ACTIVEO

OFFRE DE FORMATION

JUIN 2026

activeo

Qualiopi
processus certifié

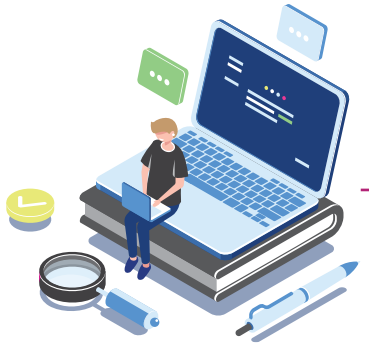
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité à été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

WEBEX

OFFRE DE FORMATION

WEB01 WEBEX CC – ADMINISTRATEUR METIER



WEB02 WEBEX CC - SUPERVISEUR

WEB01 WEBEX CC ADMINISTRATEUR METIER

Disposer de la solution Webex CC et connaissance en relation client

2 jours (14 heures)

Audience fonctionnelle

Formation présentielle ou distancielle

À partir de 3 000 € HT

activeo

WEBEX CC – ADMIN. METIER

INTRODUCTION A LA SOLUTION

- Découvrir la solution et ses principales composantes
- Comprendre le fonctionnement des différents modules
- Se familiariser à l'environnement de la solution

APPROVISIONNEMENT ET GESTION DES ENTITES

- Définir les droits d'accès à la solution
- Créer, modifier et supprimer des entités
- Gérer les files d'attente

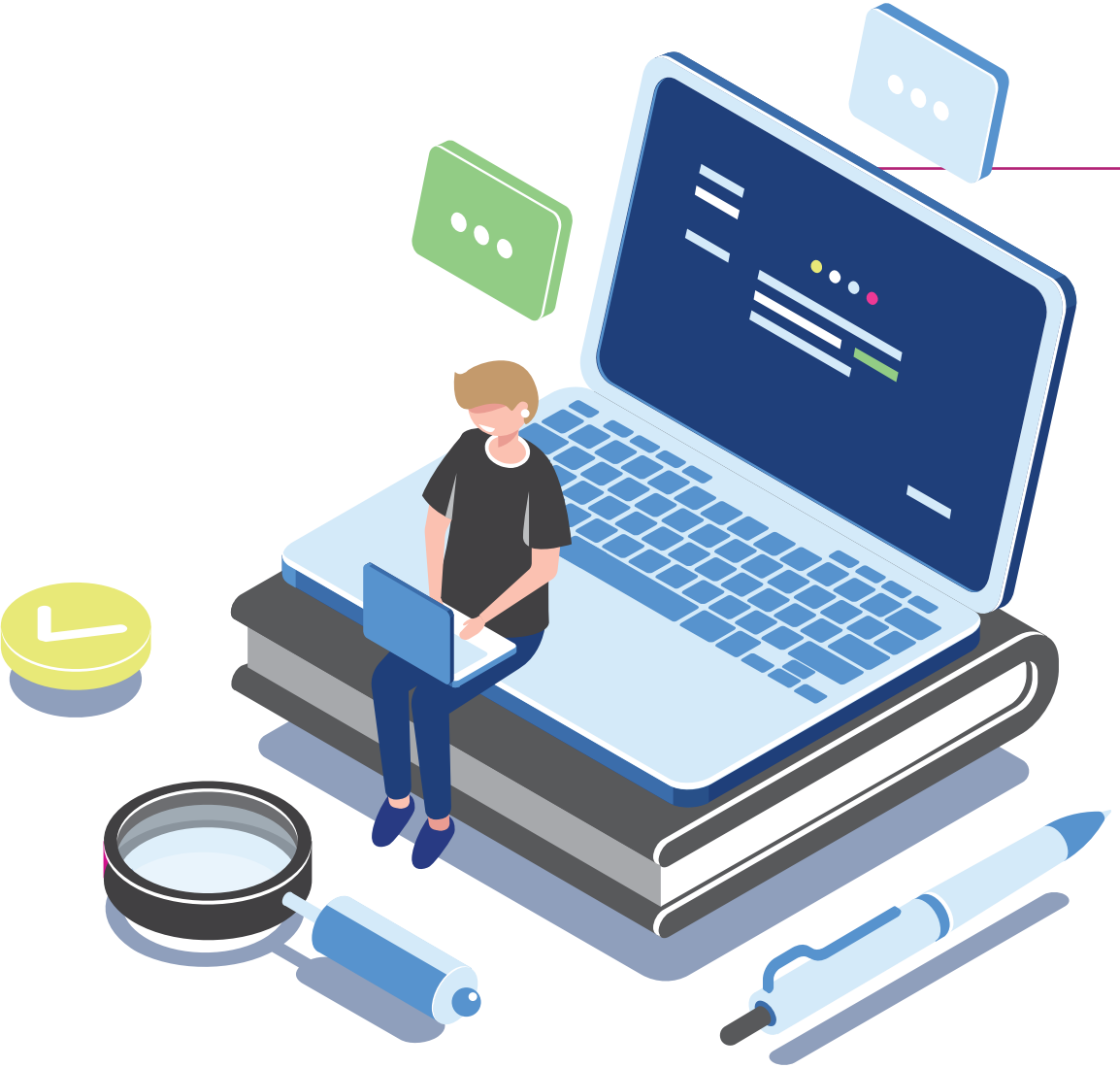
ADMINISTRATION DU ROUTAGE ET DES INTEGRATIONS

- Configurer les flux d'appels et les horaires d'ouverture
- Administrer les messages audios et les variables de routage
- Intégrer des services externes et/ou des outils tiers dans les parcours d'appel

WEB01

activeo

WEBEX CC - SUPERVISEUR



WEB02 WEBEX CC SUPERVISEUR

Disposer de la solution Webex CC et connaissance en relation client

1 jour (7 heures)

Audience fonctionnelle

Formation présentielle ou distancielle

À partir de 1 500 € HT

WEB02

activeo

WEBEX CC - SUPERVISEUR

INTRODUCTION A LA SOLUTION

- Découvrir la solution et ses principales composantes
- Comprendre le fonctionnement des différents modules
- Se familiariser à l'environnement de la solution

EXPLOITATION DE L'INTERFACE SUPERVISEUR

- Visualiser les statistiques de performance des agents
- Surveiller un appel et accéder aux enregistrements associés
- Analyser les données de performance de l'équipe

ANALYSE DES DONNEES DE PERFORMANCE

- Consulter les rapports historiques et temps réel
- Exporter les indicateurs clés à partir des rapports disponibles

WEB02

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 6 à 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.

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

activeo

Retrouvez toutes nos formations sur

activeo.com/fr/nos-formations/

www.activeo.com
+33 1 55 00 56 00