

VERINT

OFFRE DE FORMATION

JANVIER 2024





VER01 QUALITY MONITORING - ADMINISTRATEUR



VER02 WORKFORCE MANAGEMENT - PLANIFICATEUR



VER03 WORKFORCE MANAGEMENT - MANAGER



VER04 WORKFORCE MANAGEMENT - ADMINISTRATEUR



VER05 REC - ADMINISTRATEUR



VER06 REC & SA - ADMINISTRATEUR



VER07 REC & SA - UTILISATEUR



VER01 ADMINISTRATEUR QUALITY MONITORING



Disposer de la solution
Verint QM



3 jours (21 heures)



Audience : équipe qualité



Formation présentielle
ou distancielle

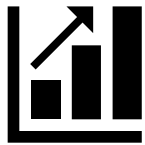


À partir de 4 400 € HT



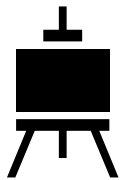
RECHERCHER DES ENREGISTREMENTS

- 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





VER02 PLANIFICATEUR WORKFORCE MANAGEMENT



Disposer de la solution WFM et connaissance des processus de planification



5 jours (35 heures)



Audience : équipe planification & pilotage



Formation présentielle ou distancielle

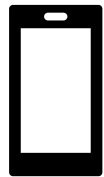


À partir de 6 600 € HT



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-journalière
- Réaliser du pilotage en temps réel et des reportings adéquats



VERO3 MANAGER WORKFORCE MANAGEMENT



Disposer de la solution WFM et connaissance de la Relation Client



1 jour (7 heures)



Audience : managers opérationnels



Formation présentielle ou distancielle

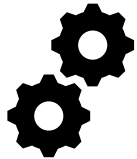


À partir de 2 200 € HT



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





VER04 ADMINISTRATEUR WORKFORCE MANAGEMENT



Disposer de la solution WFM et connaissance des processus de planification



2 jours (14 heures)



Audience : administrateurs techniques



Formation présentielle ou distancielle

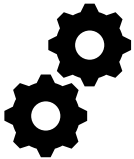


À partir de 3 300 € HT



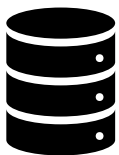
SUPERVISION ET ADMINISTRATION DE LA SOLUTION

- Configurer les alarmes pour assurer la surveillance continue
- Superviser les serveurs pour garantir leur bon fonctionnement
- Administrer fonctionnellement la solution pour maintenir sa performance



PARAMÉTRAGE ET PRISE EN MAIN

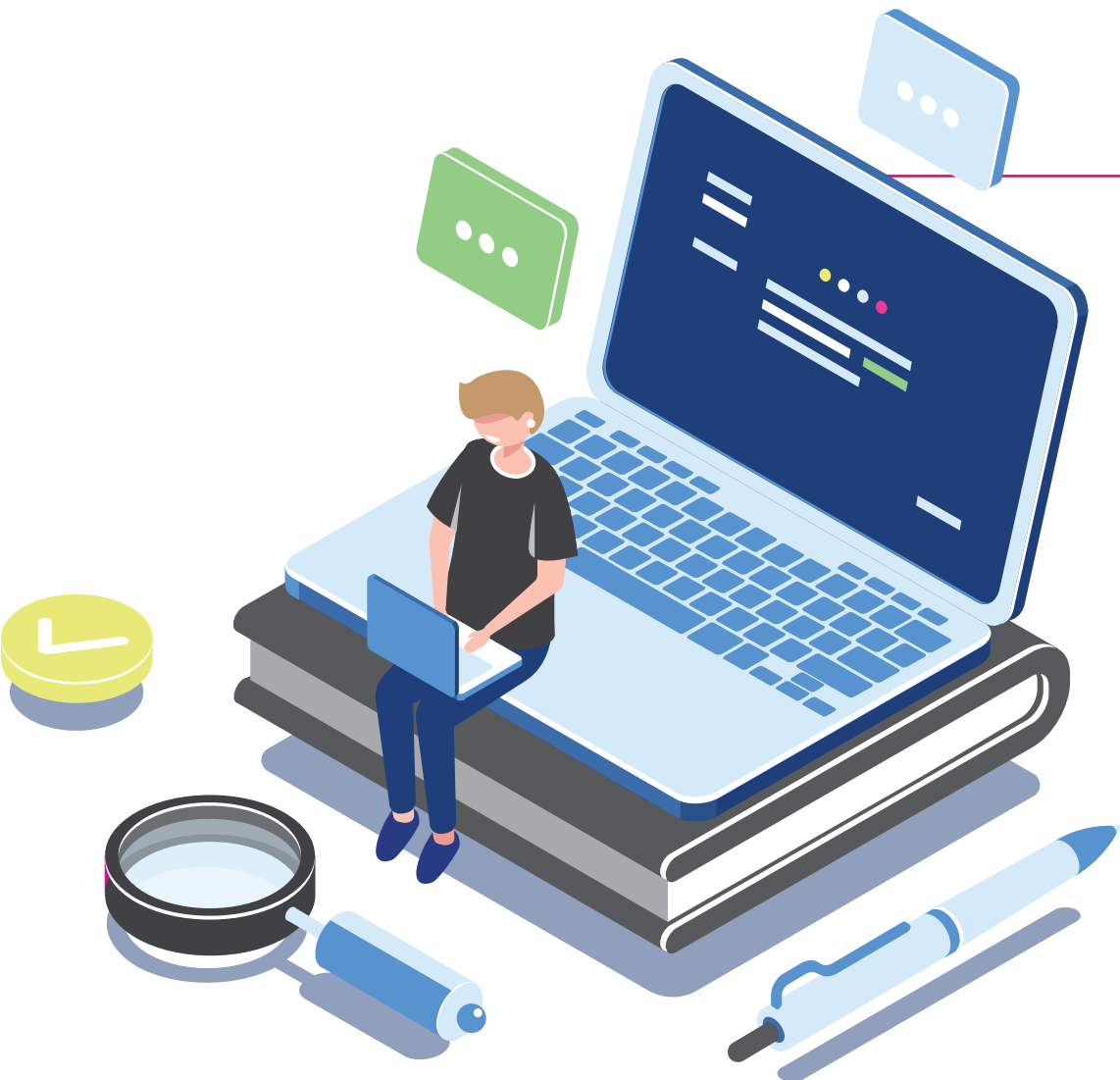
- Prendre en main l'interface web pour une utilisation aisée
- Comprendre et effectuer des changements simples
- Créer une structure organisationnelle par site et par équipe



