



Catalogue des formations

ZENDESK by SEIF

EDITO

SEIF, votre spécialiste de la relation client

“La fin des relations compliquées” : c’est notre vision chez SEIF. Animés par la satisfaction client, nous vous apportons les outils, les méthodes et la formation pour vous permettre de devenir hautement performants et vous aider à créer des relations clients pérennes.

Spécialistes de la solution **Zendesk**, nous sommes à vos côtés pour mener à bien sa mise en place, son paramétrage, son intégration et la **formation de vos équipes**.

Optimiser la relation client passe aussi par l'apprentissage voire l'accompagnement vers le changement. Afin de professionnaliser vos équipes et de les accompagner dans votre transformation, SEIF vous donne toutes les clés pour réussir grâce à **une offre de conseil et de formation adaptée**.

ON PREND LES CHOSES EN MAIN					
	Audit Analyse du besoin et proposition adaptée.	Paramétrages Intégration des canaux de communication. Apport expertise relation client.	Formation Vidéos personnalisées. Accompagnement site ou à distance.	Suivi Assistance technique.	Intégrations Intégrations techniques, personnalisation Guide, applications personnalisées.

Des formations de qualité

Nos formateurs expérimentés et certifiés FPA sont de véritables experts de terrain reconnus dans leur domaine. Tous issus des métiers de la relation client et/ou du secteur logiciel, ils maîtrisent parfaitement l’outil Zendesk.

Animés par les nouvelles méthodes d'apprentissages, leur passion de transmettre et leur sens aigu de la relation client, nos formateurs s’adaptent à tous les publics en formation, d’agent à manager de centre de contact.

SEIF propose des formations sur l’ensemble de la suite Zendesk mais aussi des formations spécifiques métiers, pour vous accompagner dans l’optimisation de votre service client.

Notre ambition : accompagner vos équipes **dans la professionnalisation des métiers de la relation client**. Les formations de SEIF ont pour objectif de **renforcer l’employabilité des personnes et de**

sécuriser leur parcours professionnel en développant leurs compétences techniques et les soft skills et ainsi assurer leur adaptation aux évolutions de la relation client.

Des formations adaptées à vos besoins

Nous vous offrons une large palette de formations vous permettant d'évoluer selon vos besoins : formation sur site et formation à distance. Proposées en inter-entreprises, ces formations sont également réalisées en intra.

Pour répondre à des demandes plus spécifiques, après une étude complète de vos besoins, nous construisons **des parcours de formation sur-mesure** totalement adaptés à votre contexte.

Conscients des changements rapides du secteur de la relation client, nous faisons évoluer nos formations afin de répondre aux réalités opérationnelles.

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaires pour vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Numéro d'agrément formation

L'organisme de formation SEIF, dispose du numéro de déclaration d'activité⁽¹⁾ n° 52 44 08782 44, est référencé et validé Datadock et est certifié QUALIOPi depuis novembre 2021.

(1) Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION



Formations en distanciel



ZENDESK ASSISTANCE ADMINISTRATEUR

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Assistance pour administrateurs est composée de 2 parties. Elle permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et le paramétrage de Zendesk :

- Maîtriser les réglages particuliers du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser les indicateurs de suivi et de performance.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Maîtriser l'interface d'agent Assistance Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents,
- Administrer les comptes utilisateurs,
- Gérer les règles de gestion.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en distanciel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour.

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent Assistance Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé
2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket
3. Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents :
 - Utiliser les vues partagées pour accroître la productivité des agents
 - Utiliser les macros partagées pour accroître l'efficacité des agents
4. Administrer les comptes utilisateurs dans Zendesk :
 - Définir l'accès des agents
 - Utiliser les groupes pour répartir efficacement les tickets
 - Utiliser les organisations pour améliorer l'assistance des comptes entreprise
5. Gérer les règles de gestion dans Zendesk :
 - Utiliser les emplois du temps pour optimiser l'activité
 - Utiliser les déclencheurs basés sur les événements pour faire gagner du temps à vos agents
 - Utiliser les automatismes temporels pour réduire la charge de travail des agents
 - Utiliser les SLA pour servir à répondre aux besoins opérationnels / commerciaux
6. Mettre en pratique les connaissances acquises dans le cadre d'une étude de cas

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT / 1j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ASSISTANCE ADMINISTRATEUR AVANCÉ

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Assistance pour administrateurs avancés permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour aller plus loin dans les paramètres et l'administration de l'outil Zendesk :

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser l'application pour rendre les agents plus performants,
- Exploiter l'outil pour disposer d'indicateurs de performance.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot,
- Maîtriser les fonctionnalités liées aux réseaux sociaux et chats,
- Mettre en oeuvre les fonctionnalités avancées de Zendesk Assistance,
- Personnaliser Zendesk Connaissances,
- Maîtriser le paramétrage de votre domaine.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en distanciel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques
- Avoir suivi la formation *Zendesk Connaissances administrateur*

Durée :

3.5 heures de formation soit ½ journée pour 3 blocs.

7 heures de formation soit 1 jour pour les 6 blocs.

