



Beyond Customer eXpectations

# Catalogue des formations 2019

AKIO est un organisme de formation conventionné – N° d'agrément : 11 75 52487 75

**Siège**

43 rue de Dunkerque, 75010 Paris, France  
T. +33 (0)1 53 20 63 80 | E. [contact@akio.com](mailto:contact@akio.com)

[www.akio.com](http://www.akio.com)

## Sommaire des formations



### Conseillers client

5

Traitement des e-mails  
Traitement de la voix  
Traitement du chat  
Traitement des campagnes d'appels  
Nouveautés d'Unified 7



### Supervision

10

Validation des écrits  
Tâches d'administration  
Pilotage en temps réel  
Statistiques à froid



### Administration

14

Administration des conseillers client  
Administration des médias écrits  
Gestion des formulaires  
Administration avancée  
Administration du chat  
Akio Voice Studio (standard et niveau avancé)  
Administration des campagnes d'appels



### Modules spécifiques

22

Routage avancé  
Utilisation des API chat  
La Webbox



### Exploitation

25

Exploitation standard  
Architecture haute disponibilité



### Base de données

27

Modèle de base de données & DataMart  
Conception de cubes personnalisés



## Avant-propos

Du lancement de votre projet jusqu'à la mise en production de votre instance, Akio vous propose un accompagnement personnalisé, du conseil métier et met à votre disposition ses formations [au titre d'organisme de formation conventionné – N° d'agrément : 11 75 52487 75](#).

Avant chaque mise en production, une formation initiale est dispensée par notre équipe de formateurs pour une prise en main rapide et efficace de nos outils. Des formations « upgrade » sont également organisées afin de tenir nos clients informés des nouvelles fonctionnalités de notre plateforme logicielle.

Parce que votre activité et vos besoins évoluent constamment, vous pouvez solliciter l'équipe de formation d'Akio pour organiser des sessions de formations complémentaires. Il peut s'agir de formations « à la carte » ou proposées dans notre catalogue de formations.

Notre objectif ? Vous soutenir dans la montée en compétences de vos collaborateurs pour qu'ils bénéficient d'une expérience utilisateurs optimisée.

*"Les formations Akio vous apportent non seulement les connaissances incontournables sur l'outil que vous utilisez au quotidien, mais également toute l'autonomie et le confort dont vous avez besoin pour devenir le principal acteur de votre Relation Client."*

**Magali WIERZBICKI**, Responsable Formation Akio - Consultante experte en Relation Client

## Mode opératoire

### À propos de nos formations

Les formations peuvent avoir lieu dans les locaux Akio ou ceux de votre société. Elles réunissent uniquement des collaborateurs de votre entreprise (intra-entreprise). Elles sont effectuées sur une **version Unified 7.0 et suivante**.

Les moyens mis en œuvre pour les formations, fournis par Akio ou à fournir par le client, sont :

- Un **poste pour deux participants** à la formation, relié à internet (ou au serveur Unified) ;
- Un **poste pour le formateur** doté d'un **vidéoprojecteur**, relié à internet (ou au serveur Unified) ;
- Les postes doivent respecter les **prérequis techniques** d'Unified (navigateur, ports, etc.) ;
- Un **téléphone** par poste (téléphone physique ou SIP Phone équipé d'un casque).

Chaque formation est basée sur un support théorique et des exercices pratiques.

Lors de chaque session, l'animateur fait signer une **feuille de présence** et remplir une **feuille d'évaluation**.

### Des formations « à la carte »

Selon votre besoin, elles peuvent être chiffrées, qualifiées et organisées **sur demande**. Veuillez nous contacter pour de plus amples formations.

### Modalités pédagogiques

- Formateurs et consultants expérimentés,
- Support pédagogique remis à chaque session,
- Exercices et ateliers pratiques,
- Exposés de cas métier.

### Modalités de facturation

Les prestations sont facturées selon un **forfait jour**. Les interventions en heures non ouvrées donneront lieu à une majoration selon la plage horaire d'intervention.

Le tarif **n'inclut pas les frais de déplacement hors Paris et région parisienne**. Les éventuels frais de déplacement (trajets, repas, hôtel), en sus, sont facturés sur la base des frais réels.

