

CATALOGUE DE

FORMATION 2023



Pour plus d'informations : www.easiware.com

Suivez easiware :    

Mis à jour le 01/01/2023

La version électronique de ce document fait loi

GROW BRAND LOVE

easiware 



Le certification Qualiopi a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION

Par AFNOR Certification

SOMMAIRE

4	INTRODUCTION	
6	CHIFRES-CLÉS	
8	FORMATIONS AUTONOMES	
10	FORMATIONS ACCOMPAGNÉES	
12	Administrateur	
13	Utilisateur	
14	Reporting	
15	Conversationnel Administrateur	
16	Conversationnel Agent	
17	Réseaux Sociaux Administrateur	
18	Réseaux Sociaux Agent	
19	FAQ	
20	Avis Clients	
21	Campagne	
22	FORMATIONS SUR MESURE	
24	Administrateur	
25	Utilisateur	
26	Reporting	
27	Conversationnel	
28	Réseaux Sociaux	
29	FAQ	
30	Avis Clients	
31	Campagne	
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 sur demande.



CHIFFRES CLÉS EN 2022

Formations en présentiel ou en distanciel



160

stagiaires

30

formations délivrées

95

heures de formation



91%

de taux de satisfaction



0%

de taux d'abandon

Formation e-learning

308

utilisateurs actifs

72

parcours

2770

connexions



34%

de taux de complétion moyen

FORMATIONS

100% AUTONOMES

- 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 € HT / 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 € HT / 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 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 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 € HT / 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 CONVERSATIONNEL 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 conversationnel 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 conversationnelle
- Configuration du chat
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides pré-définies
 - Gestion des règles utilisateurs
 - Gestion du Widget conversationnel
- 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 € HT / 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 CONVERSATIONNEL 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 conversationnelle
- **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 € HT / 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 € HT / 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 € HT / 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 FAQ

REF. INTERNE AEA-1



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 € HT / 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

- 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 conversationnelle
- Création du centre d'aide FAQ
- Création des catégories et sous-catégories FAQ
- Création des articles FAQ
- Création du bouton Smart Help
- Personnalisation du contenu FAQ
- Analyse des commentaires clients liés aux fiches de connaissance

FORMATION ACCOMPAGNÉE AVIS CLIENTS (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 Avis Clients
- Configuration du canal et de la file de traitement des flux Avis Clients
- Réponse à un avis
- Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- Création de rapports sur la Avis Clients

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 € HT / 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 CAMPAGNE

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 € HT / 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 personnalisé**,
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

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 ULISATEUR 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 CONVERSATIONNEL 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 conversationnelle
- 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 conversationnel
- 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 CH-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

- 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*)

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

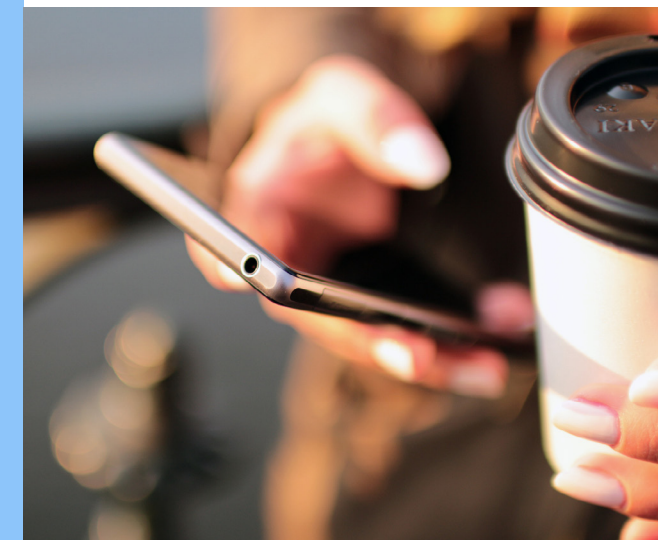
Tarif

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

FORMATION FAQ SUR MESURE

REF. INTERNE EA-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

- 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 FAQ
- Création du centre d'aide FAQ
- Création des catégories et sous-catégories FAQ
- Création des articles FAQ
- Création du bouton Smart Help
- Personnalisation du contenu FAQ
- 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 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

FORMATION AVIS CLIENTS 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 Avis Clients
- Configuration du canal et de la file de traitement des flux Avis Clients
- Réponse à un avis
- Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- Création de rapports sur les Avis Clients

FORMATION CAMPAGNE 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)

- 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

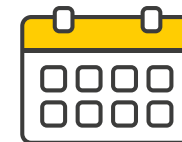
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

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

Horaires de 09h30 à 12h30

- 14/02/2023
- 19/04/2023
- 14/06/2023

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

Horaires de 09h30 à 12h30

- 17/01/2023
- 15/03/2023
- 16/05/2023

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

KIABI
la mode à petits prix

 **SAVENCIA**
FROMAGE & DAIRY

*Galeries
Lafayette*

G R O U P E
BEAUMANOIR


NUXE
PARIS


iDKIDS
act for kids

 **mmc**

 **NATURE &
DECOUVERTES**

 **COURIR**[®]


G R O U P E
Bayard

france•tv

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.”

URIAGE
EAU THERMALE

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

 **GrandVision**

“Une formation rythmée, complète avec une bonne pédagogie”

 **SAINT MACLOU**



NOS COORDONNÉES

formation@easiware.fr

<https://www.easiware.com>

