



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

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

AG2 | Traitement de la voix

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Durée 0,5 jour<input type="checkbox"/> Prérequis Aucun<input type="checkbox"/> Public Conseillers client<input type="checkbox"/> Nb. de participants 8 personnes maximum	<ul style="list-style-type: none">● Présentation de l'interface<ul style="list-style-type: none">- Se connecter/déconnecter- Changer son état de travail- Les outils et les menus● Cinématique d'acceptation d'un appel<ul style="list-style-type: none">- Présentation du pop-up de prise en charge- Comportement de l'outil au décroché- Reconnaissance du contact● Traitement d'un appel entrant<ul style="list-style-type: none">- Présentation de l'interface- Associer un contact à un appel- Présentation des outils d'aide à la réponse- Utilisation du bloc-notes- Mise en garde de l'appel- Qualification de l'appel- Actions de clôture● La fiche contact<ul style="list-style-type: none">- Rechercher un contact- Comprendre l'affichage- Historique des échanges- Consulter un dossier voix● Appels sortants<ul style="list-style-type: none">- Consultatifs (depuis le bandeau téléphonique)- Liés à un contact (depuis une fiche contact)● Transferts d'appels<ul style="list-style-type: none">- Dynamique du dossier lors du transfert- Transfert en deux temps ou en aveugle
<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">> Connaître les différents composants des écrans Unified> Traiter un appel entrant et maîtriser les outils d'aide à la réponse> Effectuer un appel sortant> Effectuer un transfert d'appel simple	

AG3 | Traitement du chat

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

AG4 | Traitement des campagnes d'appels

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

AG5 | Nouveautés d'Unified 7

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

SU1 | Validation des écrits

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Durée 0,5 jour<input type="checkbox"/> Prérequis Avoir suivi la formation AG1<input type="checkbox"/> Public Superviseurs<input type="checkbox"/> Nb. de participants 5 personnes maximum	<ul style="list-style-type: none">• Présentation de l'interface<ul style="list-style-type: none">- Se connecter/déconnecter- Menus dédiés au superviseur- Paramétrer la validation des dossiers• Validation des dossiers<ul style="list-style-type: none">- Principes généraux- Refuser la validation d'un dossier- Valider un dossier en attente- Le workflow des dossiers• Picking<ul style="list-style-type: none">- Principes généraux- Créer et modifier un rapport de picking- Aperçu du contenu d'un rapport de picking• Gestion de la corbeille<ul style="list-style-type: none">- Détruire un dossier- Réactiver un dossier
<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">> Connaître les différents écrans de travail du superviseur dans Unified> Savoir paramétrer la validation des dossiers> Savoir valider ou refuser un dossier soumis à validation> Paramétrer et exploiter les rapports de picking> Gérer la corbeille	

SU2 | Tâches d'administration

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

SU3 | Pilotage en temps réel

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

SU4 | Statistiques à froid

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

AD1 | Administration des conseillers client

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Durée 1 jour<input type="checkbox"/> Prérequis Aucun<input type="checkbox"/> Public Superviseurs, responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à gérer les comptes des utilisateurs sous Unified<input type="checkbox"/> Nb. de participants 4 personnes maximum	<ul style="list-style-type: none">● Présentation de l'interface d'administration<ul style="list-style-type: none">- Se connecter/déconnecter à Unified- Présentation des onglets principaux- Présentation des menus- Principes de fonctionnement des écrans- Actions standard- Présentation de l'aide en ligne● Concepts de l'administration Unified● Les différents rôles● Gestion des agents<ul style="list-style-type: none">- Gérer les groupes d'utilisateurs internes- Gérer les comptes des agents- Gérer les profils des agents● Compétences<ul style="list-style-type: none">- Principe général- Groupes de compétences- Créer et modifier une compétence- Affecter un niveau de compétence à des agents● Droits et caractéristiques individuelles des agents
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none">> Maîtriser l'interface d'administration et les principaux menus d'Unified> Comprendre l'organisation des files> Comprendre l'organisation des conseillers client	

AD2 | Administration des médias écrits

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

AD3 | Gestion des formulaires

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

AD4 | Administration avancée

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="113 524 679 636"><input type="checkbox"/> Durée 1 jour<li data-bbox="113 674 679 831"><input type="checkbox"/> Prérequis Etre familiarisé avec l'exploitation de systèmes informatiques<li data-bbox="113 869 679 1025"><input type="checkbox"/> Public Administrateurs, exploitants, techniciens, DSI<li data-bbox="113 1064 679 1176"><input type="checkbox"/> Nb. de participants 4 personnes maximum	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="756 506 1377 689">● Gestion des licences<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="794 555 1209 589">- Ajouter une nouvelle licence<li data-bbox="794 607 1070 640">- Affecter les jetons<li data-bbox="794 658 1377 692">- Visualiser la consommation en temps réel<li data-bbox="756 710 1209 743">● Déclaration des administrateurs<li data-bbox="756 761 1015 795">● Gestion des files<li data-bbox="756 813 916 846">● Scripting<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="794 864 1099 898">- Exemples de scripts<li data-bbox="794 916 1214 949">- Principes de déclenchement<li data-bbox="756 967 1102 1001">● Administration système<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="794 1019 892 1052">- Jobs<li data-bbox="794 1070 1075 1104">- Purge de données<li data-bbox="794 1122 1027 1155">- Accès aux logs<li data-bbox="794 1173 1321 1207">- Configuration des modules d'Unified<li data-bbox="794 1225 1059 1258">- Akio Voice Portal<li data-bbox="794 1276 1114 1310">- Pilotage des serveurs<li data-bbox="794 1328 1372 1361">- Historique des opérations des utilisateurs<li data-bbox="794 1379 1003 1413">- Files Artémis
<h3 data-bbox="196 1240 352 1274">Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="196 1323 544 1357">> Administrer les licences<li data-bbox="196 1375 564 1408">> Gérer les administrateurs<li data-bbox="196 1426 413 1460">> Créer les files<li data-bbox="196 1478 671 1576">> Ecrire des scripts pour le routage des interactions	

