

VERINT

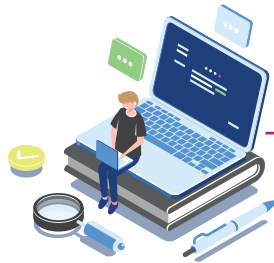
OFFRE DE FORMATION

MARS 2022





**FORMATION 1** QUALITY MONITORING - ADMINISTRATEUR



**FORMATION 2** WORKFORCE MANAGEMENT - PLANIFICATEUR



**FORMATION 3** WORKFORCE MANAGEMENT - MANAGER



## FORMATION 1 - ADMINISTRATEUR QUALITY MONITORING



Disposer de la solution  
Verint QM



3 jours (21h)



Audience : Equipe Qualité



Formation présentielle  
et/ou distancielle



A partir de 4 400 € HT

FORMATION 1



## RECHERCHER DES ENREGISTREMENTS

- Gérer le paramétrage fonctionnel
- Réaliser/sauvegarder des recherches d'enregistrement
- Sélectionner des enregistrements selon des règles établies



## EVALUER DES CONTACTS

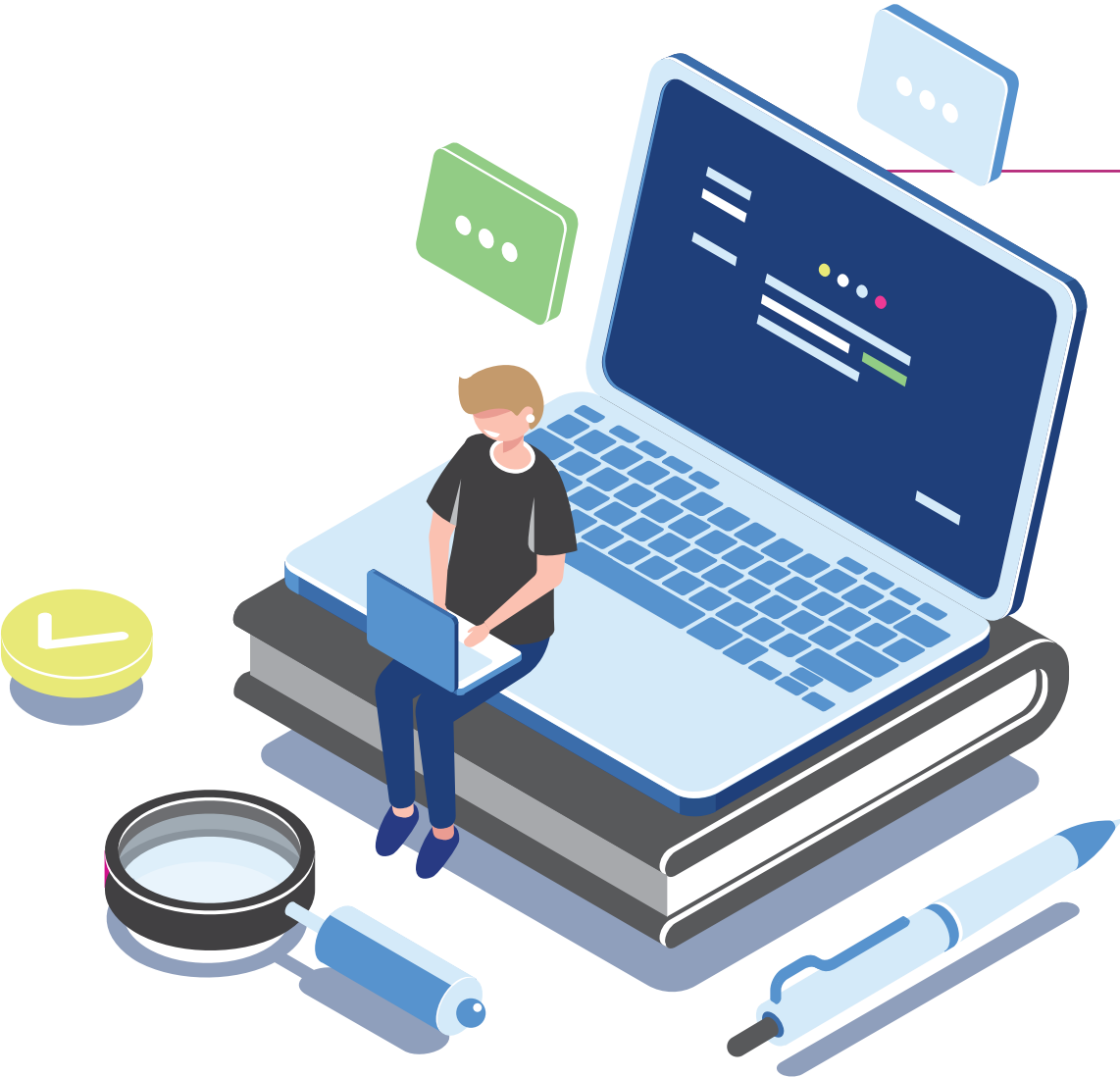
- Créer une grille d'évaluation
- Evaluer des contacts



