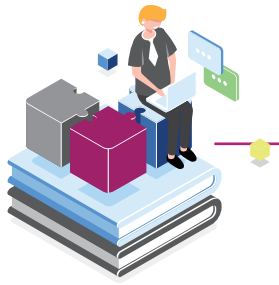
VERINT

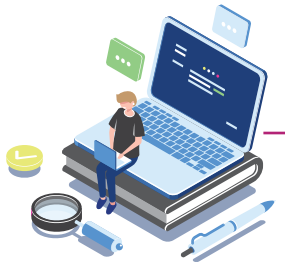
OFFRE DE FORMATION

AVRIL 2025

OFFRE DE FORMATION [01/03]



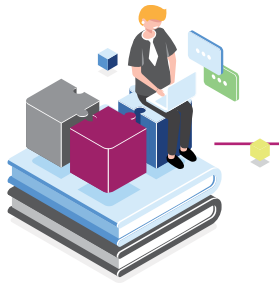
VERO1 QUALITY MONITORING - ADMINISTRATEUR



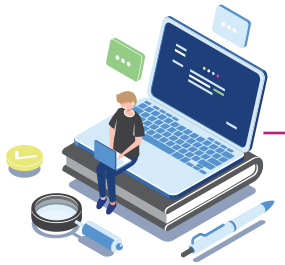
VERO2 WORKFORCE MANAGEMENT - PLANIFICATEUR

VERO3 WORKFORCE MANAGEMENT - MANAGER

OFFRE DE FORMATION [02/03]



VER04 WORKFORCE MANAGEMENT - ADMINISTRATEUR

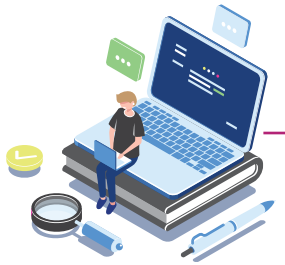


VER05 REC - ADMINISTRATEUR

VER06 REC - UTILISATEUR

OFFRE DE FORMATION [03/03]