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot :
 - Comprendre son fonctionnement
 - Mettre en place selon les canaux
 - Préparer le déploiement de la fonctionnalité
 - Appliquer les bonnes pratiques et optimiser son fonctionnement
 - Surveiller l'activité d'Answer Bot

2. Maîtriser l'outil "La Messagerie" :
 - Distinguer Live chat de l'outil "La messagerie"
 - Paramétrer le widget et l'Assistant
 - Découvrir le flowbuilder et le paramétrer
 - Découvrir les paramètres
 - Optimiser l'utilisation des réseaux sociaux et chats
 - Superviser l'activité de "La messagerie"

3. Comprendre l'espace de travail agent vs l'ancienne interface :
 - Découvrir les changements
 - Comprendre comment activer et utiliser le nouvel espace

4. Optimiser Zendesk Support à l'aide des fonctionnalités avancées :
 - Optimiser les macros en utilisant le Liquid Markup
 - Créer / Modifier des extensions (Cible email / Webhook)
 - Maîtriser les enjeux du multimarques
 - Maîtriser le support Zendesk en plusieurs langues
 - Optimiser l'utilisation de Zendesk : routage des compétences / Espaces de travail
 - Découvrir les options de personnalisation
 - Découvrir les options d'intégration

5. Personnaliser Zendesk Connaissances :
 - Découvrir et personnaliser le thème

6. Maîtriser le paramétrage de votre domaine :
 - Comprendre la configuration des domaines
 - Maîtriser le mappage d'hôte

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.

- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT ½ j / 1400€ HT/ 1 jour

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ASSISTANCE AGENT

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux agents de service client.

But et finalités :

La formation Zendesk Assistance pour agent permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les agents dans l'utilisation du logiciel Zendesk et de ses produits :

- Se familiariser avec l'application,
- Maîtriser la gestion de ticketing,
- Maîtriser la gestion des appels entrants et sortants,
- Maîtriser la gestion des chats entrants.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre l'interface d'agent Assistance Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Configurer les vues pour gagner du temps,
- Utiliser les macros pour optimiser le traitement des tickets,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Centre d'appels,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Chat.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en distanciel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent Assistance Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel Zendesk Assistance
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé

2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket

3. Configurer les vues pour gagner du temps :
 - Définir une vue
 - Créer et modifier une vue

4. Utiliser les macros pour optimiser son Workflow :
 - Définir une macro
 - Créer et modifier une macro
 - Optimiser des macros à l'aide des balises

5. Maîtriser l'outil de téléphonie Zendesk Centre d'appels et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface
 - Maîtriser les fonctionnalités de prise d'appels
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des appels

6. Maîtriser l'outil de chat Zendesk Chat et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface
 - Maîtriser les fonctionnalités du chat
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des chats

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap

Une analyse approfondie sera réalisée afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

Modalités de suivi

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements

Tarif Formation : 700€ HT la 1/2j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

BASIC (0.5 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Analyses. Elle vise la création de graphiques et de tableaux de bord.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités basiques d'Analyses
- Identifier les sources de données,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique de Zendesk Assistance
- Utilisation courante de l'environnement informatique
- Disposer de tickets suffisants dans l'instance

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

Lieu : à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - Présentation de l'interface et de son environnement
 - S'approprier les mesures et attributs standards
2. Identifier les sources de données :
 - Découvrir les différentes sources de données par produit Zendesk
 - Comprendre le cycle de vie du contact client
3. Créer des requêtes personnalisées :
 - Comprendre l'environnement de construction
 - Comprendre les effets des agrégateurs sur les résultats
 - Améliorer l'affichage des résultats en utilisant les options de personnalisation de format.
3. Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord :
 - Créer et modifier un tableau de bord
 - Optimiser l'interprétation des résultats avec l'utilisation des filtres
 - Partager et programmer la publication de tableaux de bord

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT la 1/2j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com

SEIF - 348 rue de la Clémentinière
44860 Pont Saint Martin
Version Janvier 2025
MAJ le : 01 avril 2025



ZENDESK ANALYSES

BASIC (1 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Analyses. Elle vise la création de graphiques et de tableaux de bord.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités basiques d'Analyses
- Identifier les sources de données,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique de Zendesk Assistance
- Utilisation courante de l'environnement informatique
- Disposer de tickets suffisants dans l'instance

Durée :

7 heures de formation soit 1 journée.

Lieu : à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - Présentation de l'interface et de son environnement
 - S'approprier les mesures et attributs standards
2. Identifier les sources de données Analyses :
 - Découvrir les différentes sources de données par produit Zendesk
 - Comprendre le cycle de vie du contact client
3. Créer des requêtes personnalisées :
 - Comprendre l'environnement de construction
 - Comprendre les effets des agrégateurs sur les résultats
 - Améliorer l'affichage des résultats en utilisant les options de personnalisation de format.
3. Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord :
 - Créer et modifier un tableau de bord
 - Optimiser l'interprétation des résultats avec l'utilisation des filtres
 - Partager et programmer la publication de tableaux de bord

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT la journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com

SEIF - 348 rue de la Clémentinière
44860 Pont Saint Martin
Version Janvier 2025
MAJ le : 01 avril 2025



ZENDESK ANALYSES INTERMÉDIAIRE (0.5 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet de maîtriser les fonctionnalités avancées de l'outil pour mettre en place des attributs et des mesures calculées paramétrables au clic.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités d'Analyses,
- Créer des attributs calculés guidés (sans script),
- Créer des mesures calculées guidées (sans script).