- Facturation à l'issue de la formation validée (PV) par le Client
- Règlement 30 jours fin de mois

Conformément aux articles 441-6 et D441-5 du code du commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

## AG1 | Traitement des e-mails

Informations générales	Programme
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Maîtriser son poste de travail Unified</li><li>&gt; Traiter les demandes des clients via l'e-mail</li><li>&gt; Utiliser les outils d'aide à la réponse</li><li>&gt; Rédiger un e-mail spontané</li><li>&gt; Savoir effectuer des actions groupées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation de l'interface<ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter/déconnecter</li><li>- Changer son état de travail</li><li>- Outils et menus</li></ul></li><li>• Liste des dossiers<ul style="list-style-type: none"><li>- La notion de « dossier »</li><li>- Colonnes de la liste des dossiers</li><li>- Modes d'affichage</li><li>- Rechercher et consulter un dossier</li></ul></li><li>• La fiche contact<ul style="list-style-type: none"><li>- Rechercher un contact</li><li>- Comprendre l'affichage</li><li>- Historique des dossiers d'un contact</li></ul></li><li>• Traitement d'un e-mail<ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation des outils d'aide à la réponse</li><li>- Mise en forme de la réponse et prévisualisation</li><li>- Utilisation du bloc-notes</li><li>- Historique des échanges</li><li>- Actions possibles sur le dossier</li><li>- Envoyer l'e-mail avec ou sans validation</li><li>- Différences entre un e-mail « push » et « pull »</li></ul></li><li>• E-mails spontanés<ul style="list-style-type: none"><li>- Ecrire un e-mail spontané</li><li>- Nouvel e-mail depuis une fiche contact</li></ul></li><li>• Actions groupées<ul style="list-style-type: none"><li>- Mécanisme des actions groupées</li><li>- Options disponibles en fonction des files</li></ul></li></ul>

## AG2 | Traitement de la voix

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="113 524 293 633"><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li data-bbox="113 674 349 784"><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Aucun</li><li data-bbox="113 824 421 934"><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Conseillers client</li><li data-bbox="113 974 509 1084"><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 8 personnes maximum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="759 506 1190 689">● <b>Présentation de l'interface</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 555 1190 589">- Se connecter/déconnecter</li><li data-bbox="799 607 1190 640">- Changer son état de travail</li><li data-bbox="799 658 1126 692">- Les outils et les menus</li></ul></li><li data-bbox="759 719 1398 902">● <b>Cinématique d'acceptation d'un appel</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 768 1398 801">- Présentation du pop-up de prise en charge</li><li data-bbox="799 819 1334 853">- Comportement de l'outil au décroché</li><li data-bbox="799 871 1190 904">- Reconnaissance du contact</li></ul></li><li data-bbox="759 929 1382 1312">● <b>Traitement d'un appel entrant</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 978 1174 1012">- Présentation de l'interface</li><li data-bbox="799 1030 1230 1064">- Associer un contact à un appel</li><li data-bbox="799 1081 1382 1115">- Présentation des outils d'aide à la réponse</li><li data-bbox="799 1133 1150 1167">- Utilisation du bloc-notes</li><li data-bbox="799 1184 1158 1218">- Mise en garde de l'appel</li><li data-bbox="799 1236 1142 1270">- Qualification de l'appel</li><li data-bbox="799 1288 1070 1321">- Actions de clôture</li></ul></li><li data-bbox="759 1339 1166 1570">● <b>La fiche contact</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 1388 1134 1422">- Rechercher un contact</li><li data-bbox="799 1440 1150 1473">- Comprendre l'affichage</li><li data-bbox="799 1491 1158 1525">- Historique des échanges</li><li data-bbox="799 1543 1166 1576">- Consulter un dossier voix</li></ul></li><li data-bbox="759 1597 1437 1727">● <b>Appels sortants</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 1646 1437 1680">- Consultatifs (depuis le bandeau téléphonique)</li><li data-bbox="799 1697 1398 1731">- Liés à un contact (depuis une fiche contact)</li></ul></li><li data-bbox="759 1753 1342 1883">● <b>Transferts d'appels</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 1803 1342 1836">- Dynamique du dossier lors du transfert</li><li data-bbox="799 1854 1342 1888">- Transfert en deux temps ou en aveugle</li></ul></li></ul>
<h3 data-bbox="196 1160 352 1193">Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="196 1234 604 1312">&gt; Connaître les différents composants des écrans Unified</li><li data-bbox="196 1339 683 1417">&gt; Traiter un appel entrant et maîtriser les outils d'aide à la réponse</li><li data-bbox="196 1444 576 1478">&gt; Effectuer un appel sortant</li><li data-bbox="196 1505 619 1583">&gt; Effectuer un transfert d'appel simple</li></ul>	