## MANAGER ET PILOTER LA QUALITE A PARTIR DE LA SOLUTION

- Réaliser des calibrages
- Créer, utiliser et partager un tableau de bord
- Générer et comprendre les reportings standards de la solution





## FORMATION 2 - PLANIFICATEUR WORKFORCE MANAGEMENT



Connaissance des processus de planification



5 jours (35 heures)



Audience : Equipe  
Planification & Pilotage



Formation présentielle  
et/ou distancielle



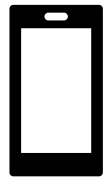
A partir de 6 600 € HT

FORMATION 2



## PARAMETRER LA SOLUTION

- Prendre en main, naviguer et comprendre la solution
- Définir la structure & l'organisation WFM
- Créer et modifier les objets



## PLANIFICATION DES FLUX

- Définir des campagne & période de planification
- Identifier les indicateurs clés de la solution
- Intégrer les contraintes et les bourses d'échanges
- Générer des plannings cohérents avec les flux et ressources



## PREVISION & PILOTAGE DES FLUX

- Créer des prévisions de flux
- Gérer la planification intra-journaliere
- Réaliser du pilotage en temps réel et des reportings adéquats



## FORMATION 3 - MANAGER WORKFORCE MANAGEMENT



Disposer de la solution WFM  
Connaissance de la Relation  
Client



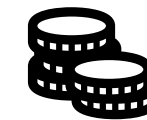
1 jour (7 heures)



Audience : Managers  
opérationnels



Formation présentielle  
et/ou distancielle

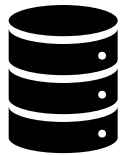


A partir de 2 200 € HT



## Comprendre le processus de planification

- Comprendre les enjeux d'un outil WFM
- Comprendre chacune des étapes du processus
- Comprendre les nouveaux indicateurs



## Savoir utiliser la solution WFM

- Prendre en main, naviguer et comprendre la solution
- Comprendre les plannings
- Autoriser les demandes de changements de planning



## Piloter son équipe avec l'outil WFM

- Gérer les retours terrains
- Comprendre, suivre et piloter l'adhérence
- Former les conseillers





## INTERVENANTS ET CONTENU

Nos formations proposent l'alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques pour faciliter l'adoption et la maîtrise opérationnelle de la solution. Nos formateurs sont des experts fonctionnels et techniques maîtrisant l'environnement de la relation client. Leur expérience terrain tout comme leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité pour les formations.

## MODE OPERATOIRE

Les sessions de formation sont destinées à un large public opérationnel et/ou technique, débutants et/ou confirmés. Pour garantir qualité et interactivité des sessions, nous conseillons un maximum de 8 stagiaires par séance. Activeo prend en charge l'ensemble de l'organisation de la formation, dans le cadre de procédures rigoureuses en s'assurant de son bon déroulement.

## MODALITES D'ACCES ET DELAIS

Nos formations sont dispensées en intra-entreprise, merci de nous contacter afin d'étudier ensemble vos besoins. Des dates de formation vous seront ensuite proposées en fonction de vos disponibilités et de celles de nos formateurs. Cette dernière peut être réalisée à minima sous un délai de 15 jours.



## PARCOURS PERSONNALISE

Activeo propose outre cette offre de formation, des sessions sur-mesure, adaptées à vos besoins spécifiques sur simple demande.

## ACCESSIBILITE

Nos formations sont ouvertes et accessibles aux personnes en situation de handicap. Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez votre interlocuteur Activeo qui vous mettra en relation avec notre Référente Handicap : Aurélie Basselart ([abasselart@activeo.com](mailto:abasselart@activeo.com)).

## METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATIONS

Nos formations ne sont pas certifiantes. Elles sont ponctuées d'évaluations pédagogiques, d'exercices pratiques et de mises en situation personnalisées (individuelles et/ou en groupe). La formation se clôture sur un quiz d'évaluation des connaissances. A l'issue de la formation, une attestation de formation est remise aux stagiaires, et un échange téléphonique avec le client à minima 1 mois après la formation est prévu pour évaluer la mise en œuvre des compétences développées.



## PLUS D'INFORMATIONS

Activeo est un organisme de formation référencé sous le numéro de déclaration d'activité 11921352892. Notre organisme est référencé « DataDock ». Pour plus d'informations : [info@activeo.com](mailto:info@activeo.com) / +33 1 55 00 56 00.

Retrouvez toutes nos  
formations sur

[activeo.com/fr/nos-formations/](https://activeo.com/fr/nos-formations/)



[www.activeo.com](https://www.activeo.com)

+33 1 55 00 56 00