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu : à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'appropriier l'outil et son environnement et ses principes
2. Créer des attributs calculés guidés :
 - Savoir créer les différents ensembles (ordonnés, renommés...)
 - Créer des groupes (simples, multiples)
 - Mettre en place un attribut Haut / Bas
3. Créer des mesures calculées guidées :
 - Savoir mettre en place une mesure calculée de résultat
 - Savoir utiliser les calculs de table
 - Paramétrer des options avancées de tableaux de bord

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou

par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT la ½ journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES INTERMÉDIAIRE (1 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet de maîtriser les fonctionnalités avancées de l'outil pour mettre en place des attributs et des mesures calculées paramétrables au clic.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités d'Analyses,
- Créer des attributs calculés guidés (sans script),
- Créer des mesures calculées guidées (sans script).

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour.

Lieu :

A distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'approprier l'outil et son environnement et ses principes
 - Comprendre les effets des agrégateurs et des valeurs de renvoi
2. Créer des attributs calculés guidés :
 - Savoir créer les différents ensembles (ordonnés, renommés...)
 - Créer des groupes (simples, multiples)
 - Mettre en place un attribut Haut / Bas
 - Savoir formuler des hypothèses
3. Créer des mesures calculées guidées :
 - Savoir utiliser les calculs de table
 - Paramétrer des options avancées de tableaux de bord
 - Savoir mettre en place une mesure calculée de résultat
 - Savoir mettre en place une mesure calculée liée à une période

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT 1j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

EXPERT (0.5 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'apprendre à scripter ces mesures / attributs afin de faire remonter dans l'outil des données très spécifiques.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre le fonctionnement d'Analyses,
- Maîtriser les fonctions,
- Créer des scripts d'attributs calculés,
- Créer des scripts de mesures calculées.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic et/ou Intermédiaire
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu : à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'appropriier l'outil et son environnement et ses principes
 - S'approprier les bases des scripts
2. Maîtriser les fonctions Analyses :
 - Maîtriser les fonctions de texte
 - Maîtriser les fonctions de marqueurs
 - Maîtriser les fonctions de dates
 - Maîtriser les fonctions logiques
3. Créer des scripts d'attributs calculés :
 - Comprendre les différents scripts
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
4. Créer des scripts de mesures calculées :
 - Savoir choisir son agrégateur et son format
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
 - Comprendre les scripts imbriqués

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT la ½ journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

EXPERT (1 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'apprendre à scripter ces mesures / attributs afin de faire remonter dans l'outil des données très spécifiques.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre le fonctionnement d'Analyses,
- Maîtriser les fonctions Analyses,
- Créer des scripts d'attributs calculés,
- Créer des scripts de mesures calculées.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic et/ou Intermédiaire
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour.

Lieu : à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Zoom ou Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'appropriier l'outil et son environnement et ses principes
 - S'approprier les bases des scripts
2. Maîtriser les fonctions Analyses :
 - Maîtriser les fonctions numériques
 - Maîtriser les fonctions de texte
 - Maîtriser les fonctions de dates
 - Maîtriser les fonctions logiques
3. Créer des scripts d'attributs calculés :
 - Comprendre l'équivalence avec les attributs calculés guidés
 - Comprendre les différents scripts
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
4. Créer des scripts de mesures calculées :
 - Comprendre les scripts de mesures
 - Savoir choisir son agrégateur et son format
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
 - Comprendre les scripts imbriqués

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT la journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK CONNAISSANCES / COMMUNAUTÉ

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Connaissances / Communauté pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et l'administration des outils Connaissances et Communauté.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Se familiariser avec les fonctionnalités de Zendesk Connaissances,
- Savoir mettre en oeuvre et administrer l'outil,
- Mesurer l'efficacité de l'outil et l'optimiser,
- Comprendre les fonctionnalités de Communauté.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en distanciel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Avoir une connaissance théorique de Zendesk Assistance
- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

2 heures de formation

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).
Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Connaissances :
 - Comprendre l'utilité de Connaissances
 - Se familiariser avec Connaissances
 - Découvrir les composants de l'outil Zendesk Connaissances
2. Mettre en place/paramétrer Connaissances :
 - Personnaliser votre centre d'aide
 - Publier du contenu dans le centre d'aide
 - Structurer le contenu
 - Gérer les droits d'accès et permissions
 - Mettre en place des règles de vérification et publication
 - Intégrer la base de connaissance au web widget Zendesk
3. Mesurer l'efficacité et l'optimiser :
 - Mesurer l'utilisation du contenu avec Google Analytics
 - Mesurer et suivre la performance de l'outil à l'aide de Zendesk Assistance et Zendesk Analyses
 - Optimiser le contenu pour augmenter l'efficacité des recherches
4. Comprendre les fonctionnalités de Communauté :
 - Comprendre l'utilité d'une communauté d'utilisateurs
 - Découvrir les fonctionnalités de l'outil
 - Maîtriser les bonnes pratiques pour débiter une communauté utilisateurs

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 400€ HT / 2h

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK CENTRE D'APPELS

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatiques.