## AG3 | Traitement du chat

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Aucun</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Conseillers client</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 8 personnes maximum</li></ul>	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation de l'interface<ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter/déconnecter</li><li>- Etat de travail « chat »</li><li>- Outils et menus</li></ul></li><li>• Prise en charge d'une conversation chat<ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation de l'interface</li><li>- Contexte de navigation de l'internaute</li><li>- Présentation des outils d'aide à la réponse</li><li>- Actions possibles sur la conversation chat</li><li>- Actions de clôture</li></ul></li><li>• Données associées au contact<ul style="list-style-type: none"><li>- Rechercher le contact et l'associer au contact</li><li>- Pousser un formulaire au contact</li><li>- Historique du contact</li></ul></li><li>• Liste des dossiers chat<ul style="list-style-type: none"><li>- Description des colonnes de la liste</li><li>- Rechercher et consulter un dossier chat</li><li>- Consulter les chats traités</li></ul></li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Connaître les différents composants des écrans du chat</li><li>&gt; Traiter une conversation chat et maîtriser les outils d'aide à la réponse</li><li>&gt; Savoir gérer les données du contact liées à son contexte de navigation web</li></ul>	

## AG4 | Traitement des campagnes d'appels

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Aucun</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Conseillers client</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 8 personnes maximum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation de l'interface<ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter/déconnecter</li><li>- Changer son état de travail</li><li>- Outils et menus</li></ul></li><li>• Prise en charge d'un appel de campagne<ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation de l'interface</li><li>- Présentation des outils d'aide à la réponse</li><li>- Actions possibles sur l'appel</li><li>- Actions de clôture</li></ul></li><li>• Qualification des appels de campagne<ul style="list-style-type: none"><li>- Automatique</li><li>- Manuelle</li><li>- Avec ou sans programmation d'un rappel</li></ul></li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Connaître le mode de fonctionnement des campagnes d'appels</li><li>&gt; Prendre en charge un appel de campagne</li><li>&gt; Savoir qualifier un appel</li></ul>	



## AG5 | Nouveautés d'Unified 7

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Aucun</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Tout utilisateur amené à utiliser le logiciel Unified 7</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 8 personnes maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généralités Unified 7               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis des navigateurs</li> <li>- Fenêtre de connexion</li> </ul> </li> <li>• Interface de traitement des demandes client               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveautés et disparitions</li> <li>- Composant de mise en forme des e-mails</li> <li>- Copier-coller d'images</li> <li>- Rattachement des e-mails à un dossier</li> <li>- Pop-up et notifications</li> <li>- Nouvelle télécommande de téléphonie</li> <li>- Mode conférence</li> <li>- Traitement d'une conversation Messenger</li> <li>- Traitement d'un appel de campagne</li> </ul> </li> <li>• Interface de supervision               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modification des niveaux de compétence</li> <li>- Ecoute discrète (principes et utilisation)</li> <li>- Déconnexion d'un utilisateur</li> <li>- Dashboard agents et superviseurs</li> <li>- Nouveaux compteurs temps réel</li> <li>- Nouvel accès au reporting</li> <li>- Suivi du déroulement d'une campagne d'appels</li> </ul> </li> <li>• Interface d'administration               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modes push/pull</li> <li>- Distribution des interactions par média</li> <li>- Règles d'équité</li> <li>- Dossiers non visibles</li> <li>- Mise en œuvre du canal Messenger</li> <li>- Mise en œuvre d'une campagne d'appels</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Découvrir les nouvelles fonctionnalités Unified 7</li> <li>&gt; Savoir identifier les différentes icônes de la nouvelle version</li> <li>&gt; Comprendre l'intérêt et les avantages métier des nouvelles fonctionnalités</li> <li>&gt; Acquérir une aisance d'utilisation</li> <li>&gt; Maîtriser la nouvelle interface</li> <li>&gt; Découvrir le module Facebook Messenger et les campagnes d'appels</li> </ul>	

