



# FORMATION SUPERVISEUR GENESYS ENGAGE

## 1. Objectifs de la formation

L'objectif de la formation est de permettre aux superviseurs de maîtriser les fonctionnalités du Centre de Contacts et de l'outil de supervision. Ils apprendront à garantir un haut niveau de qualité de service, même en période de forte activité. La formation les aidera à optimiser en temps réel le traitement des appels via l'analyse des indicateurs clés. Elle leur permettra aussi d'ajuster le dimensionnement des ressources techniques et humaines

### Aptitudes

- Faire preuve de réactivité face aux variations d'activité
- Démontrer une capacité d'analyse et de prise de décision rapide
- Avoir un sens de l'organisation et une bonne gestion des priorités

### Compétences

- Maîtriser les outils de supervision et d'analyse des performances
- Être en mesure d'optimiser le dimensionnement des ressources (humaines et techniques)
- Assurer la gestion et l'amélioration continue de la qualité de service

## Descriptif de la formation

### Contenu de la formation

- Présentation générale
- Présentation du système et des postes
- Objectifs et organisation du centre de contact
- Présentation de l'interface CCPulse
- Savoir lancer l'application
- Présentation de l'espace de travail
- Présentation des vues
- Afficher les vues, les informations détaillées
- Modification des temporisations et seuils
- Créer son espace de travail
- Personnaliser les vues
- Interprétation des statistiques en temps réel
- Lancer des rapports historiques
- Résultats et analyses des rapports prédéfinis

### Durée

- 2 jours en présentiel avec travaux pratiques autour des fonctionnalités

### Organisation

- Participants : 6 maximum par session
- Lieu : en présentiel sur site client
- Equipement a minima : Chaque apprenant disposera d'un PC sous Windows
- Équipement audiovisuel : Projecteur ou écran, haut-parleurs si nécessaire, tableau blanc ou paperboard.



- Connexion internet : Un accès Wi-Fi fiable pour les démonstrations en ligne ou l'accès aux ressources.
- 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 et démonstrations
- Travaux pratiques et Mises en situation

### Prérequis

- Avoir des connaissances du fonctionnement d'un Centre de Contacts (flux d'appels, routage, gestion des équipes) . Avoir suivi le module Agent
- Avoir des notions en analyse de données et en reporting pour suivre les indicateurs de performance.

### Public concerné

- Superviseurs de Centre de Contacts souhaitant optimiser la gestion des interactions clients
- Managers opérationnels impliqués dans l'amélioration des processus et du pilotage en temps réel

### Equipe pédagogique

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

### Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la 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 offre une maîtrise complète des outils Genesys Engage pour optimiser la supervision, la gestion des ressources et la qualité de service en temps réel. Elle permet aux superviseurs de piloter efficacement leur Centre de Contact.