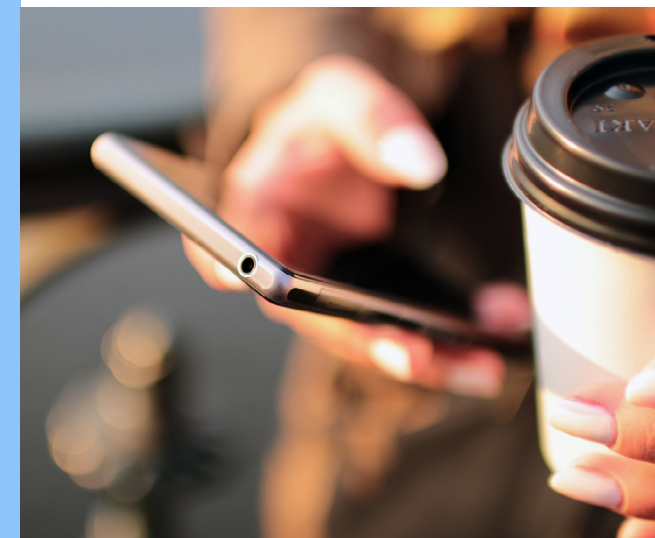
Contenu de la formation

(1h Administrateur / 1h User)

- Présentation de l'interface easiware (*tous profils*)
- Création du Canal et de la file de traitement des flux (*Administrateur*)
- Création des modèles de réponses rapides (flux publics et privés) (*Administrateur*)
- Actions possibles sur les flux sociaux (*User*):
- Traitement des demandes (*User*)
 - réponse directe
 - sollicitation
 - transfert
- Création d'un rapport sur les flux sociaux (*Administrateur/ manager*)

FORMATION EASICARE SUR MESURE

REF. INTERNE EA-1



Public visé

Administrateur ou manager de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

2h00

Tarif

850 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
 par téléphone au 06 73 10 24 85
 par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Savoir créer des articles dans le centre d'aide
- Savoir personnaliser et mettre à jour son centre d'aide

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation générale de l'interface easicare
- Création du centre d'aide easicare
- Création des catégories et sous-catégories easicare
- Création des articles easicare
- Création du bouton Smart Help
- Personnalisation du contenu easicare
- Analyse des commentaires clients liés aux fiches de connaissance

FORMATION E-REPUTATION SUR MESURE (AVIS VÉRIFIÉS / CRITIZR)

REF. INTERNE ER-1



Public visé

Tous les utilisateurs de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

2h00

Tarif

850 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Savoir modérer les avis clients
- Améliorer la note qualité du service donnée par les clients

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation générale de l'interface e-reputation
- Configuration du canal et de la file de traitement des flux e-reputation
- Réponse à un avis
- Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- Création de rapports sur la e-reputation

FORMATION SATISFACTION & ENGAGEMENT SUR MESURE

REF. INTERNE CA-1



Public visé

Administrateur ou manager de la solution easiware

Pré-requis

- Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à la veille de la formation par le client responsable de la formation des équipes.
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

3h30

Tarif

1500 € HT

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter

Caroline Le Guiffant

par téléphone au 06 73 10 24 85

par email à l'adresse formation@easiware.fr

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Objectifs opérationnels

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module campagne
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation générale du module
- Explication des grandes notions: les cibles, les différents types de campagnes.
- Création des campagnes d'appels sortants
- Création d'un emailing
- Création d'une enquête en ligne
- Suivre et analyser les résultats

FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

Les formations inter-entreprises sont l'occasion **d'échanger** avec les autres clients easiware, sur vos différentes **problématiques métier**, vos **expériences** et **méthodes de travail** respectives.