## SU1 | Validation des écrits

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="113 568 293 680"><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li data-bbox="113 719 560 831"><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AG1</li><li data-bbox="113 869 363 981"><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Superviseurs</li><li data-bbox="113 1019 512 1131"><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 5 personnes maximum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="759 551 1310 734">● <b>Présentation de l'interface</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 600 1190 633">- Se connecter/déconnecter</li><li data-bbox="799 651 1214 685">- Menus dédiés au superviseur</li><li data-bbox="799 703 1310 736">- Paramétrer la validation des dossiers</li></ul></li><li data-bbox="759 763 1262 999">● <b>Validation des dossiers</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 813 1086 846">- Principes généraux</li><li data-bbox="799 864 1262 898">- Refuser la validation d'un dossier</li><li data-bbox="799 916 1206 949">- Valider un dossier en attente</li><li data-bbox="799 967 1158 1001">- Le workflow des dossiers</li></ul></li><li data-bbox="759 1021 1406 1205">● <b>Picking</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 1070 1086 1104">- Principes généraux</li><li data-bbox="799 1122 1350 1155">- Créer et modifier un rapport de picking</li><li data-bbox="799 1173 1406 1207">- Aperçu du contenu d'un rapport de picking</li></ul></li><li data-bbox="759 1227 1094 1361">● <b>Gestion de la corbeille</b><ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 1276 1078 1310">- Détruire un dossier</li><li data-bbox="799 1328 1094 1361">- Réactiver un dossier</li></ul></li></ul>
<h3 data-bbox="196 1205 352 1238">Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="196 1279 679 1357">&gt; Connaître les différents écrans de travail du superviseur dans Unified</li><li data-bbox="196 1384 687 1462">&gt; Savoir paramétrer la validation des dossiers</li><li data-bbox="196 1489 687 1568">&gt; Savoir valider ou refuser un dossier soumis à validation</li><li data-bbox="196 1594 579 1673">&gt; Paramétrer et exploiter les rapports de picking</li><li data-bbox="196 1700 464 1733">&gt; Gérer la corbeille</li></ul>	

## SU2 | Tâches d'administration

<p><b>Informations générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AG1</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Superviseurs</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 5 personnes maximum</li> </ul>	<p><b>Programme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de l'interface d'administration <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter/déconnecter</li> <li>- Présentation des onglets principaux</li> <li>- Présentation des menus</li> <li>- Principes de fonctionnement des écrans</li> <li>- Actions standard</li> </ul> </li> <li>• Administration de la base de connaissances <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réponses types</li> <li>- Suggestions des agents</li> <li>- Mots-clés</li> <li>- Pièces jointes</li> <li>- Carnet d'adresses</li> </ul> </li> <li>• Gestion des conseillers client <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajouter un conseiller à une équipe</li> <li>- Désactiver un conseiller</li> <li>- Modifier les droits d'un groupe</li> </ul> </li> <li>• Gestion des profils <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affecter un profil de traitement</li> <li>- Affecter un profil de traitement en temps réel</li> <li>- Affecter un profil de redirection</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Administrer la base de connaissances</li> <li>&gt; Gérer les conseillers, les groupes et leurs droits</li> <li>&gt; Paramétrer les différents profils</li> </ul>	

## SU3 | Pilotage en temps réel

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AG2</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Superviseurs</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 5 personnes maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Présentation de l'interface de dashboarding</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter/déconnecter</li> <li>- Accès depuis Unified</li> <li>- Accès en dehors d'Unified</li> <li>- Espace de travail</li> </ul> </li> <li>● <b>Conception d'un dashboard</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de dashboard (agent ou superviseur)</li> <li>- Présentation des widgets Valeur, Courbe et Liste</li> <li>- Ajouter et paramétrer un widget</li> <li>- Entités métier disponibles</li> <li>- Indicateurs clé en temps réel</li> <li>- Seuils d'alarme</li> <li>- Réglage de la taille et position des widgets</li> <li>- Sauvegarder un dashboard</li> <li>- Partager un dashboard</li> <li>- Créer un wallboard</li> <li>- Choisir la période de consultation des courbes</li> <li>- Exporter les données des courbes</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Piloter les agents</li> <li>&gt; Piloter les flux sur l'ensemble des médias</li> <li>&gt; Créer des dashboards de pilotage</li> <li>&gt; Optimiser sa réactivité de manager</li> <li>&gt; Savoir prendre les bonnes décisions au bon moment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pilotage des agents</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception du dashboard agent</li> <li>- Effectuer des actions de supervision</li> <li>- Ecoute discrète d'appels téléphoniques</li> <li>- Lecture discrète des e-mails</li> <li>- Déconnecter un agent</li> <li>- Modifier les niveaux de compétence des agents</li> </ul> </li> </ul>

