

Catalogue des formations 2020

**AKIO est un organisme de formation
ID DataDock 0065032**



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 – ID DataDock 0065032**.

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

05

Conseillers client

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

11

Supervision

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

16

Administration

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

25

Modules spécifiques

Routage avancé
Utilisation des API chat
La webbox

29

Exploitation

Exploitation standard
Architecture haute disponibilité

32

Base de données

Module de base de données & DataMart
Conception de cubes personnalisés

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 de 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.

CONSEILLER CLIENT

AG1 | Traitement des e-mails

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : Conseillers client

Nb. de participants : 8 personnes maximum

Objectifs

- Utiliser les outils d'aide à la réponse
- Rédiger un e-mail spontané
- Savoir effectuer des actions groupées
- Maîtriser son poste de travail Unified
- Traiter les demandes des clients via l'e-mail

Formation

• Présentation de l'interface

- Se connecter/déconnecter
- Changer son état de travail
- Outils et menus
- Liste des dossiers
- La notion de « dossier »
- Colonnes de la liste des dossiers
- Modes d'affichage
- Rechercher et consulter un dossier

• La fiche contact

- Rechercher un contact
- Comprendre l'affichage
- Historique des dossiers d'un contact

• Traitement d'un e-mail

- 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

- Ecrire un e-mail spontané
- Nouvel e-mail depuis une fiche contact
- Actions groupées
- Mécanisme des actions groupées
- Options disponibles en fonction des files



AG2 | Traitement de la voix

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : Conseillers client

Nb. de participants : 8 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

• Présentation de l'interface

- Se connecter/déconnecter
- Changer son état de travail
- Les outils et les menus

• Cinématique d'acceptation d'un appel

- Présentation du pop-up de prise en charge
- Comportement de l'outil au décroché
- Reconnaissance du contact

• Traitement d'un appel entrant

- 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

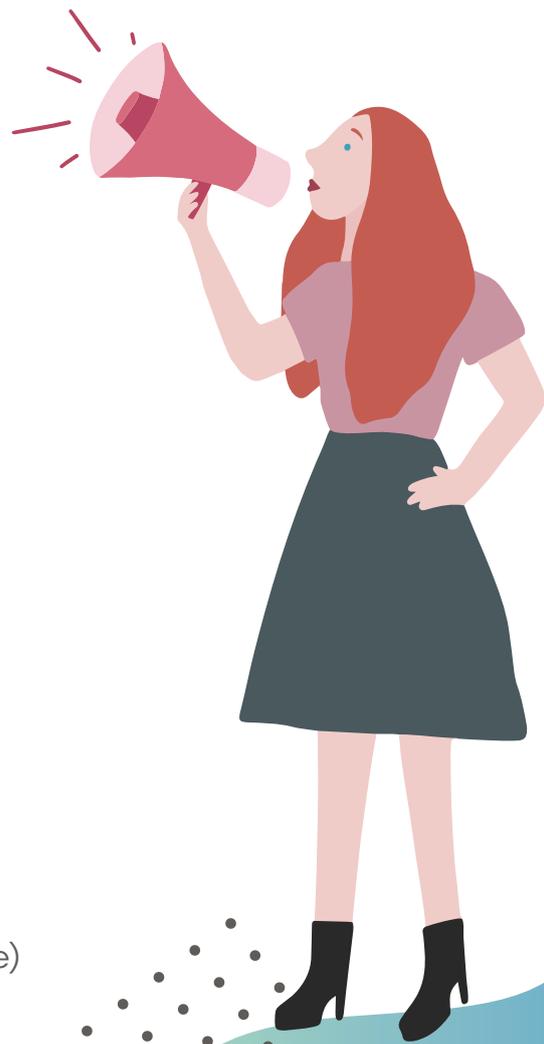
- Rechercher un contact
- Comprendre l'affichage
- Historique des échanges
- Consulter un dossier voix

• Appels sortants

- Consultatifs (depuis le bandeau téléphonique)
- Liés à un contact (depuis une fiche contact)

