easiware
SOLUTIONS TO GROW BRAND LOVE

CATALOGUE DE

FORMATION 2021

Pour plus d'informations : formation@easiware.fr

Suivez easiware :

Mis à jour le 28/10/2021
La version éléctronique de ce document fait loi

GROW BRAND LOVE

easiware

SOMMAIRE

04 Introduction

06 Formation Administrateur

07 Formation Utilisateur

08 Formation Reporting

09 Formation Chat

10 Formation Campagnes (Satisfaction & Engagement)

11 Formation E-Réputation

12 Formation Réseaux Sociaux

13 Formation Selfcare (easicare)

14 Formation Reporting débutant inter-entreprises

15 Formation Reporting avancé inter-entreprises

INTRODUCTION

easiware, certifié Datadock

Depuis novembre 2018, easiware est agréé organisme de formation. A ce titre, une prise en charge de la formation peut être demandée à votre OPCO si votre entreprise cotise à la formation continue.

Le service formation d'easiware

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

- Des formations spécifiques sur tous nos modules en présentiel, distanciel ou blended learning
- De la documentation pas-à-pas standard dans notre centre d'aide, adaptée à votre métier de Relation client

Ces formations ont un maximum de 10 participants pour permettre un apprentissage efficace en alternant théorie et pratique.

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 en présentiel ou en distanciel.

Une certification interne sous forme de questionnaire peut-être diffusée à la fin de votre formation sur demande.

En

2020

57
formations délivrées

10
modules
de formation

97 %
de taux de satisfaction
sur easiAcademy

265
personnes formées

FORMATION GUIDE ADMINISTRATEUR

REF. INTERNE RED-1

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

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
3h30

Tarif
1500 € HT

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

Objectifs opérationnels
- Découvrir l'ensemble des fonctionnalités de la solution
- Configurer la solution dans son entreprise avec ses spécificités
- Administrer la solution au quotidien et être le référent interne pour les utilisateurs finaux.

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

Contenu de la formation
- **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

FORMATION GUIDE UTILISATEUR

REF. INTERNE REA-1

Public visé
Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
3h30

Tarif
1500 € HT

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

Objectifs opérationnels
- Maîtriser les bases de la solution easiware, solution de gestion de la Relation Client.
- Utiliser les différentes fonctionnalités de base du module
- Optimiser la qualité de traitement des demandes clients

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

Contenu de la formation
- **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
  - Création d'un rendez-vous dans l'agenda
  - Transfert de demande
  - Sollicitation
- **Création d'une demande téléphonique**
- **Création d'une requête**

FORMATION GUIDE REPORTING

REF. INTERNE RE-1

Public visé
Administrateurs et Managers de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
3h30

Tarif
1500 €

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

Objectifs opérationnels
- 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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

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

FORMATION GUIDE CHAT

REF. INTERNE CH-1

Public visé
Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
2h

Tarif
850 €

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

Contenu de la formation
- **Présentation générale de l'interface easichat**
- **Configuration du chat :**

Création du canal
Création de la file
Création des réponses rapides pré-définies
Gestion des règles utilisateurs
Gestion du Widget 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

- **Lecture des statistiques en temps réel**

FORMATION GUIDE CAMPAGNES (SATISFACTION & ENGAGEMENT)

REF.I NTERNE CA-1

Public visé
Administrateurs et Managers de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
3h30

Tarif
1500 € HT

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

Contenu de la formation
- 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

FORMATION GUIDE E-RÉPUTATION

REF. INTERNE ER-1

Public visé
Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
2h

Tarif
850 € HT

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

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

FORMATION GUIDE RÉSEAUX SOCIAUX

REF. INTERNE RS-1

Public visé
Tous les utilisateurs de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- IInscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
2h

Tarif
850 € HT

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

Contenu de la formation
- **Présentation de l'interface easiware**
- **Création du Canal et de la file de traitement**
- **Création du modèle de réponse rapide**
- **Actions possibles sur les flux sociaux :**

Réponse rapide
Réponse à une demande
- **Traitement des demandes**

réponse directe
sollicitation
transfert
- **Création d'un rapport sur les flux sociaux**

FORMATION GUIDE EASICARE

REF. INTERNE EA-1

Public visé
Administrateurs et Managers de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription possible jusqu'à la veille de la formation par le client responsable des formations en interne.
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
2h

Tarif
850 € HT

Contact
Caroline Le Guiffant :
06 73 10 24 85
formation@easiware.fr

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

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

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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en intra-entreprise
- Ces formations mono-entreprise ont l'avantage d'être ciblées et personnalisées en fonction des spécificités développées dans la solution easiware

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

GUIDE REPORTING DÉBUTANT INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE RED-1

Public visé
Administrateurs et Managers de la solution

Pré-requis
Aucun

Modalités
- Inscription jusqu'à 7 jours avant la date de la formation
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
3h00

Tarif
700 € HT

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

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

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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

Contenu de la formation
- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3
- Comment créer son reporting de base avec easiware?
- Les indicateurs de base du Service client : Création des reportings des principaux reportings de base nécessaire au 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)

Prochaine formation
- **16/11/2021 de 9h30 à 12h30 en visio**

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
par téléphone au **06 73 10 24 85**
par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

GUIDE REPORTING AVANCÉ INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE REA-1

Public visé
Administrateurs et Managers de la solution

Pré-requis
- Etre à l'aise avec les fonctions de reporting et les statistiques de base dans easiware

Modalités
- Inscription jusqu'à 7 jours avant la date de la formation
- Groupe de 10 personnes maximum

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

Durée
3h00

Tarif
700 € HT

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

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

Objectifs opérationnels
- 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

Organisation de la formation
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

Contenu de la formation
- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3
- Les Kpi's 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

Prochaine formation
- **16/12/2021 de 9h30 à 12h30 en visio**

Pour vous inscrire, vous pouvez contacter
Caroline Le Guiffant
par téléphone au **06 73 10 24 85**
par email à l'adresse **formation@easiware.fr**

NOS CLIENTS

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

“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.”

URIAGE EAU THERMALE

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

GrandVision

“Une formation rythmée, complète avec une bonne pédagogie”

SAINT MACLOU

easiware

SOLUTIONS TO GROW BRAND LOVE

NOS COORDONNÉES

formation@easiware.fr

https://www.easiware.com