

CATALOGUE DE

# FORMATION 2022



Pour plus d'informations : [www.easiware.com](http://www.easiware.com)

Suivez easiware :    

Mis à jour le 22/12/2021

La version électronique de ce document fait loi

# GROW BRAND LOVE

easiware 

## SOMMAIRE

---

Introduction **04**

---

Chiffres clés **06**

---

Formation Reporting débutant inter-entreprises **08**

---

Formation Reporting avancé inter-entreprises **10**

## INTRODUCTION

### Le service formation d'easiware

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

- Des formations inter-entreprises sur le module reporting en distanciel
- 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.



## CHIFFRES CLÉS EN 2021

### Formations en présentiel ou en distanciel



**150**

stagiaires

**25**

formations délivrées

**63**

heures de formation



**87,5%**

de taux de satisfaction Q4



**0%**

de taux d'abandon

### Formation e-learning

**139**

utilisateurs actifs



**96 %**

de taux de satisfaction  
sur easiAcademy

**9**

parcours de formation



**12**

parcours de  
certification

**2h21**

en moyenne passé sur l'académie



**710**

connexions

# GUIDE REPORTING DÉBUTANT INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE RED-1



## Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

## Pré-requis

Aucun

## Modalités

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

## Accessibilité

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

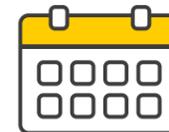
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

## Contenu de la formation

- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
  - 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)
  - 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.

# GUIDE REPORTING DÉBUTANT INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE RED-1



## Prochaines formations

Horaire de 09h30 à 12H30

- 15/02/2022
- 14/04/2022
- 11/08/2022
- 18/10/2022
- 15/12/2022

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](mailto:formation@easiware.fr)

# GUIDE REPORTING AVANCÉ INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE REA-1



## Public visé

Administrateurs et Managers de la solution easiware

## Pré-requis

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

## Modalités

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

## Accessibilité

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

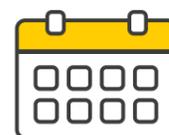
- La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou en Blended-Learning à des stagiaires en inter-entreprises

## Contenu de la formation

- Présentation globale de l'interface reporting (différents accès selon profil) version 10.3 :
  - Rappel des bases de la création d'un reporting
  - Options de dimensions
  - Agrémentation du résultat (Tableaux / Graphiques)
  - Options de mises en forme
  - Exportation et génération d'un rapport
  - Gestion des répertoires
- Création des 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

# GUIDE REPORTING AVANCÉ INTER-ENTREPRISES

REF. INTERNE REA-1



## Prochaines formations

Horaire de 09h30 à 12H30

- 13/03/2022
- 17/05/2022
- 12/07/2022
- 20/09/2022
- 12/11/2022

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](mailto: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.”



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



“Une formation rythmée, complète avec une bonne pédagogie”





## NOS COORDONNÉES

---

[formation@easiware.fr](mailto:formation@easiware.fr)

<https://www.easiware.com>