• Transferts d'appels

- Dynamique du dossier lors du transfert
- Transfert en deux temps ou en aveugle



AG3 | Traitement du chat

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : Conseillers client

Nb. de participants : 8 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

• Présentation de l'interface

- Se connecter/déconnecter
- Etat de travail « chat »
- Outils et menus

• Prise en charge d'une conversation chat

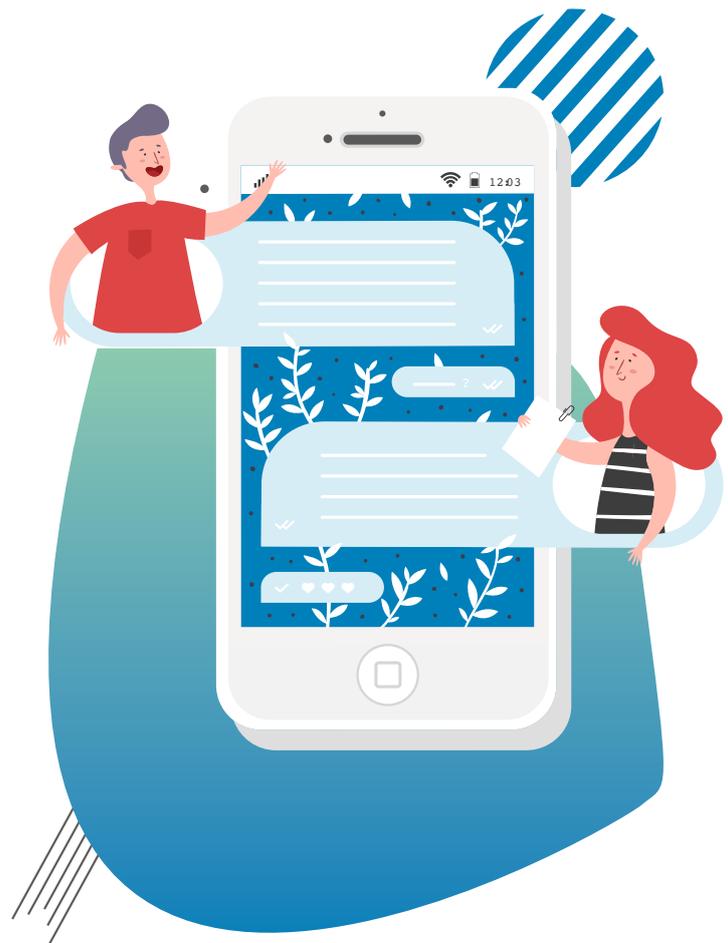
- Présentation de l'interface
- Contexte de navigation de l'internaute
- Présentation des outils d'aide à la réponse
- Actions possibles sur la conversation chat
- Actions de clôture

• Données associées au contact

- Rechercher le contact et l'associer au contact
- Pousser un formulaire au contact
- Historique du contact

• Liste des dossiers chat

- Description des colonnes de la liste
- Rechercher et consulter un dossier chat
- Consulter les chats traités



AG4 | Traitement des campagnes d'appel

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : Conseillers client

Nb. de participants : 8 personnes maximum

Objectifs

- Connaître le mode de fonctionnement des campagnes d'appels
- Prendre en charge un appel de campagne
- Savoir qualifier un appel

Formation

• Présentation de l'interface

- Se connecter/déconnecter
- Changer son état de travail
- Outils et menus

• Prise en charge d'un appel de campagne

- 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

- Automatique
- Manuelle
- Avec ou sans programmation d'un rappel



AG5 | Nouveautés d'Unified

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Aucun

Public : Tout utilisateur amené à utiliser le logiciel Unified 7

Nb. de participants : 8 personnes maximum

Formation

• Généralités Unified 7

- Prérequis des navigateurs
- Fenêtre de connexion

• Interface de traitement des demandes client

- 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

- 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

- 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

Objectifs

- Découvrir les nouvelles fonctionnalités
- Savoir identifier les différentes icônes
- 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



SUPERVISION

SU1 | Validation des écrits

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AG1

Public : Superviseur

Nb. de participants : 5 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

• Présentation de l'interface

- Se connecter/déconnecter
- Menus dédiés au superviseur
- Paramétrer la validation des dossiers

