



CATALOGUE DE FORMATION **LOGICIEL EASIWARE**



Mis à jour le **14/11/2023**

Pour plus d'informations: www.easiware.com/formations

SOMMAIRE

04 Introduction

05 Chiffres-clés

07 Accès à easiAcademy en toute autonomie

08 Formations sur mesure

09 Administrateur

10 Utilisateur

11 Reporting

12 Conversationnel

13 Whatsapp

14	Instagram
15	Réseaux Sociaux
16	FAQ
17	Avis Clients
18	Campagne

19

Formations accompagnées

20	Administrateur
21	Utilisateur
22	Reporting
23	Conversationnel Administrateur
24	Conversationnel Agent
25	Réseaux Sociaux Administrateur
26	Réseaux Sociaux Agent
27	FAQ
28	Avis Clients
29	Campagne

30

Formations inter-entreprises

31	Reporting débutant
32	Reporting avancé
33	Comment dimensionner son service client ?

Introduction

Le service formation d'easiware

Le service formation vous accompagne dans le déploiement de votre solution, en vous proposant :

- **3 types de formations** : Sur-mesure, Accompagnée et en Inter-entreprises
- Des formations **inter-entreprises** sur les thématiques du **reporting** et du **dimensionnement** du Service Client.
- De la **documentation** pas-à-pas standard dans notre centre d'aide, **adaptée** à votre métier de Relation client.

easiAcademy, notre plateforme d'e-learning

Notre plateforme contient **plusieurs parcours de formation** et de perfectionnement, en fonction des profils utilisateurs, easiAcademy vous accompagne dans:

- La **maîtrise de la solution easiware**, solution de gestion et de personnalisation de la relation client.
- L'optimisation de la **productivité** et de la **qualité de traitement des demandes clients**.
- L'amélioration de **la satisfaction client**.

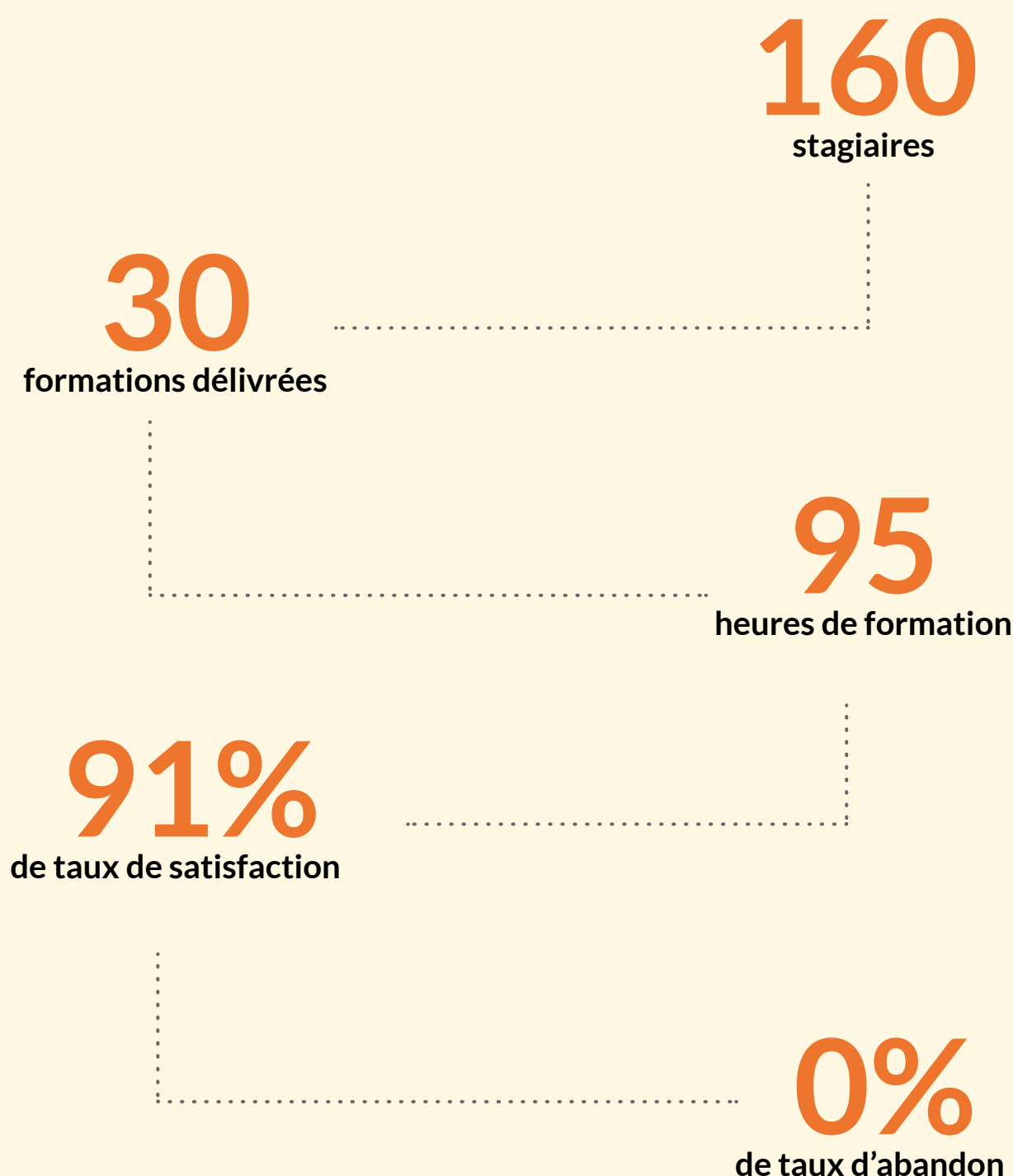
L'accès à easiAcademy est possible dès lors que vous souscrivez à une formation « Accompagnée », « Sur Mesure » ou « inter-entreprises ».