AD5 | Administration du chat

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

AD6 | Akio Voice Studio

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

AD7 | Akio Voice Studio – niveau avancé

<h3>Informations générales</h3> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Durée 1 jour<input type="checkbox"/> Prérequis Avoir suivi la formation AD6<input type="checkbox"/> Public Coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer le média voix<input type="checkbox"/> Nb. de participants 3 personnes maximum	<h3>Programme</h3> <ul style="list-style-type: none">• Description de l'ensemble objets disponibles• Etats opérationnels d'un objet• Statistiques des objets• Fonctionnement des variables• Utilisation du VXML
<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none">> Maîtriser l'ensemble des objets disponibles> Comprendre le fonctionnement des variables> Savoir utiliser le VXML	

AD9 | Administration des campagnes d'appels

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

SP1 | Routage avancé

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

SP2 | Utilisation des API chat

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

SP3 | La Webbox

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

EX1 | Exploitation standard

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

EX2 | Architecture haute disponibilité

Informations générales	Programme
<p data-bbox="113 488 293 517"><input type="checkbox"/> Durée</p> <p data-bbox="197 562 272 591">1 jour</p> <p data-bbox="113 636 349 665"><input type="checkbox"/> Prérequis</p> <ul data-bbox="197 710 687 842" style="list-style-type: none"><li data-bbox="197 710 587 739">> Avoir suivi la formation EX1<li data-bbox="197 770 687 842">> Bien connaître UNIX et les moteurs de bases de données <p data-bbox="113 887 293 916"><input type="checkbox"/> Public</p> <p data-bbox="197 960 341 990">Exploitants</p> <p data-bbox="113 1034 509 1064"><input type="checkbox"/> Nb. de participants</p> <p data-bbox="197 1108 493 1137">3 personnes maximum</p> <p data-bbox="197 1218 352 1247">Objectifs</p> <ul data-bbox="197 1292 587 1576" style="list-style-type: none"><li data-bbox="197 1292 587 1413">> Comprendre l'architecture matérielle et système haute disponibilité<li data-bbox="197 1444 587 1516">> Comprendre l'architecture logicielle haute disponibilité<li data-bbox="197 1547 488 1576">> Exploiter un cluster	<p data-bbox="826 360 1015 389">Programme</p> <ul data-bbox="759 461 1433 954" style="list-style-type: none"><li data-bbox="759 461 1433 696">• Présentation de l'architecture haute disponibilité<ul data-bbox="799 512 1390 696" style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 512 1134 542">- Architecture matérielle<li data-bbox="799 562 1114 591">- Architecture système<li data-bbox="799 611 1390 640">- Architecture logicielle et base de données<li data-bbox="799 660 1046 689">- Schéma des flux<li data-bbox="759 716 1254 954">• Cas d'exploitation en mode cluster<ul data-bbox="799 768 1163 954" style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 768 1066 797">- Arrêt des services<li data-bbox="799 817 1150 846">- Démarrage des services<li data-bbox="799 866 1163 896">- Fichiers de configuration<li data-bbox="799 916 1166 954">- Diagnostiquer une panne

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

Informations générales	Programme
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="113 421 691 533"><input type="checkbox"/> Durée 1 jour<li data-bbox="113 568 691 768"><input type="checkbox"/> Prérequis Maîtriser les principes d'une base de données relationnelle, ainsi que les langages SQL et XML<li data-bbox="113 804 691 916"><input type="checkbox"/> Public DBA<li data-bbox="113 952 691 1064"><input type="checkbox"/> Nb. de participants 5 personnes maximum	<h3 data-bbox="826 297 1015 331">Programme</h3> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="759 400 1505 629">• Fonctionnement de Report Manager<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 450 1174 483">- Présentation des variables<li data-bbox="799 501 1505 580">- Définition des notions de base (cube, dimension, mesure, rapport, etc.)<li data-bbox="799 598 1294 629">- Présentation des cubes disponibles<li data-bbox="759 647 1505 1021">• Méthodologie de création d'un nouveau rapport spécifique dans Report Manager<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 741 1155 772">- Définir un nouveau cube<li data-bbox="799 790 1230 822">- Déclarer un cube dans Unified<li data-bbox="799 840 1505 918">- Paramétrage du système pour prise en compte de ce nouveau cube<li data-bbox="799 936 1054 967">- Gestion des logs<li data-bbox="799 985 1241 1016">- Présentation des best practices
<h3 data-bbox="196 1137 352 1171">Objectifs</h3> <p data-bbox="196 1218 660 1296">> Créer des cubes spécifiques à J+ dans l'interface de Report Manager</p>	