• Validation des dossiers

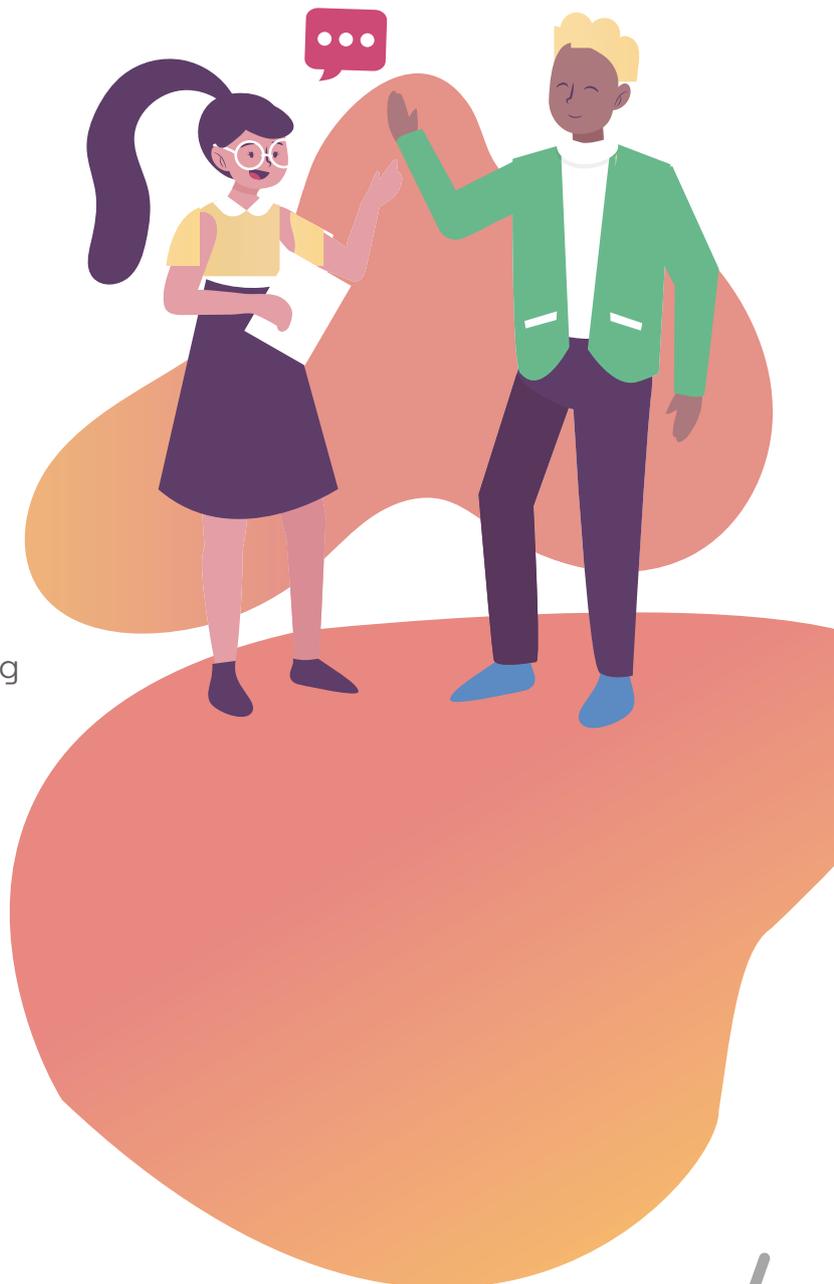
- Principes généraux
- Refuser la validation d'un dossier
- Valider un dossier en attente
- Le workflow des dossiers

• Picking

- Principes généraux
- Créer et modifier un rapport de picking
- Aperçu du contenu d'un rapport de picking

• Gestion de la corbeille

- Détruire un dossier
- Réactiver un dossier



SU2 | Tâches d'administration

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AG1

Public : Superviseur

Nb. de participants : 5 personnes maximum

Objectifs

- Administrer la base de connaissances
- Gérer les conseillers, les groupes et leurs droits
- Paramétrer les différents profils

Formation

• Présentation de l'interface d'administration

- Se connecter/déconnecter
- Présentation des onglets principaux
- Présentation des menus
- Principes de fonctionnement des écrans
- Actions standard