## SU4 | Statistiques à froid

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi les formations AG1 et AG2</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Superviseurs</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 5 personnes maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de l'interface de reporting               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à l'interface</li> <li>- Principes généraux</li> <li>- Types de rapport J, J+ et J+ agrégés</li> <li>- Manipulation des données</li> <li>- Cubes, filtres, dimensions et mesures</li> <li>- Affichage en tableau, graphique ou « drill-through »</li> <li>- Fonctionnalité d'export (CSV)</li> </ul> </li> <li>• Rapports à J               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principe général</li> <li>- Présentation des rapports disponibles</li> </ul> </li> <li>• Rapports à J+               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principe général</li> <li>- Présentation des rapports disponibles</li> </ul> </li> <li>• Créer des rapports personnalisés               <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'un rapport existant</li> <li>- A partir d'une feuille vierge</li> <li>- Sauvegarder un rapport</li> </ul> </li> <li>• Programmer l'envoi d'un rapport par e-mail               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principe général</li> <li>- Aperçu du rendu d'un rapport</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir utiliser les rapports à J</li> <li>&gt; Savoir utiliser les rapports à J+</li> <li>&gt; Créer des rapports personnalisés</li> <li>&gt; Savoir programmer l'envoi de rapports par e-mail</li> </ul>	

## AD1 | Administration des conseillers client

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Aucun</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Superviseurs, responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à gérer les comptes des utilisateurs sous Unified</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 4 personnes maximum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Présentation de l'interface d'administration<ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter/déconnecter à Unified</li><li>- Présentation des onglets principaux</li><li>- Présentation des menus</li><li>- Principes de fonctionnement des écrans</li><li>- Actions standard</li><li>- Présentation de l'aide en ligne</li></ul></li><li>● Concepts de l'administration Unified</li><li>● Les différents rôles</li><li>● Gestion des agents<ul style="list-style-type: none"><li>- Gérer les groupes d'utilisateurs internes</li><li>- Gérer les comptes des agents</li><li>- Gérer les profils des agents</li></ul></li><li>● Compétences<ul style="list-style-type: none"><li>- Principe général</li><li>- Groupes de compétences</li><li>- Créer et modifier une compétence</li><li>- Affecter un niveau de compétence à des agents</li></ul></li><li>● Droits et caractéristiques individuelles des agents</li></ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Maîtriser l'interface d'administration et les principaux menus d'Unified</li><li>&gt; Comprendre l'organisation des files</li><li>&gt; Comprendre l'organisation des conseillers client</li></ul>	

## AD2 | Administration des médias écrits

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AD1</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Superviseurs, responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à gérer les flux des médias écrits</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 4 personnes maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messages à déclenchement automatique               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accusés de réception</li> <li>- Réponses automatiques</li> <li>- Messages d'attente</li> <li>- Message de dissuasion</li> </ul> </li> <li>• Critères de qualification des dossiers               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'arborescence</li> <li>- Créer et organiser les critères par niveau</li> <li>- Options personnalisées</li> <li>- Affecter une grille de critères à une file</li> </ul> </li> <li>• Seuils d'alarme des dossiers               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer une palette de couleurs</li> <li>- Affecter une palette à un espace client / une file</li> </ul> </li> <li>• Habiller les e-mails               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes généraux de l'habillage HTML</li> <li>- Contraintes à respecter</li> <li>- Créer et affecter un modèle HTML</li> </ul> </li> <li>• Gérer la base de connaissances               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formules d'introduction et de conclusion</li> <li>- Réponses types et suggestions</li> <li>- Réponses automatiques</li> <li>- Pièces jointes</li> <li>- Mots-clés</li> <li>- Carnet d'adresses</li> </ul> </li> <li>• Routage des e-mails               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paramétrage des règles de gestion et de routage</li> <li>- Principales actions de routage</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir paramétrer les différents types de message</li> <li>&gt; Gérer la base de connaissances</li> <li>&gt; Paramétrer l'habillage et le routage des e-mails</li> <li>&gt; Gérer les critères de qualification des interactions</li> </ul>	

## AD3 | Gestion des formulaires

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AD1</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Coordinateurs, toute personne amenée à gérer les formulaires</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 4 personnes maximum</li></ul>	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principes de capture des données structurées<ul style="list-style-type: none"><li>- A propos des e-mails structurés</li><li>- Paramétrage de la capture des données</li><li>- Restitution dans l'interface Unified</li><li>- Utilisation des données capturées dans les champs de fusion et les règles de routage</li></ul></li><li>• Personnalisation de la fiche contact</li><li>• Personnalisation du formulaire de création des dossiers</li><li>• Travaux pratiques (en option)</li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Comprendre les principes de capture des données structurées</li><li>&gt; Personnaliser la fiche contact</li><li>&gt; Personnaliser le formulaire de création d'un dossier</li></ul>	