But et finalités :

La formation Zendesk Centre d'appels pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour concevoir et mettre en place une ligne d'assistance et un serveur vocal interactif.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Prendre en charge et gérer les appels téléphoniques,
- Paramétrer Centre d'appels pour optimiser l'utilisation du canal téléphonique,
- Concevoir un serveur vocal interactif pour répartir efficacement les appels,
- Exploiter les fonctionnalités de suivi des appels.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en distanciel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques..

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques

Durée :

2 heures de formation

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Centre d'appels :
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les fonctionnalités de base
2. Paramétrer Centre d'appels en fonction des besoins spécifiques :
 - Ajouter un numéro de téléphone
 - Ajouter une ligne digitale
 - Comprendre les paramétrages possibles sur un numéro de téléphone
 - Donner accès à l'outil Centre d'appels aux agents
 - Activer un numéro Text et comprendre son utilisation
 - Comprendre les paramétrages généraux Centre d'appels
 - Intégrer Centre d'appels dans le Widget Zendesk
3. Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client :
 - Gérer les salutations
 - Configurer la messagerie vocale et/ou débordement
 - Déterminer les options d'enregistrement des appels
 - Activer l'option de rappel et son impact sur le workflow
 - Découvrir et configurer un SVI
4. Connaître les outils de suivi d'activité des appels :
 - Analyser l'activité des appels
 - Surveiller les appels en direct

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 400€ HT / 2h

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK CHAT

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Chat pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation du canal Chat.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités de Chat,
- Paramétrer Chat en fonction des besoins spécifiques,
- Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client,
- Connaître les outils de suivi d'activité des chats.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en distanciel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation client
- Utilisation courante d'outils informatiques

Durée :

2 heures de formation

Lieu :

à distance à l'aide d'un outil de visioconférence (Google Meet, un lien sera partagé par email).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet, caméra et casque micro.

Déroulé de la formation :

1. Maîtriser les fonctionnalités de Chat :
 - Présentation de l'interface
 - Comprendre comment l'agent utilise Chat
 - Avec Messagerie
 - Sans Messagerie
2. Paramétrer Chat en fonction de besoins spécifiques :
 - Découvrir et s'appropriier les fonctionnalités de base
 - Déploiement du canal via le Widget Zendesk
 - Maîtriser les configurations avancées
3. Concevoir et mettre en place des règles de gestion optimales :
 - Définir la notion de département et de groupe
 - Gérer les compétences agents
 - Comprendre les méthodes de routage
 - Gérer les droits d'accès utilisateurs
4. Utiliser les outils de suivi des conversations :
 - Analyser l'activité des conversations
 - Surveiller les conversations en temps réel
 - Définir et mettre en place des objectifs de performance

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaires afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation à distance, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 400€ HT / 2h

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



Formations en présentiel



ZENDESK ASSISTANCE ADMINISTRATEUR

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Assistance pour administrateur(s) est composée de 2 parties. Elle permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et le paramétrage de Zendesk :

- Maîtriser les réglages particuliers du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser les indicateurs de suivi et de performance.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Maîtriser l'interface d'agent assistance Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents,
- Administrer les comptes utilisateurs,
- Gérer les règles de gestion.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en présentiel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent Assistance Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé
2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket
3. Optimiser les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents :
 - Utiliser les vues partagées pour accroître la productivité des agents
 - Utiliser les macros partagées pour accroître l'efficacité des agents
4. Administrer les comptes utilisateurs dans Zendesk :
 - Définir l'accès des agents
 - Utiliser les groupes pour répartir efficacement les tickets
 - Utiliser les organisations pour améliorer l'assistance des comptes entreprise
5. Gérer les règles de gestion dans Zendesk :
 - Utiliser les emplois du temps pour optimiser l'activité
 - Utiliser les déclencheurs basés sur les événements pour faire gagner du temps à vos agents
 - Utiliser les automatismes temporels pour réduire la charge de travail des agents
 - Utiliser les SLA pour servir à répondre aux besoins opérationnels / commerciaux
6. Mettre en pratique les connaissances acquises dans le cadre d'une étude de cas

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT/1j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ASSISTANCE ADMINISTRATEUR AVANCÉ

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Assistance pour administrateurs avancés permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour aller plus loin dans les paramètres et l'administration de l'outil Zendesk :

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser l'application pour rendre les agents plus performants,
- Exploiter l'outil pour disposer d'indicateurs de performance.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot,
- Maîtriser les fonctionnalités liées aux réseaux sociaux et chats,
- Mettre en oeuvre les fonctionnalités avancées de Zendesk Assistance,
- Personnaliser Zendesk Connaissances.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques
- Avoir suivi la formation *Zendesk Assistance pour administrateurs*

Durée :

3.5 heures de formation soit ½ journée.