• Administration de la base de connaissances

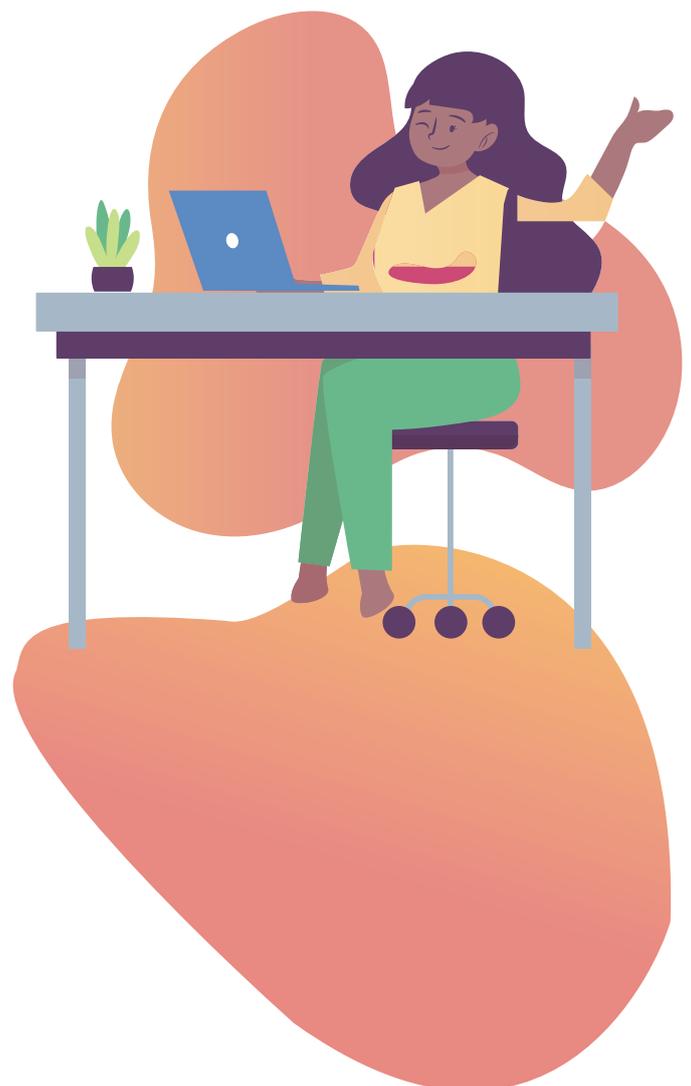
- Réponses types
- Suggestions des agents
- Mots-clés
- Pièces jointes
- Carnet d'adresses

• Gestion des conseillers client

- Ajouter un conseiller à une équipe
- Désactiver un conseiller
- Modifier les droits d'un groupe

• Gestion des profils

- Affecter un profil de traitement
- Affecter un profil de traitement en temps réel
- Affecter un profil de redirection



SU3 | Pilotage en temps réel

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AG2

Public : Superviseur

Nb. de participants : 5 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

• Présentation de l'interface de dashboarding

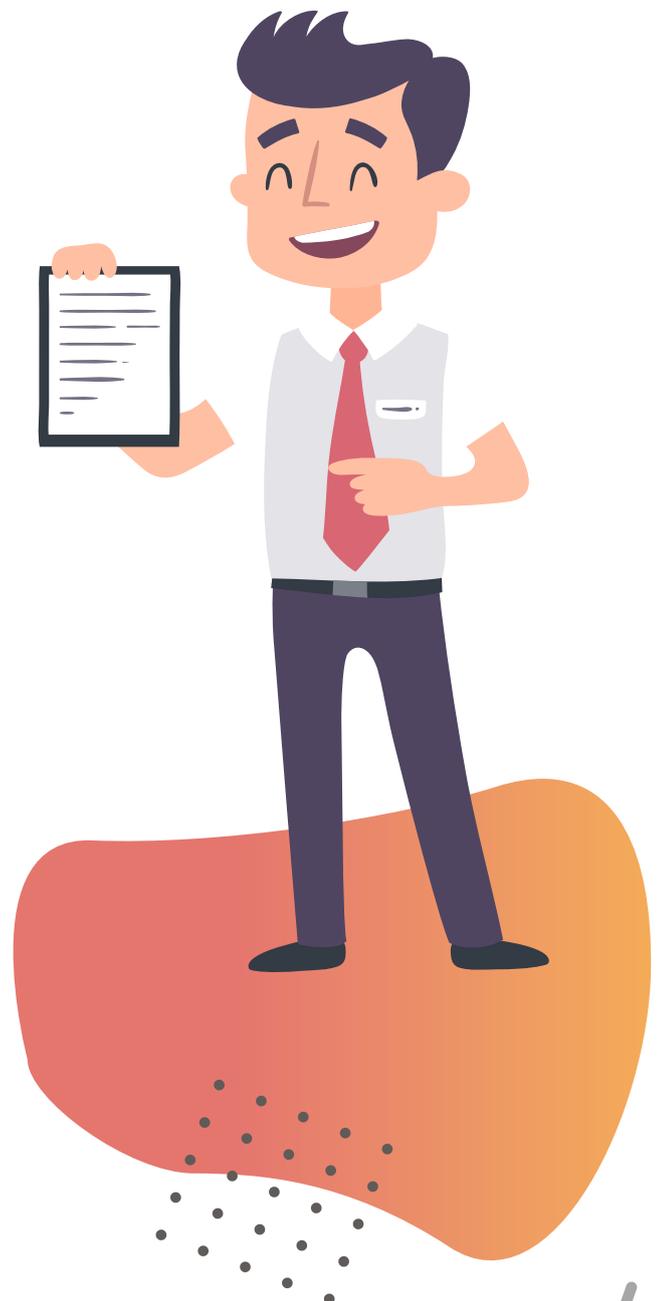
- Se connecter/déconnecter
- Accès depuis Unified
- Accès en dehors d'Unified
- Espace de travail