## AD4 | Administration avancée

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Etre familiarisé avec l'exploitation de systèmes informatiques</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Administrateurs, exploitants, techniciens, DSI</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 4 personnes maximum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des licences <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajouter une nouvelle licence</li> <li>- Affecter les jetons</li> <li>- Visualiser la consommation en temps réel</li> </ul> </li> <li>• Déclaration des administrateurs</li> <li>• Gestion des files</li> <li>• Scripting <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exemples de scripts</li> <li>- Principes de déclenchement</li> </ul> </li> <li>• Administration système <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jobs</li> <li>- Purge de données</li> <li>- Accès aux logs</li> <li>- Configuration des modules d'Unified</li> <li>- Akio Voice Portal</li> <li>- Pilotage des serveurs</li> <li>- Historique des opérations des utilisateurs</li> <li>- Files Artémis</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Administrer les licences</li> <li>&gt; Gérer les administrateurs</li> <li>&gt; Créer les files</li> <li>&gt; Ecrire des scripts pour le routage des interactions</li> </ul>	

## AD5 | Administration du chat

<p><b>Informations générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AG3</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Coordinateurs</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<p><b>Programme</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en place du média chat<ul style="list-style-type: none"><li>- Paramétrage du tenant et des espaces client</li><li>- Création des files de média chat</li><li>- Création des compétences des agents pour le chat</li><li>- Création des files d'attente</li><li>- Paramétrage des profils temps réel des agents</li><li>- Paramétrage des profils de traitement chat</li><li>- Identification du contact par association de champs</li></ul></li><li>• Aide à la saisie<ul style="list-style-type: none"><li>- Formules d'introduction</li><li>- Réponses types pour le chat</li></ul></li><li>• Paramétrage de la Webbox<ul style="list-style-type: none"><li>- Règles de comportement</li><li>- Calendrier d'activité</li><li>- Configuration technique</li><li>- Personnalisation des couleurs et des messages</li><li>- Intégration de la Webbox dans une page web</li></ul></li></ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <p>&gt; Mettre en place et administrer le média chat</p>	

## AD6 | Akio Voice Studio

<p><b>Informations générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AD1</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer le média voix</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li> </ul>	<p><b>Programme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paramètres vocaux du tenant et de l'espace client <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temps de sonnerie</li> <li>- Règles d'équité</li> </ul> </li> <li>• Paramètres vocaux d'une file <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taille des files d'attente</li> <li>- Délais d'attente</li> </ul> </li> <li>• Etats opérationnels des agents <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etats « travaillé » ou « pause »</li> <li>- Paramétrer les caractéristiques d'un état</li> <li>- Affecter les états aux agents</li> </ul> </li> <li>• Déclarer des numéros d'appel</li> <li>• Présentation de l'interface Akio Voice Studio</li> <li>• Manipulation des scénarios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et modifier un scénario</li> <li>- Associer le numéro à un scénario vocal</li> <li>- Dupliquer un scénario</li> <li>- Exporter/Importer un scénario</li> <li>- Association un numéro de téléphone à un scénario</li> </ul> </li> <li>• Description des états d'un objet de scénario</li> <li>• Objets élémentaires <ul style="list-style-type: none"> <li>- Message d'accueil</li> <li>- Calendrier</li> <li>- Menu DTMF</li> <li>- File d'attente</li> <li>- Search</li> <li>- Fin d'appel</li> </ul> </li> <li>• Travaux pratiques (en option)</li> </ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Paramétrer le média voix</li> <li>&gt; Savoir créer des numéros de téléphone</li> <li>&gt; Créer et gérer les scénarios SVI</li> <li>&gt; Associer un numéro de téléphone à un scénario vocal</li> <li>&gt; Maîtriser les objets élémentaires pour la conception des scénarios</li> </ul>	

## AD7 | Akio Voice Studio – niveau avancé

<p><b>Informations générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AD6</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer le média voix</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<p><b>Programme</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Description de l'ensemble objets disponibles</li><li>• Etats opérationnels d'un objet</li><li>• Statistiques des objets</li><li>• Fonctionnement des variables</li><li>• Utilisation du VXML</li></ul>
<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Maîtriser l'ensemble des objets disponibles</li><li>&gt; Comprendre le fonctionnement des variables</li><li>&gt; Savoir utiliser le VXML</li></ul>	