INTÉGRATIONS ET ANALYSES AVANCÉES

- Comprendre les intégrations mises en place
- Réaliser le mappage des données
- Analyser les messages du moteur de planification pour des insights avancés





VER05 ADMINISTRATEUR RECORDING



Disposer de la solution Verint et connaissance de canaux à enregistrer



0,5 jour (4 heures)



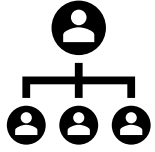
Audience : administrateurs téléphoniques



Formation présentielle ou distancielle



À partir de 1 100 € HT



GESTION DE BASE ET ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

- Gérer les serveurs et l'organisation des comptes utilisateurs
- Gérer les enregistreurs et comprendre l'arborescence des organisations
- Créer et gérer les comptes utilisateurs



SURVEILLANCE ET RÉACTIVITÉ

- Surveiller le système et réécouter les enregistrements au besoin
- Visualiser les tableaux de bord pour une supervision efficace
- Chercher et filtrer des enregistrements pour une réactivité optimale



REPORTING AVANCÉ ET ANALYSE

- Générer des rapports détaillés et gérer les traces
- Comprendre et interpréter les rapports disponibles dans la solution

VER06 ADMINISTRATEUR RECORDING & SPEECH ANALYTICS



Disposer de la solution Verint et connaissance de canaux à enregistrer



1 jour (7 heures)



Audience : administrateurs téléphoniques

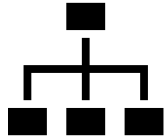


Formation présentielle ou distancielle



À partir de 2 200 € HT

VER06



GESTION DE BASE ET ADMINISTRATION FONCTIONNELLE

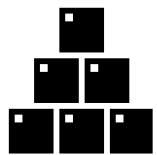
- Gérer les serveurs
- Créer et gérer les comptes utilisateurs
- Administrer l'organisation en créant une structure par site et par équipe



SURVEILLANCE ET AUDIT DU SYSTÈME

- Surveiller le système pour garantir sa performance et sa sécurité
- Réécouter les enregistrements pour des vérifications et des audits
- Récupérer les logs pour une analyse approfondie

VER06



INTÉGRATION ET UTILISATION AVANCÉE

- Gérer l'intégration des différents composants de la solution
- Administrer l'applicatif du Speech Analytics pour une utilisation optimale
- Générer et interpréter les rapports disponibles



VER07 UTILISATEURS RECORDING & SPEECH ANALYTICS



Disposer de la solution Verint et connaissance de canaux à enregistrer



0,5 jour (3,5 heures)



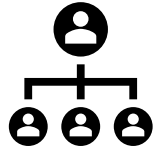
Audience : équipe fonctionnelle



Formation présentielle ou distancielle



À partir de 1 100 € HT



GESTION DES UTILISATEURS ET DES ORGANISATIONS

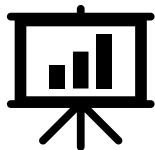
- Créer les comptes utilisateurs
- Comprendre et naviguer dans l'arborescence des organisations
- Gérer les utilisateurs et leurs autorisations



RÉÉCOUTE ET UTILISATION AVANCÉE

- Réécouter les enregistrements pour des vérifications et des analyses
- Utiliser Speech Analytics avec un focus sur les recherches par catégorie
- Générer des rapports pour obtenir des insights pertinents

VER07



VISUALISATION ET INTERACTION

- Visualiser son tableau de bord pour une vue d'ensemble
- Chercher et filtrer des enregistrements pour des analyses ciblées
- Comprendre et interpréter les rapports disponibles dans la solution

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).

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. Un échange 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 certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation. Pour plus d'informations : info@activeo.com / +33 1 55 00 56 00.



Retrouvez toutes nos
formations sur

activeo.com/fr/nos-formations/



www.activeo.com

+33 1 55 00 56 00