• Conception d'un dashboard

- 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

• Pilotage des agents

- 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

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AG1 et AG2

Public : Superviseur

Nb. de participants : 5 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

• Présentation de l'interface de reporting

- 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

- Principe général
- Présentation des rapports disponibles

• Rapports à J+

- Principe général
- Présentation des rapports disponibles

• Créer des rapports personnalisés

- A partir d'un rapport existant
- A partir d'une feuille vierge
- Sauvegarder un rapport

• Programmer l'envoi d'un rapport par e-mail

- Principe général
- Aperçu du rendu d'un rapport



ADMINISTRATION

AD1 | Pilotage en temps réel

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Aucuns

Public : Superviseurs, responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à gérer les comptes des utilisateurs sous Unified.

Nb. de participants : 4 personnes maximum

Objectifs

- Maîtriser l'interface d'administration et les principaux menus d'Unified
- Comprendre l'organisation des files
- Comprendre l'organisation des conseillers client

Formation

• Présentation de l'interface d'administration

- 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

- Gérer les groupes d'utilisateurs internes
- Gérer les comptes des agents
- Gérer les profils des agents

• Compétences

- Principe général
- Groupes de compétences
- Créer et modifier une compétence
- Affecter un niveau de compétence à des agents

• Droits et caractéristiques individuelles des agents



AD2 | Administration des médias écrits

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AG1 et AG2

Public : Superviseurs, responsables de plateau, coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à gérer les flux des médias écrits

Nb. de participants : 4 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

• Messages à déclenchement automatique

- Accusés de réception
- Réponses automatiques
- Messages d’attente
- Message de dissuasion

• Critères de qualification des dossiers

- 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

- Créer une palette de couleurs
- Affecter une palette à un espace client / une file

• Habiller les e-mails

- Principes généraux de l’habillage HTML
- Contraintes à respecter
- Créer et affecter un modèle HTML
- Gérer la base de connaissances
- Formules d’introduction et de conclusion
- Réponses types et suggestions
- Réponses automatiques
- Pièces jointes
- Mots-clés
- Carnet d’adresses

• Routage des e-mails

- Paramétrage des règles de gestion et de routage
- Principales actions de routage

AD3 | Gestion des formulaires

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD1

Public : Coordinateurs, toute personne amenée à gérer les formulaires

Nb. de participants : 4 personnes maximum

Objectifs

- Comprendre les principes de capture des données structurées
- Personnaliser la fiche contact
- Personnaliser le formulaire de création d'un dossier

Formation

- **Principes de capture des données structurées**

- 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)**



AD4 | Administration avancée

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Etre familiarisé avec l'exploitation de systèmes informatiques

Public : Administrateurs, exploitants, techniciens, DSI

Nb. de participants : 4 personnes maximum

Objectifs

- Administrer les licences
- Gérer les administrateurs
- Créer les files
- Ecrire des scripts pour le routage des interactions

Formation

• Gestion des licences

- Ajouter une nouvelle licence
- Affecter les jetons
- Visualiser la consommation en temps réel

• Déclaration des administrateurs

• Gestion des files

• Scripting

- Exemples de scripts
- Principes de déclenchement

• Administration système

- Jobs
- Purge de données
- Accès aux logs
- Configuration des modules d'Unified
- Akio Voice Portal
- Pilotage des serveurs
- Historique des opérations des utilisateurs
- Files Artémis