VER07 REC & SA - ADMINISTRATEUR



VER08 REC & SA - UTILISATEUR

QUALITY MONITORING

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

VER01

QUALITY MONITORING

RECHERCHER DES ENREGISTREMENTS

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

EVALUER DES CONTACTS

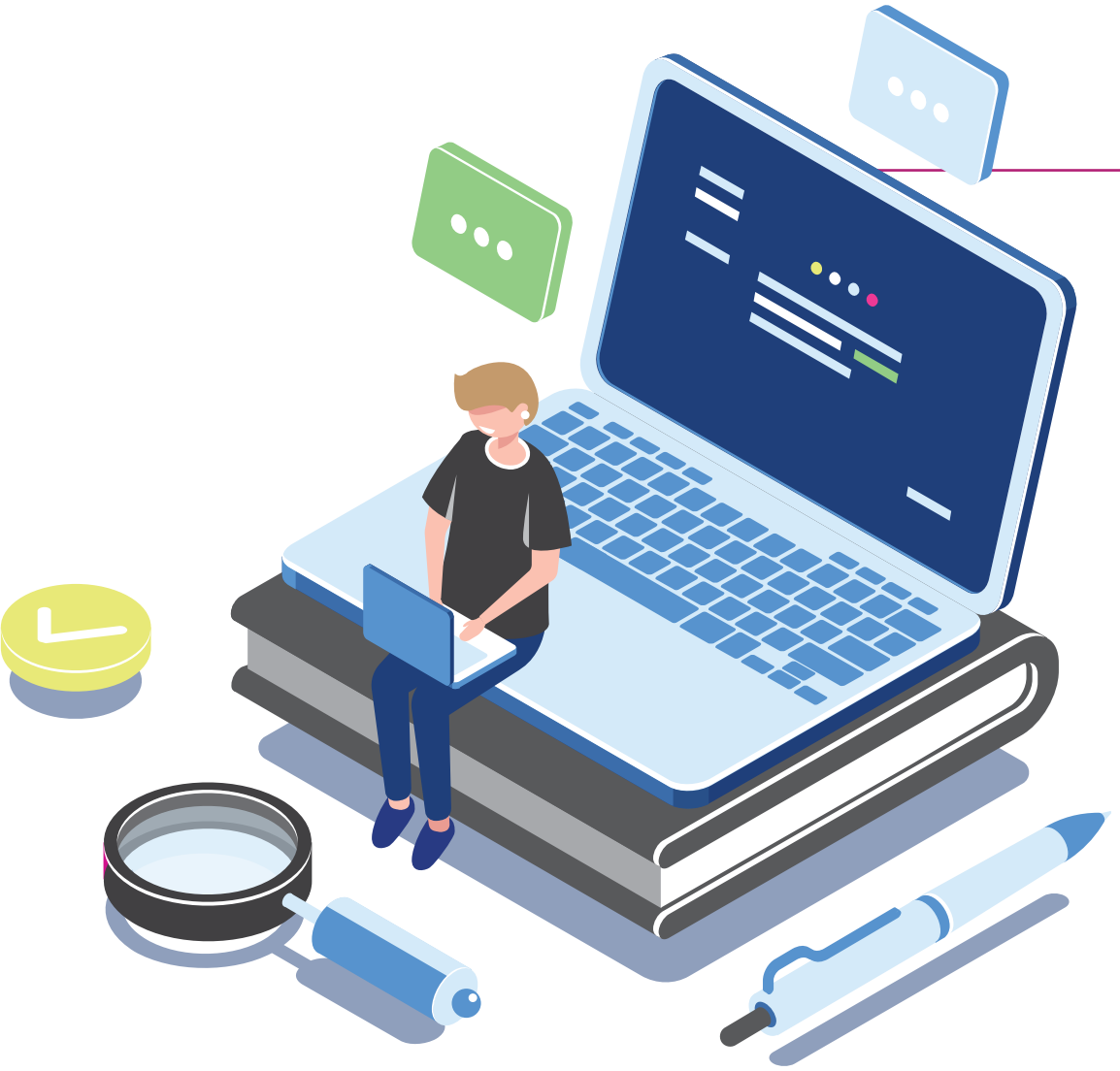
- Créer une grille d'évaluation
- Evaluer des contacts