Une **certification** interne est **disponible** à la fin de votre formation **sur demande**.



Chiffres clés en 2022

FORMATION EN PRÉSENTIEL OU EN DISTANCIEL



Chiffres clés en 2022

PLATEFORME E-LEARNING

308

utilisateurs actifs

72

parcours

2770

connexions

34%

de taux de complétion

Accès à l'easiAcademy en toute autonomie

- ✓ Accès à des contenus en ligne en fonction des modules souscrits dans easiware
- ✓ Accès à une certification sur demande
 - ✓ Accès au Centre d'Aide
 - ✓ Tarif: 20€ / utilisateur
- ✓ Possibilité d'un accompagnement de 2h00 par le Knowledge Manager en visioconférence : 300€ HT



FORMATIONS SUR MESURE

Découvrez **nos parcours de formations personnalisés** et délivrés par un expert du Service Client en **présentiel** ou en **distanciel**.



FORMATION ADMINISTRATEUR SUR MESURE

ref. interne AD-1

OBJECTIFS :

- Découvrir l'ensemble des fonctionnalités d'easiware
- Configurer la solution dans son entreprise avec ses spécificités
- Savoir administrer la solution au quotidien pour les utilisateurs finaux

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.



Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware
Accès Utilisateurs : Création - Suppression - Déblocage
- ✓ Configuration des échanges des demandes :
 - Paramétrage des motifs des contacts
 - Personnalisation des statuts des demandes
 - Création des priorités
 - Création modèles
 - Création des sollicitations
- ✓ Affectation des flux : Création des canaux et pôles de compétence
- ✓ Mesure de la satisfaction client (NPS)
- ✓ Gestion de la base de connaissances : Création des fiches de connaissances
- ✓ Exportation / Importation de données : Exportation - Importation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



1500€ HT



3h30

La formation est dispensée en **Blended-Learning** à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION UTILISATEUR SUR MESURE

ref. interne GU-1

OBJECTIFS :

- Maîtriser les bases de la solution easiware
- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module
- Savoir répondre aux demandes du service client

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Connexion et présentation de l'interface d'accueil
- ✓ Description du pavé Home
- ✓ Description du pavé Contacts (recherche / création)
- ✓ Description du pavé Service Client
- ✓ Description du pavé Partage
- ✓ Traitement d'une demande client
 - Qualification de la demande
 - Réponse à la demande
 - Lecture de l'historique
 - Création d'un rendez-vous dans l'agenda
 - Transfert de la demande
 - Sollicitation
- ✓ Création d'une demande téléphonique
- ✓ Création d'une requête