Lieu :

à définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*)

Déroulé de la formation :

1. Maîtriser le fonctionnement d'Answer Bot :
 - Préparer le déploiement d'Answer Bot
 - Comprendre le fonctionnement d'Answer Bot
 - Appliquer les bonnes pratiques et optimiser son fonctionnement
 - Surveiller l'activité d'Answer Bot

2. Maîtriser l'outil "La messagerie" :
 - Live chat vs l'outil "La messagerie"
 - Interagir avec les réseaux sociaux et chats
 - Comprendre où et comment l'utiliser dans votre instance
 - Découvrir les paramètres
 - pour les administrateurs
 - pour les agents
 - Optimiser l'utilisation des réseaux sociaux et chats
 - Flow Builder
 - Answer Bot
 - Message automatique
 - Satisfaction client et réseaux sociaux
 - Superviser l'activité de "La messagerie"

3. Optimiser Zendesk Assistance à l'aide des fonctionnalités avancées :
 - Optimiser les macros en utilisant le Liquid Markup
 - Créer / Modifier des extensions (Cible email / Webhook)
 - Maîtriser les enjeux du multimarques
 - Maîtriser le support Zendesk en plusieurs langues
 - Optimiser l'utilisation de Zendesk avec le routage des compétences / Espaces de travail contextuels
 - Découvrir les options de personnalisation
 - Découvrir les options d'intégration

4. Personnaliser Zendesk Guide :
 - Découvrir la personnalisation du thème
 - Maîtriser le mappage d'hôte

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Assistances dématérialisés

- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation sur site, des supports de formation ainsi que des accès à nos vidéos en ligne sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT / ½ j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ASSISTANCE AGENT

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux agents de service client.

But et finalités :

La formation Zendesk Assistance pour agent permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les agents dans l'utilisation du logiciel Zendesk et de ses produits :

- Se familiariser avec l'application,
- Maîtriser la gestion de ticketing,
- Maîtriser la gestion des appels entrants et sortants,
- Maîtriser la gestion des chats entrants.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre l'interface d'agent assistance Zendesk et l'expérience client,
- Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés,
- Maîtriser le cycle de résolution d'un ticket,
- Configurer les vues pour gagner du temps,
- Utiliser les macros pour optimiser le traitement des tickets,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Centre d'appels,
- Maîtriser les fonctionnalités de base de Zendesk Chat.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en présentiel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques ou de tests de validation des connaissances.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent Assistance Zendesk et l'expérience client :
 - Se familiariser avec le logiciel Zendesk Assistance
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Rechercher un ticket ou une fiche client
 - Définir et utiliser les vues prédéfinies ainsi que les vues personnelles
 - Comprendre l'expérience d'un client avec l'outil Zendesk
 - Comprendre le processus de création d'un ticket en fonction du canal utilisé

2. Maîtriser le contenu d'un ticket et ses propriétés :
 - Analyser un ticket et interpréter la demande
 - Identifier les 3 parties composantes d'un ticket
 - Détailler l'ensemble des éléments permettant de qualifier un ticket
 - Connaître le lien ticket-utilisateur et ses impacts
 - Connaître le lien ticket-organisation et ses impacts
 - Connaître le cycle de résolution d'un ticket

3. Configurer les vues pour gagner du temps :
 - Définir une vue
 - Créer et modifier une vue

4. Utiliser les macros pour optimiser son Workflow :
 - Définir une macro
 - Créer et modifier une macro
 - Optimiser des macros à l'aide des balises

5. Maîtriser l'outil de téléphonie Zendesk Centre d'appels et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface
 - Maîtriser les fonctionnalités de prise d'appels
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des appels

6. Maîtriser l'outil de chat Zendesk Chat et ses fonctionnalités :
 - Se familiariser avec l'interface
 - Maîtriser les fonctionnalités du chat
 - Se familiariser avec les outils de suivi d'activité des chats

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation, par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT / 0.5j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

BASIC (0.5 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Analyses. Elle vise la création de graphiques et de tableaux de bord.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités basiques d'Analyses
- Identifier les sources de données Analyses,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique de Zendesk Assistance
- Utilisation courante de l'environnement informatique
- Disposer de tickets suffisants dans l'instance

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous*

accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - Présentation de l'interface et de son environnement
 - S'approprier les mesures et attributs standards
2. Identifier les sources de données :
 - Découvrir les différentes sources de données par produit Zendesk
 - Comprendre le cycle de vie du contact client
3. Créer des requêtes personnalisées :
 - Comprendre l'environnement de construction
 - Comprendre les effets des agrégateurs sur les résultats
 - Améliorer l'affichage des résultats en utilisant les options de personnalisation de format.
3. Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord :
 - Créer et modifier un tableau de bord
 - Optimiser l'interprétation des résultats avec l'utilisation des filtres
 - Partager et programmer la publication de tableaux de bord

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT la ½ journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

BASIC (1 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil A. Elle vise la création de graphiques et de tableaux de bord.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités basiques d'Analyses
- Identifier les sources de données,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique de Zendesk Assistance
- Utilisation courante de l'environnement informatique
- Disposer de tickets suffisants dans l'instance

Durée :

7 heures de formation soit 1 journée.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le*

plus rapidement possible)

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - Présentation de l'interface et de son environnement
 - S'approprier les mesures et attributs standards
2. Identifier les sources de données :
 - Découvrir les différentes sources de données par produit Zendesk
 - Comprendre le cycle de vie du contact client
3. Créer des requêtes personnalisées :
 - Comprendre l'environnement de construction
 - Comprendre les effets des agrégateurs sur les résultats
 - Améliorer l'affichage des résultats en utilisant les options de personnalisation de format.
3. Créer, personnaliser et partager des tableaux de bord :
 - Créer et modifier un tableau de bord
 - Optimiser l'interprétation des résultats avec l'utilisation des filtres
 - Partager et programmer la publication de tableaux de bord

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT/1j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES INTERMÉDIAIRE (0.5 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet de maîtriser les fonctionnalités avancées de l'outil pour mettre en place des attributs et des mesures calculées paramétrables au clic.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités d'Analyses,
- Créer des attributs calculés guidés (sans script),
- Créer des mesures calculées guidées (sans script).

