



FORMATION AGENT CENTRE DE CONTACT KIAMO

1. Objectifs de la formation

Permettre aux conseillers du service client de maîtriser les fonctionnalités avancées bandeau KIAMO, afin d'optimiser leur efficacité en communication professionnelle et de gagner en productivité

Aptitudes :

- Capacité à utiliser efficacement les fonctionnalités avancées du bandeau KIAMO pour gérer les interactions client de manière optimale.

Compétences :

- Savoir optimiser les processus de gestion des appels et des interactions en utilisant les fonctionnalités de routage et de priorisation de KIAMO.
- Permet aux conseillers de maximiser leur efficacité et de contribuer à une expérience client de haute qualité.

2. Descriptif de la formation

Contenu de la formation

- Fonctionnement du Centre de Contacts
- Présentation de l'interface KIAMO
- Présentation générale du Bandeau Agent, son rôle, son fonctionnement
- Les exploitations principales
 - double appel, transfert, conférence et va-et-vient...
- Kiamo Contact pour la qualification des appels et des autres flux,
- Kiamo mail : traitement des contacts par mails : réception, transfert, réponse, clôture, consultation de l'historique
- Personnalisation du Bandeau Agent : affichage, accessibilité, préférences

Durée

- 1 journée divisée en sessions en présentiel avec travaux pratiques autour des fonctionnalités
- La durée de chaque session est 2 heures

Organisation

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

- Disposer d'un compte KIAMO (et d'un poste fixe si nécessaire)

Public concerné

- Toute personne souhaitant découvrir et maîtriser les fonctions essentielles du bandeau Kiamo et ses interactions, qu'il s'agisse de nouveaux utilisateurs ou de ceux souhaitant renforcer leurs compétences de base

Equipe pédagogique

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

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 aux apprenants de maximiser leur utilisation du bandeau Kiamo améliorant ainsi leur productivité et la qualité de leurs communications professionnelles