## AD9 | Administration des campagnes d'appels

Informations générales	Programme
<p><input type="checkbox"/> <b>Durée</b></p> <p>1 jour</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b></p> <p>Aucun</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Public</b></p> <p>Coordinateurs, managers, responsables d'équipe</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b></p> <p>4 personnes maximum</p> <p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Savoir importer un fichier de panélistes dans Unified</li> <li>&gt; Créer et paramétrer une campagne d'appels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes généraux</li> <li>• Créer une file de média campagne</li> <li>• Affecter les droits aux agents sur la file</li> <li>• Etats autorisant la prise d'appels de campagne</li> <li>• Qualification des appels <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuelle ou automatique</li> <li>- Créer et gérer des critères personnalisés</li> <li>- Organiser les critères entre eux</li> </ul> </li> <li>• Import des contacts <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prérequis à respecter</li> <li>- Préparation du fichier</li> <li>- Dédoublonnage des contacts</li> <li>- Création d'un segment de panélistes</li> <li>- Affectation des agents exclusifs</li> <li>- Import des panélistes dans Unified</li> </ul> </li> <li>• Paramétrage d'une campagne d'appels <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mode opératoire global</li> <li>- Agents affectés aux appels</li> <li>- Planification des créneaux d'activité</li> <li>- Choix du comportement en fonction des cas métier (panéliste occupé, non décroché, etc.)</li> <li>- Grille de critères de qualification</li> <li>- Personnalisation de la fenêtre pop-up de prise en charge d'un appel</li> <li>- Préparation des panélistes</li> <li>- Activation et désactivation d'une campagne</li> </ul> </li> </ul>

## SP1 | Routage avancé

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AD2</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Coordinateurs</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principes du routage avancé<ul style="list-style-type: none"><li>- Routage avancé versus classique</li><li>- Déclenchement du routage avancé</li></ul></li><li>• Organisation des fichiers de règles<ul style="list-style-type: none"><li>- Créer et dupliquer des fichiers de règles</li><li>- Activer/Désactiver des règles</li></ul></li><li>• Syntaxe des règles<ul style="list-style-type: none"><li>- Blocs de conditions et d'actions</li><li>- Opérandes disponibles</li><li>- Opérateurs disponibles</li><li>- Actions disponibles</li></ul></li><li>• Utilisation des fichiers de listes de valeurs</li><li>• Module de test intégré</li><li>• Statistiques du routage avancé</li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Connaître les principes du routage avancé</li><li>&gt; Comprendre l'organisation des fichiers de règles</li><li>&gt; Comprendre la syntaxe des règles</li><li>&gt; Savoir utiliser le module de test</li><li>&gt; Consulter les statistiques du routage avancé</li></ul>	

## SP2 | Utilisation des API chat

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation AD2</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Développeurs</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation détaillée des API du média chat</li><li>• Principaux cas d'utilisation</li><li>• Exemples de code</li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Maîtriser les API chat</li><li>&gt; Connaître les principaux cas d'utilisation</li></ul>	

## SP3 | La Webbox

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 0,5 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Avoir suivi la formation SP2</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Développeurs</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation de l'architecture logicielle de la WebBox</li><li>• Principaux cas d'utilisation avec illustration dans le code</li><li>• Description des API utilisées</li><li>• Paramétrage technique et fonctionnel</li><li>• Possibilités de personnalisation</li><li>• Couleurs</li><li>• Messages</li><li>• Refonte globale</li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Comprendre l'architecture logicielle de la Webbox</li><li>&gt; Connaître les principaux cas d'utilisation</li><li>&gt; Connaître les API de la Webbox</li><li>&gt; Comprendre les possibilités de personnalisation</li></ul>	