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le*

plus rapidement possible).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'appropriier l'outil et son environnement et ses principes
2. Créer des attributs calculés guidés :
 - Savoir créer les différents ensembles (ordonnés, renommés...)
 - Créer des groupes (simples, multiples)
 - Mettre en place un attribut Haut / Bas
3. Créer des mesures calculées guidées :
 - Savoir mettre en place une mesure calculée de résultat
 - Savoir utiliser les calculs de table
 - Paramétrer des options avancées de tableaux de bord

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT la ½ journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES INTERMÉDIAIRE (1 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet de maîtriser les fonctionnalités avancées de l'outil pour mettre en place des attributs et des mesures calculées paramétrables au clic.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités d'Analyses,
- Créer des attributs calculés guidés (sans script),
- Créer des mesures calculées guidées (sans script).

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le*

plus rapidement possible).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'approprier l'outil et son environnement et ses principes
 - Comprendre les effets des agrégateurs et des valeurs de renvoi
2. Créer des attributs calculés guidés :
 - Savoir créer les différents ensembles (ordonnés, renommés...)
 - Créer des groupes (simples, multiples)
 - Mettre en place un attribut Haut / Bas
 - Savoir formuler des hypothèses
3. Créer des mesures calculées guidées :
 - Savoir utiliser les calculs de table
 - Paramétrer des options avancées de tableaux de bord
 - Savoir mettre en place une mesure calculée de résultat
 - Savoir mettre en place une mesure calculée liée à une période

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT la journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

EXPERT (0.5 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'apprendre à scripter ces mesures / attributs afin de faire remonter dans l'outil des données très spécifiques.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre le fonctionnement d'Analyses,
- Maîtriser les fonctions Analyses,
- Créer des scripts d'attributs calculés,
- Créer des scripts de mesures calculées.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic et/ou Intermédiaire
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques

SEIF - 348 rue de la Clémentinière

44860 Pont Saint Martin

Version Janvier 2025

MAJ le : 01 avril 2025

le plus rapidement possible).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'appropriier l'outil et son environnement et ses principes
 - S'appropriier les bases des scripts
2. Maîtriser les fonctions Analyses :
 - Maîtriser les fonctions de texte
 - Maîtriser les fonctions de marqueurs
 - Maîtriser les fonctions de dates
 - Maîtriser les fonctions logiques
3. Créer des scripts d'attributs calculés :
 - Comprendre les différents scripts
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
4. Créer des scripts de mesures calculées :
 - Savoir choisir son agrégateur et son format
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
 - Comprendre les scripts imbriqués

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT la ½ journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK ANALYSES

EXPERT (1 j)

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables qualité,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Analyses pour administrateurs permet d'apprendre à scripter ces mesures / attributs afin de faire remonter dans l'outil des données très spécifiques.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre le fonctionnement d'Analyses,
- Maîtriser les fonctions Analyses,
- Créer des scripts d'attributs calculés,
- Créer des scripts de mesures calculées.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation distancielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Assistance
- Connaissance théorique et pratique de Zendesk Analyses ou ayant participé à la formation Analyses Basic et/ou Intermédiaire
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

7 heures de formation soit 1 jour.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le*

plus rapidement possible)

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Le partage d'une licence en rôle Administrateur sera requis et les participants doivent avoir les droits nécessaires pour utiliser l'instance Analyses.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre le fonctionnement d'Analyses :
 - S'approprier l'outil et son environnement et ses principes
 - S'approprier les bases des scripts
2. Maîtriser les fonctions Analyses :
 - Maîtriser les fonctions numériques
 - Maîtriser les fonctions de texte
 - Maîtriser les fonctions de dates
 - Maîtriser les fonctions logiques
3. Créer des scripts d'attributs calculés :
 - Comprendre l'équivalence avec les attributs calculés guidés
 - Comprendre les différents scripts
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
4. Créer des scripts de mesures calculées :
 - Comprendre les scripts de mesures
 - Savoir choisir son agrégateur et son format
 - Créer des scripts et les utiliser dans les requêtes
 - Comprendre les scripts imbriqués

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : Vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 1400€ HT la journée

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK CONNAISSANCES / COMMUNAUTÉ

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Connaissances/Communauté pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans l'utilisation et l'administration des outils Connaissances et Communauté

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Se familiariser avec les fonctionnalités de Zendesk Connaissances,
- Savoir mettre en oeuvre et administrer l'outil Zendesk Connaissances,
- Mesurer l'efficacité de l'outil et l'optimiser,
- Comprendre les fonctionnalités de Communauté.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation en présentiel. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Avoir une connaissance théorique de Zendesk Assistance
- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique
-

Durée :