AD5 | Administration du chat

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AG3

Public : Coordinateurs

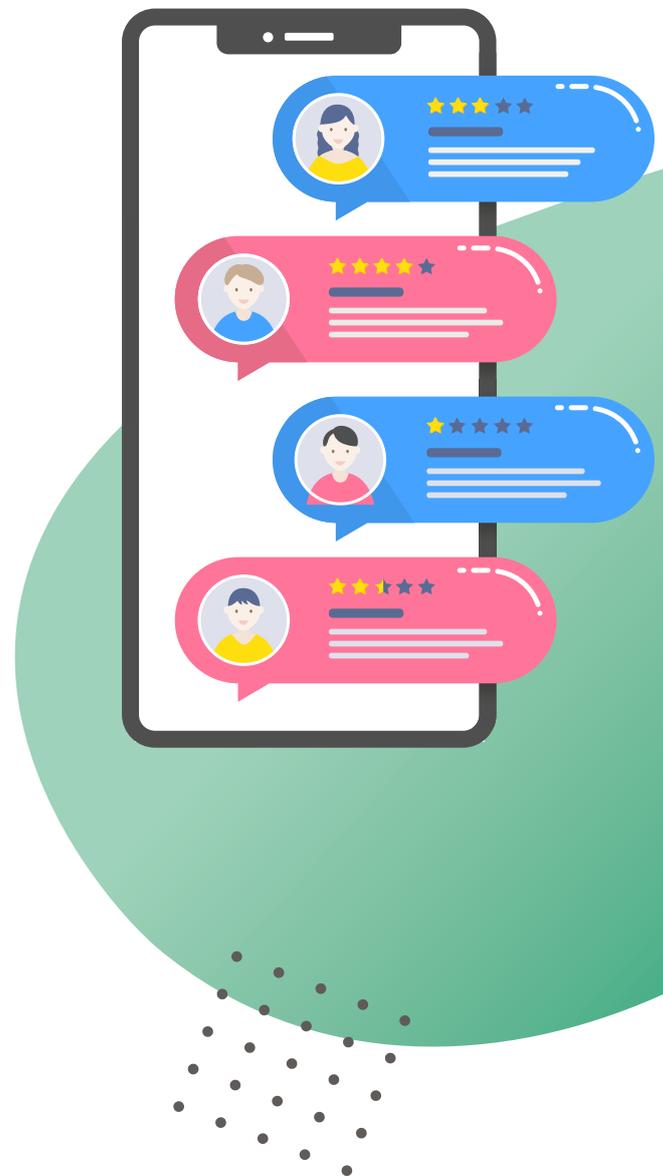
Nb. de participants : 3 personnes maximum

Objectifs

- Mettre en place et administrer le média chat

Formation

- **Mise en place du média chat**
 - 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**
 - Formules d'introduction
 - Réponses types pour le chat
- **Paramétrage de la Webbox**
 - Règles de comportement
 - Calendrier d'activité
 - Configuration technique
 - Personnalisation des couleurs et des messages
 - Intégration de la Webbox dans une page web



AD6 | Akio Voice Studio

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD1

Public : Coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer le média voix

Nb. de participants : 3 personnes maximum

Formation

• Paramètres vocaux du tenant et de l'espace client

- Temps de sonnerie
- Règles d'équité
- Paramètres vocaux d'une file
- Taille des files d'attente
- Délais d'attente

• Etats opérationnels des agents

- 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

Objectifs

- 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

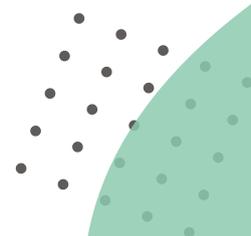
• Manipulation des scénarios

- 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

- Message d'accueil
- Calendrier
- Menu DTMF
- File d'attente
- Search
- Fin d'appel

• Travaux pratiques (en option)



AD7 | Akio Voice Studio - Niveau avancé

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD6

Public : Coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer le média voix

Nb. de participants : 3 personnes maximum

Objectifs

- Maîtriser l'ensemble des objets disponibles
- Comprendre le fonctionnement des variables
- Savoir utiliser le VXML

Formation

- Description de l'ensemble objets disponibles
- Etats opérationnels d'un objet
- Statistiques des objets
- Fonctionnement des variables
- Utilisation du VXML



AD8 | Administration des campagnes d'appel

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD1

Public : Coordinateurs, managers, responsables d'équipe

Nb. de participants : 4 personnes maximum

Objectifs

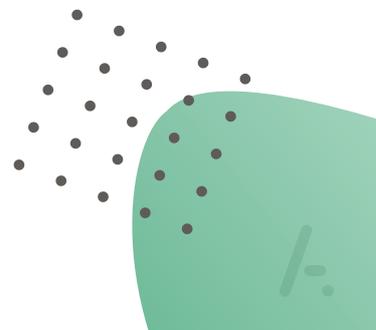
- Savoir importer un fichier de panélistes dans Unified
- Créer et paramétrer une campagne d'appels

Formation

- **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**
 - Manuelle ou automatique
 - Créer et gérer des critères personnalisés
 - Organiser les critères entre eux

• Import des contacts

- 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
 - 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



MODULES SPECIFIQUES

SP1 | Routage avancé

Informations générales

Durée : 0,5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD2

Public : Coordinateurs, administrateurs, techniciens DSI, toute personne amenée à administrer le média voix