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



1500€ HT



3h30 en présentiel
ou
4h00 en distanciel

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION REPORTING SUR MESURE

ref. interne RE-1

OBJECTIFS :

- Générer des rapports pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés
- Utiliser le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Accès au reporting
 - La bibliothèque de rapports
 - Création d'un rapport
 - Ajouter un rapport
 - Options de dimensions
 - Options de cellules de données
 - Agrégation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Partage et publication d'un rapport
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Création d'un tableau de bord
 - Gestion des répertoires
- ✓ Création des indicateurs de base du Service Client nécessaires pour le suivi de votre activité : nombre de demandes reçues, backlog des demandes, délai de prise en charge, délai de résolution, DMT de la demande, action par agents.
- ✓ Les tableaux de bord et le partage

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



1500€ HT



3h30

La formation est dispensée en **Blended-Learning** à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION CONVERSATIONNELLE SUR MESURE (LIVE CHAT)

ref. interne CH-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface conversationnelle
- ✓ Configuration du chat (Partie configuration administrateur) :
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides prédéfinies
 - Gestion des règles utilisateurs
 - Gestion du Widget conversationnel
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (Partie agent)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel (Partie Administrateur/Manager)

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



850€ HT



1h15 Administrateur
45 min Agent

La formation est dispensée
en **Blended-Learning** à des
stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION WHATSAPP SUR MESURE

ref. interne WA-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface du chat WhatsApp
- ✓ Configuration WhatsApp (Partie configuration administrateur) :
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides pré-définies
 - Gestion des règles utilisateurs
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (Partie agent)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel (Partie Administrateur/Manager)

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



650€ HT



45 min Administrateur
45 min Agent

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION INSTAGRAM SUR MESURE

ref. interne IN-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module chat
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface Chat
- ✓ Configuration Instagram (Partie configuration administrateur) :
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides prédéfinies
 - Gestion des règles utilisateurs
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ? (Partie agent)
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel (Partie Administrateur/Manager)

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



650€ HT



45 min Administrateur
45 min Agent

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION RÉSEAUX SOCIAUX SUR MESURE (FACEBOOK)

ref. interne CH-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module réseaux sociaux
- Optimiser la qualité de traitement des demandes clients

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware
- ✓ Pour les Administrateurs :
 - Création des modèles de réponses rapides
 - Création du Canal et de la file de traitement des flux
- ✓ Pour les Utilisateurs :
 - Actions possibles sur les flux sociaux
 - Traitement des demandes
 - Réponse directe
 - Sollicitation
 - Transfert



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation



850€ HT



1h00 Administrateur
1h00 Utilisateur

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION FAQ SUR MESURE

ref. interne EA-1

OBJECTIFS :

- Savoir créer des articles dans le centre d'aide
- Savoir personnaliser et mettre à jour son centre d'aide

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Administrateur ou manager de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface FAQ
- ✓ Création du centre d'aide FAQ
- ✓ Création des catégories et sous-catégories FAQ
- ✓ Création des articles FAQ
- ✓ Création du bouton Smart Help
- ✓ Personnalisation du contenu FAQ
- ✓ Analyse des commentaires clients liés aux fiches de connaissance

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



850€ HT



2h00

La formation est dispensée en **Blended-Learning** à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION AVIS CLIENTS SUR MESURE (AVIS VÉRIFIÉS/GOODAYS(ex Critizr))

ref. interne ER-1

OBJECTIFS :

- Savoir modérer les avis clients
- Améliorer la note qualité du service donnée par les clients

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.

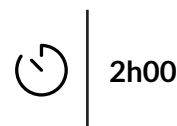
Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface Avis Clients
- ✓ Configuration du canal et de la file de traitement des flux Avis Clients
- ✓ Réponse à un avis
- ✓ Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- ✓ Création de rapports sur les Avis Clients

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



850€ HT



La formation est dispensée
en Blended-Learning à des
stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION CAMPAGNE SUR MESURE

ref. interne CA-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module campagne
- Optimiser la qualité de traitement des échanges avec le client

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateur ou manager de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale du module
- ✓ Explication des grandes notions: les cibles, les différents types de campagnes.
- ✓ Création des campagnes d'appels sortants
- ✓ Création d'un emailing
- ✓ Création d'une enquête en ligne
- ✓ Suivre et analyser les résultats

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



1500€ HT



3h30

La formation est dispensée en **Blended-Learning** à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel ou présentiel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de recette



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices tout au long de la formation
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATIONS ACCOMPAGNÉES

Formations avec un **parcours mixte personnalisé**.

