



# FORMATION ADMINISTRATEUR KIAMO

## 1. Objectifs de la formation

Par la maîtrise de l'outil et de ses fonctionnalités, l'administrateur pourra au jour le jour :

### Aptitudes :

- Maîtrise des fonctionnalités du logiciel Kiamo pour la gestion des centres de contacts.
- Analyse des performances et optimisation des processus.
- Résolution de problèmes techniques en environnement logiciel.

### Compétences :

- Maîtrise du paramétrage et de la configuration de Kiamo.
- Optimisation de l'organisation du centre de contacts via Kiamo.
- Administration et exploitation autonome du produit

## 2. Descriptif de la formation

### Contenu de la formation

- Description de l'application et des principes de distribution
- Socle de distribution, paramétrage et gestion des ressources
- Agents, Equipes, Groupes, Compétences, Activités
- Gérer les ressources qui composent le Centre de Contacts
- Paramétrer la distribution et du routage intelligent des appels téléphoniques entrants, Création et adaptation des SVIs, gestion des remontées de fiches clients.
- Gérer les calendriers des heures d'ouvertures et fermetures, gestion des jours fériés.
- Paramétrer les appels sortants automatisés, détection de répondeur, imports des contacts, rappels automatiques. Appels sortants manuels, gestion des numéros présentés.
- Gérer la distribution et le traitement automatique des emails
- Entrants, emails manuels, validation, studio mail, script mail (liste des emails-supervision)
- Configurer des vues de supervision, indicateurs de supervision et rapports statistiques natifs.
- Connaitre et utiliser le bandeau agent, la prise d'appels, la consultation...
- Formation à l'utilisation de Kiamo Forms, des annuaires, de la base de connaissance
- Utiliser efficacement l'appli en respectant les processus et les consignes de votre centre de relation client.

### Durée

- 2 jours en présentiel avec travaux pratiques autour des fonctionnalités

### Organisation

- Participants : 6 maximum par session
- Lieu : en présentiel sur site client ou en ligne
- Serveur Kiamo : Un accès à l'interface web du serveur Kiamo est nécessaire pour permettre à tous de naviguer dans l'interface et de comprendre la configuration effectuée.



- Un vidéoprojecteur ou un grand écran est nécessaire pour que le formateur puisse diffuser son écran et ses documents. La présence d'un paper board est aussi très utile lors des sessions de formation.
- Horaires : de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h00
- Si l'apprenant est dans une situation de handicap nécessitant un aménagement particulier, les modalités doivent être définies entre le chef de projet et le correspondant habilité du client.
- Délais d'accès : 6 à 8 semaines.
- Contact : commercial NXO en charge du compte client.

### Méthodes mobilisées

- Exposés
- Démonstrations
- Travaux pratiques

### Prérequis

- Avoir une connaissance des concepts de téléphonie et des environnements de centres de contact, notamment en ce qui concerne la gestion des appels, les files d'attente, et le routage des appels.

### Public concerné

- Techniciens et ingénieurs en charge de l'implémentation des fonctionnalités de l'application KIAMO pour garantir une utilisation optimale et une gestion efficace du logiciel.

### Equipe pédagogique

- Une équipe de formateurs certifiés en Telecom, VOIP, Réseau et Sécurité.
- Nos domaines de compétences : Alcatel, Cisco, Microsoft, Zoom...

### Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Attestation de réalisation de l'action de formation

### Options et personnalisation du programme

- Le contenu de ce programme et les supports visuels utilisés peuvent être adaptés.
- Un document participant complémentaire à la notice peut être conçu.
- Assistance sur site le jour de la mise en service en option.

### Prix de la formation devis sur demande

## En conclusion

Cette formation permettra à votre administrateur d'accomplir sa mission : efficacement et de façon autonome.