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

VER01

activeo



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

activeo

WORKFORCE MANAGEMENT

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

VER02

activeo

WORKFORCE MANAGEMENT

VERO3 MANAGER WORFORCE 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

VER03

activeo

WORKFORCE MANAGEMENT

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

VER03

PILOTER SON ÉQUIPE AVEC L'OUTIL WFM

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

activeo

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

activeo

WORKFORCE MANAGEMENT

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

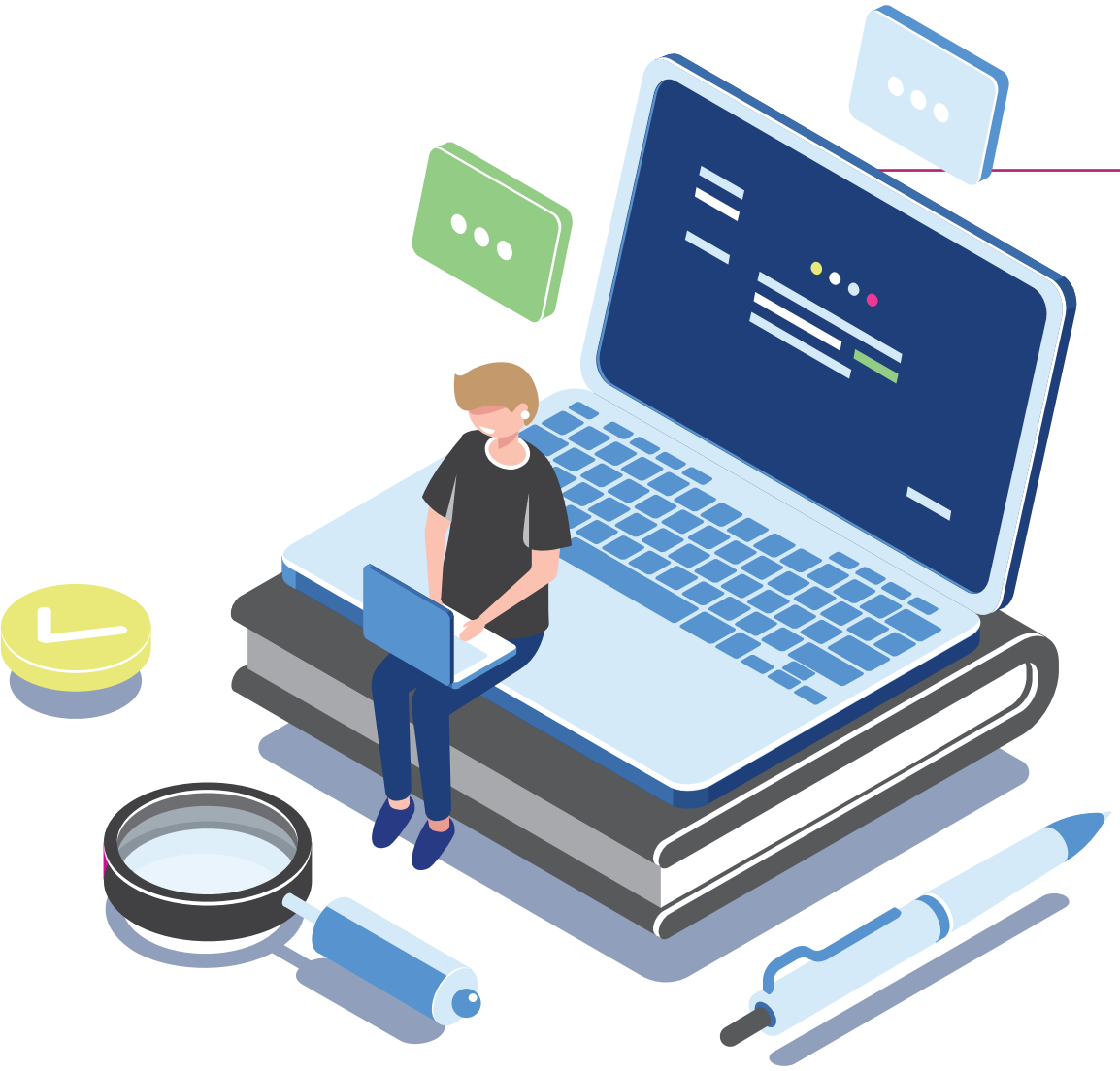
- Prendre en main l'interface web pour une utilisation aisée
- Comprendre et effectuer des changements simples
- Créer une structure organisationnelle par site et par équipe

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

VER04

activeo



VER05 ADMINISTRATEUR RECORDING

- Disposer de la solution Verint et connaissance de canaux à enregistrer
- 0,5 jour (3,5 heures)
- Audience : administrateurs téléphoniques
- Formation présentielle ou distancielle
- À partir de 1 100 € HT

RECORDING

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

VER05

VER06 UTILISATEUR RECORDING

- 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

RECORDING

DECOUVERTE DE L'INTERFACE

- Comprendre les fonctionnalités générales de la solution
- Se repérer dans l'environnement de travail
- Identifier les évolutions de l'interface utilisateur

FONCTIONNALITÉS D'ENREGISTREMENT

- Rechercher des enregistrements à l'aide de filtres
- Réécouter les enregistrements associés aux interactions

VER06

ANALYSE DES DONNÉES

- Générer les rapports depuis l'interface Reporting
- Comprendre les indicateurs disponibles dans les rapports
- Interpréter les données