Parcours **e-learning** sur easiAcademy, classe **virtuelle** et **certification**.



DISTANCIEL



CERTIFICATION
optionnel



FORMATION ACCOMPAGNÉE ADMINISTRATEUR

ref. interne AAD-1

OBJECTIFS :

- Configurer la solution dans son entreprise avec ses spécificités.
- Savoir administrer la solution au quotidien pour les utilisateurs finaux.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.



Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware
- ✓ Accès Utilisateurs : Création - Suppression - Déblocage
- ✓ Configuration des échanges des demandes :
 - Paramétrage des motifs des contacts
 - Personnalisation des statuts des demandes
 - Création des priorités
 - Création de modèles de réponse
 - Création des sollicitations
- ✓ Affectation des flux : Création des canaux et pôles de compétence
- ✓ Mesure de la satisfaction client (NPS)
- ✓ Gestion de la base de connaissances :
 - Création des fiches de connaissances



100€ HT /



1h de vidéos

1h30 de classe virtuelle

En option:

20 min de certification

**La formation est dispensée
en Blended-Learning à des
stagiaires intra-entreprise**

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE UTILISATEUR

ref. interne AGU-1

OBJECTIFS :

- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module.
- Savoir répondre aux demandes du service client.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Connexion et présentation de l'interface d'accueil
- ✓ Description du pavé Home
- ✓ Description du pavé Contacts (recherche / création)
- ✓ Description du pavé Service Client
- ✓ Description du pavé Partage
- ✓ Traitement d'une demande client
 - Qualification de la demande
 - Réponse à la demande
 - Lecture de l'historique
 - Création d'un rendez-vous dans l'agenda
 - Transfert de la demande
 - Sollicitation
- ✓ Création d'une demande téléphonique

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



100€ HT /



45 min de vidéos
1h30 de classe virtuelle
En option:
10 min de certification

**La formation est dispensée
en Blended-Learning à des
stagiaires intra-entreprise**

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION ACCOMPAGNÉE REPORTING

ref. interne AACH-2

OBJECTIFS :

- Savoir générer des rapports pour son activité.
- Savoir interpréter les reportings créés.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Accès au reporting
- ✓ La bibliothèque de rapports
- ✓ Création d'un rapport
- ✓ Ajouter un rapport
- ✓ Options de dimensions
- ✓ Options de cellules de données
- ✓ Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
- ✓ Partage et publication d'un rapport
- ✓ Exportation et génération d'un rapport
- ✓ Création d'un tableau de bord
- ✓ Gestion des répertoires



100€ HT /



35 min de vidéos
1h30 de classe virtuelle
En option:
15 min de certification

La formation est dispensée
en Blended-Learning à des
stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE CONVERSATIONNEL ADMINISTRATEUR (LIVE CHAT)

ref. interne AACH-1

OBJECTIFS :

- Savoir configurer le module conversationnel pour les équipes.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface conversationnelle
- ✓ Configuration du chat
 - Création du canal
 - Création de la file
 - Création des réponses rapides pré-définies
 - Gestion des règles utilisateurs
 - Gestion du Widget conversationnel
- ✓ Lecture des statistiques en temps réel



80€ HT /



30 min de vidéos
1h00 de classe virtuelle
En option:
15 min de certification

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE CONVERSATIONNEL AGENT (LIVE CHAT)

ref. interne AACH-2

OBJECTIFS :

- Savoir répondre à une conversation instantanée client.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface easichat
- ✓ Mode opératoire: Comment dialoguer avec un tiers ?
 - Répondre à un client
 - Ajouter une pièce jointe
 - Traduire un échange
 - Transférer une conversation
 - Fermer et archiver une conversation



60€ HT /



11 min de vidéos
45 min de classe virtuelle
En option:
10 min de certification

**La formation est dispensée
en Blended-Learning à des
stagiaires intra-entreprise**

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE RÉSEAUX SOCIAUX ADMINISTRATEUR (FACEBOOK)

ref. interne AARS-1

OBJECTIFS :

- Savoir configurer le module Réseaux Sociaux pour les équipes.