Nb. de participants : 3 personnes maximum

Objectifs

- 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

Formation

- **Principes du routage avancé**
 - Routage avancé versus classique
 - Déclenchement du routage avancé
- **Organisation des fichiers de règles**
 - Créer et dupliquer des fichiers de règles
 - Activer/Désactiver des règles
- **Syntaxe des règles**
 - 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**



SP2 | Utilisation des API chat

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD2

Public : Développeurs

Nb. de participants : 3 personnes maximum

Objectifs

- Maîtriser les API chat
- Connaître les principaux cas d'utilisation

Formation

- Présentation détaillée des API du média chat
- Principaux cas d'utilisation
- Exemples de code



SP3 | La webbox

Informations générales

Durée : 0.5 jour

Prérequis : Avoir suivi la formation AD2

Public : Développeurs

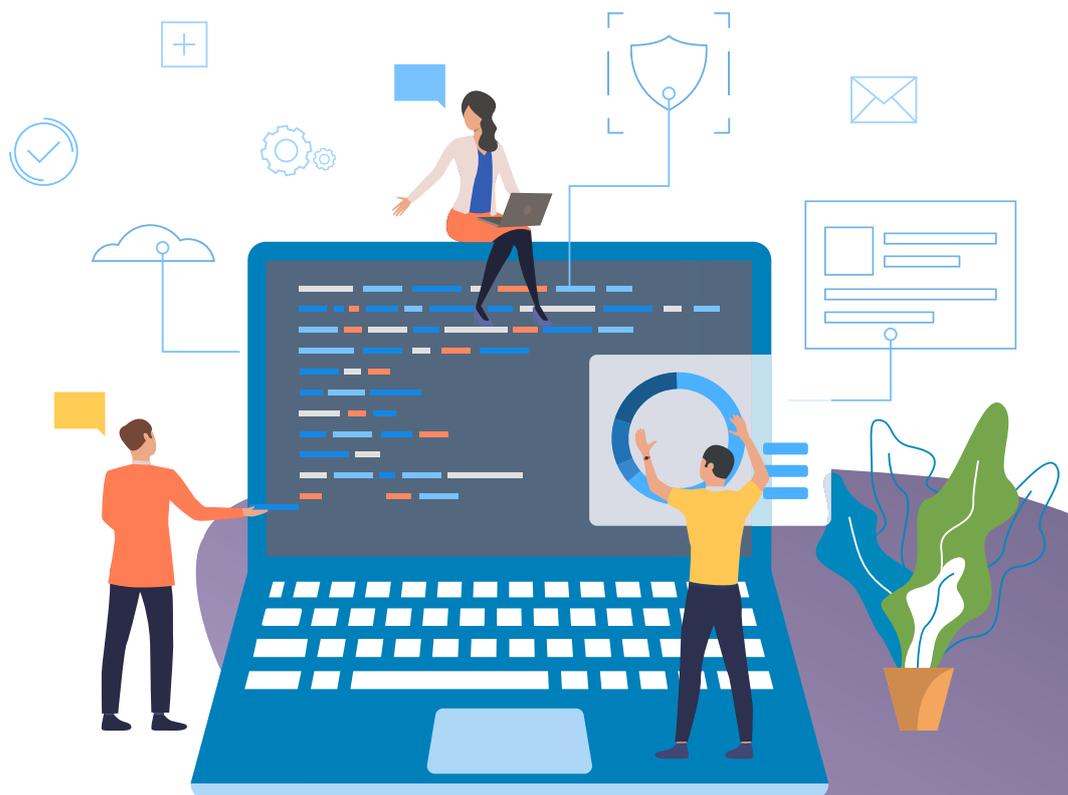
Nb. de participants : 3 personnes maximum

Objectifs

- Comprendre l'architecture logicielle de la Webbox
- Connaître les principaux cas d'utilisation
- Connaître les API de la Webbox
- Comprendre les possibilités de personnalisation