3.5 heures de formation soit 0.5 jour.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Connaissances :
 - Comprendre l'utilité de Connaissances
 - Se familiariser avec Connaissances
 - Découvrir les composants de l'outil Zendesk Connaissances
2. Mettre en place/paramétrer Connaissances :
 - Personnaliser votre centre d'aide
 - Publier du contenu dans le centre d'aide
 - Structurer le contenu
 - Gérer les droits d'accès et permissions
 - Mettre en place des règles de vérification et publication
 - Intégrer la base de connaissance au web widget Zendesk
3. Mesurer l'efficacité et l'optimiser :
 - Mesurer l'utilisation du contenu avec Google Analytics
 - Mesurer et suivre la performance de l'outil à l'aide de Zendesk Assistance et Zendesk Analyses
 - Optimiser le contenu pour augmenter l'efficacité des recherches
4. Comprendre les fonctionnalités de Communauté :
 - Comprendre l'utilité d'une communauté d'utilisateurs
 - Découvrir les fonctionnalités de l'outil Communauté
 - Maîtriser les bonnes pratiques pour débiter une communauté utilisateurs

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT/ 0,5 j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK CENTRE D'APPELS

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- administrateurs d'applications,
- responsables informatiques.

But et finalités :

La formation Zendesk Centre d'appels pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour concevoir et mettre en place une ligne d'assistance et un serveur vocal interactif.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Prendre en charge et gérer les appels téléphoniques,
- Paramétrer Centre d'appels pour optimiser l'utilisation du canal téléphonique,
- Concevoir un serveur vocal interactif pour répartir efficacement les appels,
- Exploiter les fonctionnalités de suivi des appels.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante d'applications informatiques

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 j.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Centre d'appels :
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les fonctionnalités de base
2. Paramétrer Centre d'appels en fonction des besoins spécifiques :
 - Ajouter un numéro de téléphone
 - Ajouter une ligne digitale
 - Comprendre les paramétrages possibles sur un numéro de téléphone
 - Donner accès à l'outil Centre d'appels aux agents
 - Activer un numéro Text et comprendre son utilisation
 - Comprendre les paramétrages généraux Centre d'appels
 - Intégrer Centre d'appels dans le Widget Zendesk
3. Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client :
 - Gérer les salutations
 - Configurer la messagerie vocale et/ou débordement
 - Déterminer les options d'enregistrement des appels
 - Activer l'option de rappel et son impact sur le workflow
 - Découvrir et configurer un SVI
4. Connaître les outils de suivi d'activité des appels :
 - Analyser l'activité des appels
 - Surveiller les appels en direct

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT/ 0,5 j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



ZENDESK CHAT

Programme de formation

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- responsables d'équipe service client,
- responsables informatiques pour l'intégration d'outils.

But et finalités :

La formation Zendesk Chat pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonomes les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation du canal Chat.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les stagiaires sont capables de :

- Comprendre les fonctionnalités de Chat,
- Paramétrer Chat en fonction des besoins spécifiques,
- Définir les workflows pour optimiser le travail des agents et la satisfaction client,
- Connaître les outils de suivi d'activité des chats.

Par le biais de cas pratiques, les stagiaires ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation présentielle. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5j.

Lieu :

A définir ensemble : salle de formation ou dans vos locaux (*accessibilité PMR : afin de vous accueillir dans les meilleures conditions, n'hésitez pas à nous informer de vos besoins spécifiques le plus rapidement possible*).

Matériel requis : ordinateur avec connexion internet.

Déroulé de la formation :

1. Maîtriser les fonctionnalités de Chat :
 - Présentation de l'interface
 - Comprendre comment l'agent utilise Chat :
 - Avec Messagerie
 - Sans Messagerie
2. Paramétrer Chat en fonction de besoins spécifiques :
 - Découvrir et s'appropriier les fonctionnalités de base
 - Déploiement du canal via le Widget Zendesk
 - Maîtriser les configurations avancées
3. Concevoir et mettre en place des règles de gestion optimales :
 - Définir la notion de département et de groupe
 - Gérer les compétences agents
 - Comprendre les méthodes de routage
 - Gérer les droits d'accès utilisateurs
4. Utiliser les outils de suivi des conversations :
 - Analyser l'activité des conversations
 - Surveiller les conversations en temps réel
 - Définir et mettre en place des objectifs de performance

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

- Les démarches sont déductives. Les méthodes sont à dominante démonstrative.
- Les ressources pédagogiques sont adaptées aux stagiaires : vidéos, documents pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques :

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

Adaptations pédagogiques et techniques pour les personnes en situation de handicap :

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

Moyens d'encadrement :

La mise en pratique nécessite un accès internet et un navigateur tel que Chrome ou Firefox.

Pour donner suite à la formation en présentiel, des supports de formation et le cas échéant l'enregistrement de la session, sont envoyés par mail aux stagiaires. Le stagiaire bénéficie d'une assistance pédagogique dès la formation à distance effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur formation@seif-consult.com.

Modalités de suivi :

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire, sur demande. Un certificat de réalisation sera délivré et envoyé au commanditaire.

Mode d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont une évaluation sommative sous forme de quiz à la fin de la session.

Modalités d'admission :

Admission sans disposition particulière.

Délai d'accès :

Le délai estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la formation est de 1 mois.

Tarifs et financements :

Tarif Formation : 700€ HT / 0.5j

Financements possibles : renseignez-vous !