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Administrateurs fonctionnels et/ou techniques de la solution qui auront la charge d'administrer la solution easiware au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.

Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware
- ✓ Création du Canal et de la file de traitement des flux
- ✓ Création des modèles de réponses rapides (flux publics et privés)
- ✓ Création d'un rapport sur les flux sociaux



60€ HT /



12 min de vidéos
45 min de classe virtuelle
En option:
10 min de certification

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE RÉSEAUX SOCIAUX AGENT (FACEBOOK)

ref. interne AARS-2

OBJECTIFS :

- Savoir répondre à des demandes des réseaux sociaux des clients.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation de l'interface easiware réseaux sociaux
- ✓ Actions possibles sur les flux sociaux
- ✓ Traitement des demandes
 - Réponse directe
 - Sollicitation
 - Transfert



60€ HT /



15 min de vidéos
45 min de classe virtuelle
En option:
10 min de certification

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE FAQ

ref. interne AEA-1

OBJECTIFS :

- Savoir créer des articles dans le centre d'aide.
- Savoir personnaliser et mettre à jour son centre d'aide.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateur ou manager de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface conversationnelle
- ✓ Création du centre d'aide FAQ
- ✓ Création des catégories et sous-catégories FAQ
- ✓ Création des articles FAQ
- ✓ Création du bouton Smart Help
- ✓ Personnalisation du contenu FAQ
- ✓ Analyse des commentaires clients liés aux fiches de connaissance



80€ HT /



23 min de vidéos
1h00 de classe virtuelle
En option:
15 min de certification

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

FORMATION ACCOMPAGNÉE AVIS CLIENTS (AVIS VÉRIFIÉS/GOODAYS(ex Critizr))

ref. interne AER-1

OBJECTIFS :

- Savoir modérer les avis clients.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale de l'interface Avis Client
- ✓ Configuration du canal et de la file de traitement des flux Avis Clients
- ✓ Réponse à un avis
- ✓ Connaissance de toutes les options de modération de cet avis
- ✓ Création de rapports sur l' Avis Clients

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



80€ HT /



25 min de lecture de document
1h00 de classe virtuelle

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION ACCOMPAGNÉE CAMPAGNE

ref. interne ACA-2

OBJECTIFS :

- Savoir utiliser les différentes fonctionnalités de base du module campagne

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Tous les utilisateurs de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation générale du module
- ✓ Explication des grandes notions: les cibles, les différents types de campagnes.
- ✓ Création des campagnes d'appels sortants
- ✓ Création d'un emailing
- ✓ Création d'une enquête en ligne
- ✓ Suivre et analyser les résultats

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



80€ HT /



23 min de vidéos
1h00 de classe virtuelle
En option:
15 min de certification

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique sur le e-learning
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques lors de la classe virtuelle



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

Découvrez le calendrier de nos formations inter-entreprises. Elles sont dispensées avec des **collaborateurs** de plusieurs entreprises pour aussi pouvoir **échanger** avec d'autres clients d'easiware sur vos différentes **problématiques métiers**, vos **expériences** et **méthodes de travail** respectives.



FORMATION REPORTING DÉBUTANT

ref. interne RED-1

OBJECTIFS :

- Générer des rapports pour son activité.
- Savoir interpréter les reporting créés.

Pré requis :

Aucun



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Accès au reporting
 - La bibliothèque de rapports
 - Création d'un rapport
 - Ajouter un rapport
 - Options de dimensions
 - Options de cellules de données
 - Agrégation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Création d'un tableau de bord
 - Gestion des répertoires
- ✓ Création des reportings de base du Service Client nécessaires pour le suivi de votre activité : nombre de demandes reçues, backlog des demandes, délai de prise en charge, délai de résolution, DMT de la demande, action par agents.

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



700€HT

(valable pour 2 personnes par entreprise)



3h00



14/06/2023 - 22/08/2023
24/10/2023 - 19/12/2023

(de 09h30 à 12h30)

**La formation est dispensée
en Blended-Learning à des
stagiaires intra-entreprise**

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION REPORTING AVANCÉ

ref. interne REA-1

OBJECTIFS :

- Générer des rapports avancés pour son activité
- Savoir interpréter les reporting créés
- Utiliser le tableau de bord comme outils de pilotage et d'aide à la décision

Pré requis :

Etre à l'aise avec les fonctions de reporting et les statistiques



Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)



Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.