## EX1 | Exploitation standard

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="113 533 692 645"><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 2 ou 3 jours</li><li data-bbox="113 680 692 831"><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Bien connaître UNIX et les moteurs de bases de données</li><li data-bbox="113 866 692 978"><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Exploitants</li><li data-bbox="113 1014 692 1126"><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="756 510 1059 544">• Architecture Unified</li><li data-bbox="756 562 852 595">• Flux</li><li data-bbox="756 613 1150 647">• Variables d'environnement</li><li data-bbox="756 665 1139 698">• Arborescence des fichiers</li><li data-bbox="756 716 1123 750">• Fichiers de configuration</li><li data-bbox="756 768 1064 801">• Supervision des logs</li><li data-bbox="756 819 1235 853">• Contrôle de la chaîne des e-mails</li><li data-bbox="756 871 1171 904">• Contrôle de la chaîne vocale</li><li data-bbox="756 922 1155 956">• Commandes d'exploitation</li><li data-bbox="756 974 1083 1008">• Diagnostics et pannes</li><li data-bbox="756 1025 1230 1059">• Déployer un patch de mise à jour</li><li data-bbox="756 1077 1469 1111">• Travaux pratiques selon prérequis (1 jour en option)</li></ul>
<h3 data-bbox="193 1207 352 1240">Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="193 1283 587 1361">&gt; Comprendre l'architecture matérielle et système</li><li data-bbox="193 1384 627 1462">&gt; Maîtriser les cas d'exploitation standard</li><li data-bbox="193 1485 671 1563">&gt; Savoir déployer un patch de mise à jour</li><li data-bbox="193 1585 584 1664">&gt; Travaux pratiques selon les prérequis (1 jour en option)</li></ul>	

## EX2 | Architecture haute disponibilité

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b><ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Avoir suivi la formation EX1</li><li>&gt; Bien connaître UNIX et les moteurs de bases de données</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> Exploitants</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 3 personnes maximum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation de l'architecture haute disponibilité<ul style="list-style-type: none"><li>- Architecture matérielle</li><li>- Architecture système</li><li>- Architecture logicielle et base de données</li><li>- Schéma des flux</li></ul></li><li>• Cas d'exploitation en mode cluster<ul style="list-style-type: none"><li>- Arrêt des services</li><li>- Démarrage des services</li><li>- Fichiers de configuration</li><li>- Diagnostiquer une panne</li></ul></li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Comprendre l'architecture matérielle et système haute disponibilité</li><li>&gt; Comprendre l'architecture logicielle haute disponibilité</li><li>&gt; Exploiter un cluster</li></ul>	

# DB1 | Modèle de base de données & DataMart

## Informations générales

- Durée**  
1 jour
- Prérequis**  
Maîtriser les principes d'une base de données relationnelle, ainsi que les langages SQL et XML
- Public**  
DBA
- Nb. de participants**  
5 personnes maximum



## Objectifs

- > Maîtriser le modèle de données du DataMart Akio
- > Créer des requêtes d'extraction de données sur le DataMart Akio

## Programme

- Concepts et architecture
  - Sources de données du DataMart
  - ETL
  - Mécanismes d'accès à la base de données pour effectuer des requêtes depuis un outil externe
- Modèle de la base de données DataMart
  - Principes fondamentaux suivis sur la modélisation
  - Sous-modèle Tenant (tenant, espace client, file et compétence)
  - Sous-modèle Droit (utilisateurs, groupes et profils)
  - Sous-modèle Workflow (bureaux, types de message et événements)
  - Sous-modèle Dossiers (dossiers, messages et fiches contact)
  - Sous-modèle Statistiques dossier
  - Sous-modèle Statistiques voix
  - Sous-modèle Campagnes d'appels
  - Sous-modèle Base de connaissances
  - Sous-modèle Licences
  - Sous-modèle Formulaires
  - Internationalisation des libellés

# DB2 | Conception de cubes personnalisés

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Durée</b> 1 jour</li><li><input type="checkbox"/> <b>Prérequis</b> Maîtriser les principes d'une base de données relationnelle, ainsi que les langages SQL et XML</li><li><input type="checkbox"/> <b>Public</b> DBA</li><li><input type="checkbox"/> <b>Nb. de participants</b> 5 personnes maximum</li></ul>	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fonctionnement de Report Manager<ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation des variables</li><li>- Définition des notions de base (cube, dimension, mesure, rapport, etc.)</li><li>- Présentation des cubes disponibles</li></ul></li><li>• Méthodologie de création d'un nouveau rapport spécifique dans Report Manager<ul style="list-style-type: none"><li>- Définir un nouveau cube</li><li>- Déclarer un cube dans Unified</li><li>- Paramétrage du système pour prise en compte de ce nouveau cube</li><li>- Gestion des logs</li><li>- Présentation des best practices</li></ul></li></ul>
<h3>Objectifs</h3> <p>&gt; Créer des cubes spécifiques à J+ dans l'interface de Report Manager</p>	