FORMATION REPORTING DÉBUTANT

REF. INTERNE RED-1



Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

Pré-requis

Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à 7 jours avant la date de la formation
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

3h00

Tarif

700 € HT
(valable pour 2 personnes par entreprise)

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Objectifs opérationnels

- Générer des rapports pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Accès au reporting
 - La bibliothèque de rapports
 - Création d'un rapport
 - Ajouter un rapport
 - Options de dimensions
 - Options de cellules de données
 - Agrégation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Création d'un tableau de bord
 - Gestion des répertoires
- Création des reportings de base du Service Client nécessaires pour le suivi de votre activité : nombre de demandes reçues, backlog des demandes, délai de prise en charge, délai de résolution, DMT de la demande, action par agents.

FORMATION REPORTING DÉBUTANT

REF. INTERNE RED-1



Prochaines formations

Horaire de 09h30 à 12H30

- 18/10/2022
- 15/12/2022

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
par téléphone au 06 73 10 24 85
par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION REPORTING AVANCÉ INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE REA-1



Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

Pré-requis

- Etre à l'aise avec les fonctions de reporting et les statistiques

Modalités

- Inscription jusqu'à 7 jours avant la date de la formation
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

3h00

Tarif

700 € HT
(valable pour 2 personnes par entreprise)

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Objectifs opérationnels

- Générer des rapports avancés pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés
- Utiliser le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

Contenu de la formation

- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Rappel des bases de la création d'un reporting
 - Options de dimensions
 - Agrégation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Options de mises en forme
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Gestion des répertoires
- Création des Kpi's avancés du Service Client : comparaisons annuelles des résultats, résultats par rapport à ses cibles, analyse du volume des flux par jour/heure, analyse des actions, mise en forme des rapports.
- Les tableaux de bord et le partage

FORMATION REPORTING AVANCÉ INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE REA-1



Prochaines formations

Horaire de 09h30 à 12H30

- 20/09/2022
- 12/11/2022

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
par téléphone au 06 73 10 24 85
par email à l'adresse formation@easiware.fr

FORMATION “COMMENT DIMENSIONNER SON SERVICE CLIENT ?”

REF. INTERNE DSC-1



Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

Pré-requis

Aucun

Modalités

- Inscription jusqu'à 7 jours avant la date de la formation
- Groupe de 10 personnes maximum

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (nous consulter)

Durée

2h30

Tarif

600 € HT
(valable pour 2 personnes par entreprise)

Méthodologie

- Approche théorique
- Pédagogie active avec la création de reportings et du template pour le dimensionnement du service client

Objectifs opérationnels

- Générer des reportings pour le calcul de son dimensionnement
- Savoir calculer son besoin en effectif

Evaluation

- Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Organisation de la formation

- La formation est dispensée en présentiel ou distanciel à des stagiaires en inter-entreprises

Contenu de la formation

- Pourquoi dimensionner son service client ?
- Les notions incontournables à connaître (Front Office/ Back Office - DMT - Taux d'occupation - ETP)
- Création des reportings dans easiware afin de remplir son template (volume des demandes par canal / DMT par canal)
- Création de la roadmap de dimensionnement

FORMATION “COMMENT DIMENSIONNER SON SERVICE CLIENT ?”

REF. INTERNE DSC-1



Prochaines formations

Dates à venir

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
par téléphone au 06 73 10 24 85
par email à l'adresse formation@easiware.fr

NOS CLIENTS



TÉMOIGNAGES

“Mes équipes ont beaucoup apprécié les formations easiware. Les formateurs se sont montrés très à l’écoute et la méthodologie était adaptée à notre activité avec plusieurs cas d’usage très concrets. La documentation fournie était également très utile.”

franprix 🍏

“Nous avons choisi easiware pour la gestion de notre service client depuis 4 ans. L’outil est facile à prendre en main et nous sommes particulièrement bien accompagnées par les équipes de formation en cas de question.”



“Une formatrice hyper à l’écoute, qui a su s’adapter à nos besoins ! Tout était parfait !”



“Une formation rythmée, complète avec une bonne pédagogie”





NOS COORDONNÉES

formation@easiware.fr

<https://www.easiware.com>