Le programme

- ✓ Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
 - Rappel des bases de la création d'un reporting
 - Options de dimensions
 - Agrégation du résultat (Tableaux / Graphiques)
 - Options de mises en forme
 - Exportation et génération d'un rapport
 - Gestion des répertoires
- ✓ Création des KPIs avancés du Service Client: comparaisons annuelles des résultats, résultats par rapport à ses cibles, analyse du volume des flux par jour/heure, analyse des actions, mise en forme des rapports.
- ✓ Les tableaux de bord et le partage

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



700€HT

(valable pour 2 personnes par entreprise)



3h00



16/05/2023 - 18/07/2023
26/09/2023 - 21/11/2023

(de 09h30 à 12h30)

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel



Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum



Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production



Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

FORMATION COMMENT «DIMENSIONNER SON SERVICE CLIENT»

ref. interne REA-1

OBJECTIFS :

- Générer des reportings pour le calcul de son dimensionnement
- Savoir calculer son besoin en effectif

Pré requis :

Aucun

 Nos formations peuvent être adaptées en fonction du handicap (**nous consulter**)

Pour qui?

Administrateurs et managers de la solution easiware.

Le programme

- ✓ Les notions incontournables à connaître :
 - Front Office / Back Office
 - DMT
 - Taux d'occupation
 - ETP
- ✓ Création des reportings dans easiware afin de remplir son template :
 - Volume des demandes par canal
 - DMT par canal
- ✓ Création de la roadmap de dimensionnement

Pour vous inscrire ou avoir des informations complémentaires, contactez **Caroline Le Guiffant** par téléphone au **06 73 10 24 85** par email à l'adresse **formation@easiware.fr**



600€HT

(valable pour 2 personnes par entreprise)



2h30



16/05/2023 - 18/07/2023
26/09/2023 - 21/11/2023

(de 09h30 à 12h30)

La formation est dispensée en Blended-Learning à des stagiaires intra-entreprise

En distanciel

Modalités

- ✓ Jusqu'à 7 jours avant la date de la formation par le client responsable de la formation des équipes
- ✓ Groupe de 10 personnes maximum

Méthodologie

- ✓ Approche théorique
- ✓ Pédagogie active avec la mise en oeuvre d'exercices pratiques tout au long de la formation sur l'environnement de production

Évaluation

- ✓ Mises en situation et exercices lors de la classe virtuelle
- ✓ Grilles d'évaluation à chaud transmises aux stagiaires en fin de formation

Nos clients

KIABI
la mode à petits prix

 **SAVENCIA**
FROMAGE & DAIRY

*Galeries
Lafayette*

 **TIDKIDS**

G R O U P E
BEAUMANOIR



NUXE
PARIS

 **NATURE**
DECOUVERTES &

 **COURIR**[®]

 **bayard**

france•tv


ANDROS

 **mmc**

franprix 

Témoignages

“Mes équipes ont beaucoup apprécié les formations easiware. Les formateurs se sont montrés très à l’écoute et la méthodologie était adaptée à notre activité avec plusieurs cas d’usage très concrets. La documentation fournie était également très utile.”

franprix 

URIAGE
EAU THERMALE

“Nous avons choisi easiware pour la gestion de notre service client depuis 4 ans. L’outil est facile à prendre en main et nous sommes particulièrement bien accompagnées par les équipes de formation en cas de question.”

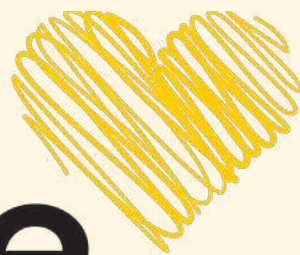
“Une formatrice hyper à l’écoute, qui a su s’adapter à nos besoins ! Tout était parfait ! ”


GrandVision

 **SAINT MACLOU**

“Une formation rythmée, complète avec une bonne pédagogie”

easiware



Le certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION

accéder à la certification en flashant le QR code suivant



attestation N° : 133956148389

Par AFNOR Certification

NOS COORDONNÉES

Par e-mail : **formation@easiware.fr**

Par téléphone : **09.78.45.01.91**