- Plan de développement des compétences de l'entreprise
- OPCO de l'entreprise
- Fonds d'assurance de formation

Renseignements et devis :

Nom du contact : Florian VANNIER ou Emmanuelle GUIHARD

Téléphone : 02 78 92 00 86 / 07 62 95 77 82 / 07 62 98 08 49

Mail : formation@seif-consult.com

Web : www.seif-consult.com



Conditions générales de vente

Préambule	3
Inscription	3
Annulation ou report de la formation par le client	3
Annulation ou report de la formation par SEIF	3
Attestation de stage	5
Prix	5
Facturation	5
Propriété intellectuelle	5
Responsabilité mutuelle	6
Formation sur site	6
Protection des données à caractère personnel	6
Contestations relatives aux prestations	7

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les offres relatives à des prestations de formation. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV. Les présentes CGV peuvent être amenées à évoluer. Le client reconnaît que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de SEIF, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente prévalent.

Inscription

Suite à la souscription d'une formation par le client SEIF s'engage à prendre contact avec le client, dans un délai de 48 heures, pour planifier la formation. Le programme de formation et la convention de formation sont envoyés au client. La convention est à retourner à SEIF, signée. Celle-ci sera signée et renvoyée au client pour effectuer les démarches de prise en charge auprès de son OPCO.

SEIF spécifie dans ses programmes les connaissances initiales requises (pré requis) pour suivre chacune de ses formations dans des conditions optimales. Il appartient au client de s'assurer que tout apprenant inscrit à une formation satisfait bien les prérequis spécifiés sur le programme de formation correspondant. SEIF ne peut en conséquence être tenue pour responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

Annulation ou report de la formation par le client

Le client peut annuler ou demander un report d'une formation, si cette annulation intervient au plus tard 48h avant la date du rendez-vous de formation à distance et 72h pour une formation sur site, et cela sous accord de SEIF.

Annulation ou report de la formation par SEIF

En cas de circonstances exceptionnelles indépendantes de SEIF ou en cas d'indisponibilité subite du formateur (accident, maladie, etc.), SEIF peut annuler ou reporter la formation prévue, sans préavis et sans frais.

SEIF s'engage, alors, à proposer une solution de remplacement dans les plus brefs délais et au mieux pour le client.

Attestation de stage

À l'issue de la formation, le client signera une feuille de présence et SEIF remettra au client une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction sera envoyé au client.

Prix

Les prix sont indiqués sur le bon de commande.

Facturation

Le client déclare prendre connaissance et accepter que le paiement de la formation soit entièrement dû à SEIF.

Le règlement de la facture s'effectue par virement bancaire : 50% d'acompte à la signature et le solde à réception de la facture.

Tout retard de paiement par rapport à cette échéance entraînera de plein droit :

- Des intérêts de retard de paiement au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal
- L'exigibilité immédiate des factures non échues.

Par ailleurs, conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, tout règlement postérieur à la date d'exigibilité donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

SEIF se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans pouvoir donner lieu à dommages et intérêts pour le client. Tous droits et taxes applicables sont facturés en sus, conformément aux lois et règlement en vigueur.

Si le client souhaite une prise en charge par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Propriété intellectuelle

SEIF est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à SEIF. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, traduction, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par la CCI Nantes St Nazaire est illicite et pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

Responsabilité mutuelle

SEIF est responsable de la qualité de la formation dispensée, soit en formation présentielle, soit en formation distancielle, tant au niveau du contenu que de la pédagogie. Si, malgré le soin apporté à la formation, le client avait une réclamation, celle-ci peut être exprimée par tout moyen à la convenance de celui-ci, dans les 5 jours ouvrables suivant la formation. Dans ce cas, SEIF s'engage à apporter une réponse appropriée.

Le client assure la responsabilité :

- De l'adéquation entre la formation dispensée et les besoins du client,
- Du contenu des saisies effectuées dans les logiciels lors de la formation.

Formation sur site

Lorsque que la formation dispensée aura lieu dans les locaux du client, alors les parties auront convenu que le règlement intérieur du site prévaudra en cas de contradictions avec les présentes CGV.

Protection des données à caractère personnel

SEIF s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le règlement européen sur la protection des données (RGPD) 2016/679 du Parlement européen.

Dans le cadre du service, SEIF est responsable de traitement et collecte les données à caractère personnel du Client, à des fins (a) de gestion de la relation client (facturation, assistance et maintenance des services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et (b) de respect de la réglementation applicable aux sociétés commerciales (notamment obligations légales de conservation des documents commerciaux). Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et Selsia sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client.

SEIF s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.

SEIF peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions.

Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par SEIF afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable. Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par SEIF à des sociétés tierces qui interviennent dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Afin de garantir une protection adéquate desdites données à caractère personnel collectées par SEIF, SEIF a adopté des règles internes de bonnes pratiques.

SEIF s'engage à supprimer l'ensemble des données personnelles du client lorsque les finalités établies pour le traitement de ces données arriveront à expiration.

Par ailleurs le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, droit à la limitation et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations par courriel à l'adresse électronique : contact@seif-consult.com ou encore par courrier postal à l'adresse : SEIF, La Clémentinière 44860 PONT SAINT MARTIN, en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

Contestations relatives aux prestations

Toutes les contestations relatives aux prestations de formation prodiguées par SEIF, ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent de NANTES.