Formation

- 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



EXPLOITATION

EXP 1 | Exploitation standard

Informations générales

Durée : 2 ou 3 jours

Prérequis : Bien connaître UNIX et les moteurs de bases de données

Public : Exploitants

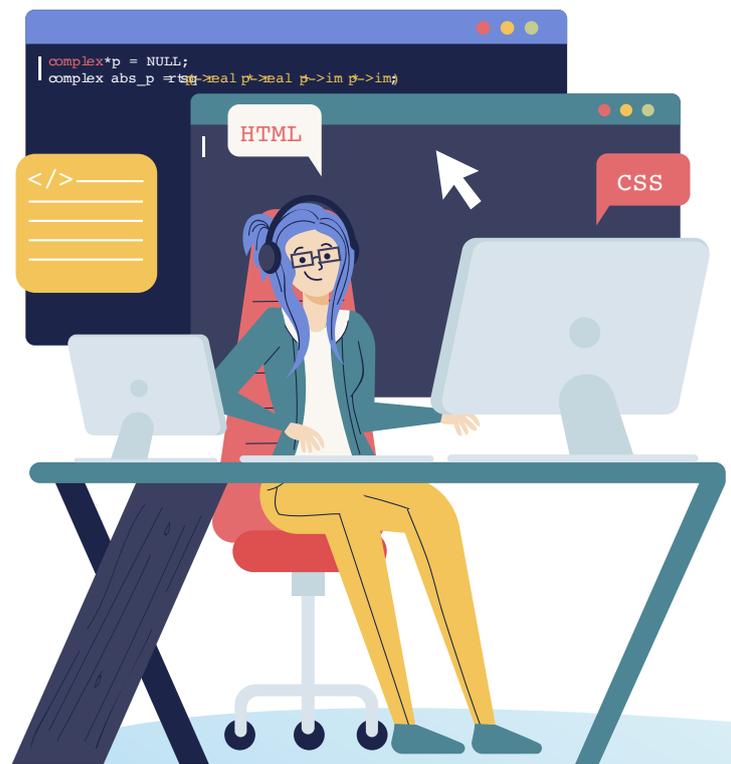
Nb. de participants : 3 personnes maximum

Formation

- Architecture Unified
- Flux
- Variables d'environnement
- Arborescence des fichiers
- Fichiers de configuration
- Supervision des logs
- Contrôle de la chaîne des e-mails
- Contrôle de la chaîne vocale
- Commandes d'exploitation
- Diagnostics et pannes
- Déployer un patch de mise à jour
- Travaux pratiques selon prérequis (1 jour en option)

Objectifs

- Comprendre l'architecture matérielle et système
- Maîtriser les cas d'exploitation standard
- Savoir déployer un patch de mise à jour
- Travaux pratiques selon les prérequis (1 jour en option)



EXP 2 | Architecture haute visibilité

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis :

- Avoir suivi la formation EX1
 - Bien connaître UNIX et les moteurs de bases de données
- Public : Exploitants
Nb. de participants : 3 personnes maximum

Objectifs

- Comprendre l'architecture matérielle et système haute disponibilité
- Comprendre l'architecture logicielle haute disponibilité
- Exploiter un cluster

Formation

• Présentation de l'architecture haute disponibilité

- Architecture matérielle
- Architecture système
- Architecture logicielle et base de données
- Schéma des flux

• Cas d'exploitation en mode cluster

- Arrêt des services
- Démarrage des services
- Fichiers de configuration
- Diagnostiquer une panne



BASE DE DONNEES

DB 1 | Modèle de base de donnée & DataMart

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Maîtriser les principes d'une base de données relationnelle, ainsi que les langages SQL et XML

Public : D&A

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

Formation

• 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



DB 2 | Conception de cubes personnalisés

Informations générales

Durée : 1 jour

Prérequis : Maîtriser les principes d'une base de données relationnelle, ainsi que les langages SQL et XML

Public : D&A

Nb. de participants : 5 personnes maximum

Objectifs

→ Créer des cubes spécifiques à J+ dans l'interface de Report Manager

Formation

• Fonctionnement de Report Manager

- Présentation des variables
- Définition des notions de base (cube, dimension, mesure, rapport, etc.)
- Présentation des cubes disponibles

• Méthodologie de création d'un nouveau rapport spécifique dans Report Manager

- Définir un nouveau cube
- Déclarer un cube dans Unified
- Paramétrage du système pour prise en compte de ce nouveau cube
- Gestion des logs
- Présentation des best practices





Dans un contexte de concurrence accrue, la qualité de réponse aux clients est devenue un enjeu majeur pour toute entreprise.

Avec la plateforme logicielle Akio.Cx, vos conseillers de clientèle développent une expérience personnalisée avec leurs interlocuteurs, quel que soit le canal (voix, email, chat, réseaux sociaux, etc.), grâce à une connaissance client unifiée, renforcée par l'analyse intelligente des conversations.

43 rue de Dunkerque
75010 - Paris - France
Tel : 01 53 20 63 80
Mail : contact@akio.com

www.akio.com