activeo

VER07 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

activeo

RECORDING & SPEECH ANALYTICS

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

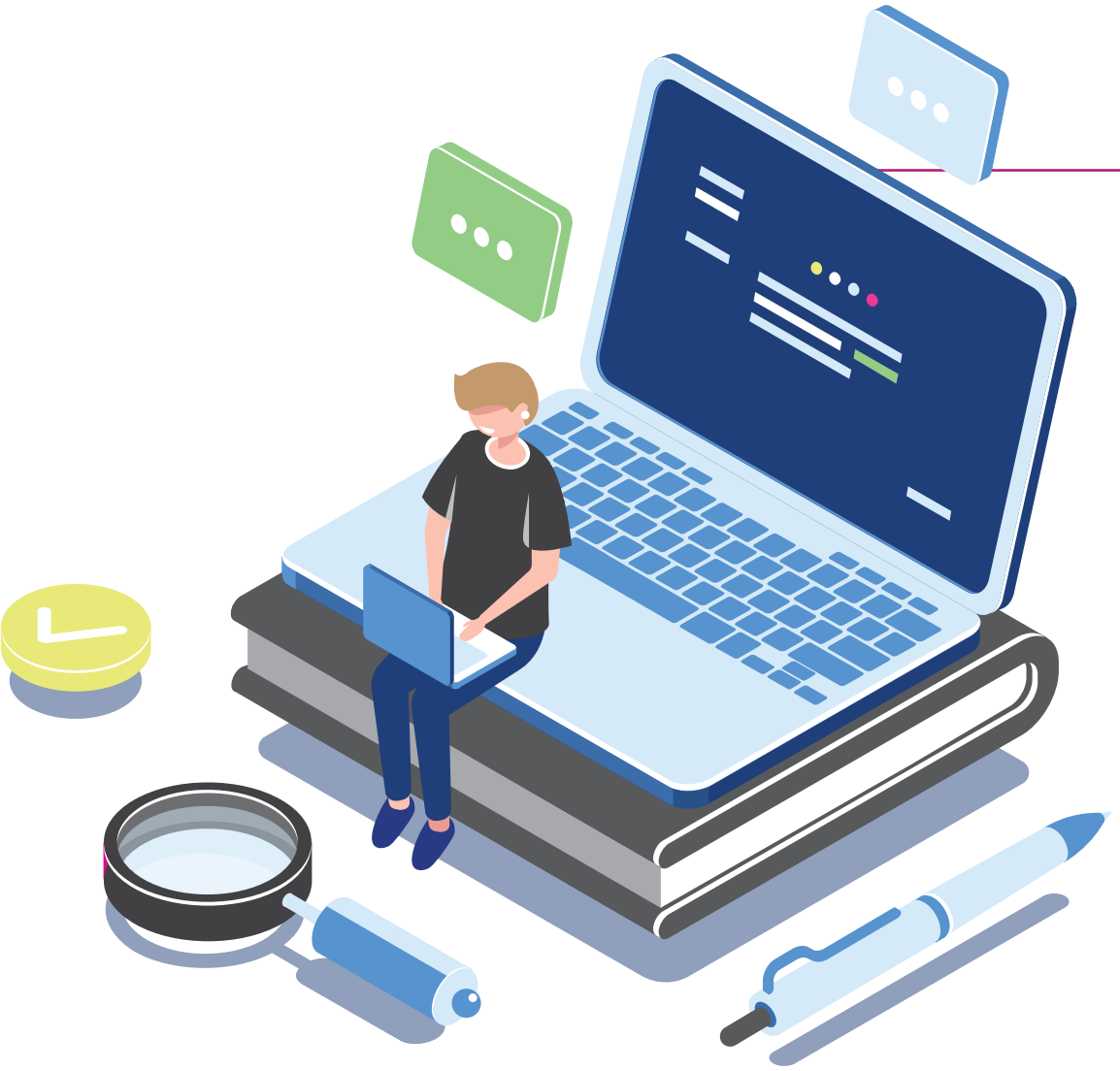
- Surveiller le système pour garantir sa performance et sa sécurité
- Réécouter les enregistrements pour des vérifications et des audits
- Récupérer les logs pour une analyse approfondie

VER07

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

activeo



VER08 UTILISATEUR 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

activeo

RECORDING & SPEECH ANALYTICS

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

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

VER08

activeo

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

INTERVENANTS ET CONTENU

Nos formations proposent l'alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques pour faciliter l'adoption et la maitrise opérationnelle de la solution. Nos formateurs sont des experts fonctionnels et techniques maitrisant 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.

activeo

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

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 : action de formation. Pour plus d'informations : info@activeo.com / +33 1 55 00 56 00.

Activeo

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Retrouvez toutes nos formations sur

activeo.com/fr/nos-formations/

www.activeo.com

+33 1 55 00 56 00