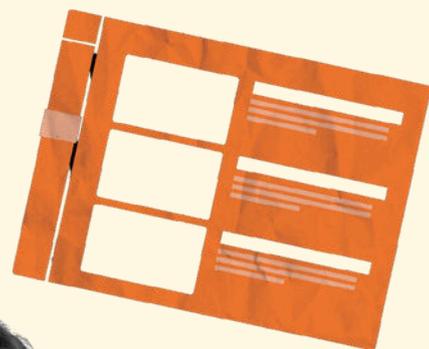
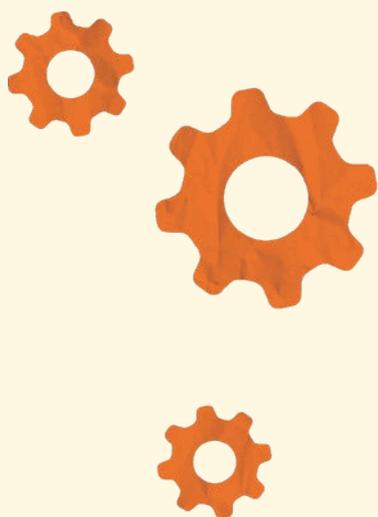


easiware 

CATALOGUE DE FORMATION
LOGICIEL EASIWARE
2024



Mis à jour le **23/10/2024**

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



SOMMAIRE

04 Introduction

05 Chiffres-clés

07 Formations sur mesure

08 Administrateur

09 Utilisateur

10 Reporting

11 Conversationnel

12 Whatsapp

13 Instagram

14 Réseaux Sociaux

15 FAQ

16 Avis Clients

17 Campagne

Introduction

Le service formation d'easiware

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

- Des formations **Sur-mesure** en **Intra-entreprise**
- De la **documentation** pas-à-pas standard dans notre centre d'aide, **adaptée** à votre métier de Relation client.



Chiffres clés en 2023

FORMATION EN PRÉSENTIEL OU EN DISTANCIEL

229
stagiaires

59
formations délivrées

129.5
heures de formation

90%
de taux de satisfaction

1%
de taux d'abandon

Chiffres clés en 2023

PLATEFORME E-LEARNING

557
apprenants

42
parcours

1403
connexions

42%
de taux de complétion

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 présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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 présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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
 - 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
- ✓ 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

1500€ HT

 3h30

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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

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 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**)

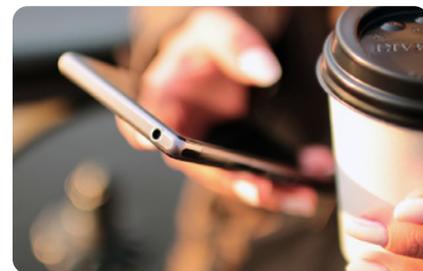
Pour qui?

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 présentiel ou en
distanciel à des stagiaires
en intra-entreprise

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 œuvre 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 présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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 présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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

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



1h00 Administrateur
1h00 Utilisateur

La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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 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 présentiel ou en
distanciel à des stagiaires
en intra-entreprise

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 œuvre 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))

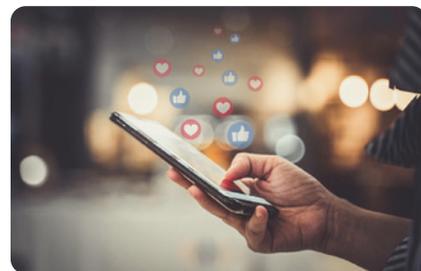
ref. interne ER-1

OBJECTIFS :

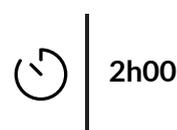
- Savoir modérer les avis clients
- Améliorer la note qualité du service donnée par les clients

Pré requis :

Aucun



850€ HT



La formation est dispensée
en présentiel ou en
distanciel à des stagiaires
en intra-entreprise

 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

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 œuvre 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

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 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.

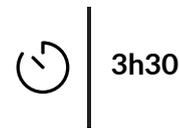
Le programme

- ✓ 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



La formation est dispensée en présentiel ou en distanciel à des stagiaires en intra-entreprise

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 œuvre 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

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



Qualiopi
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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**

