



CATALOGUE DES FORMATIONS ZENDESK



Sommaire

Edito	3
Les types de formations	4
Programmes des formations FOAD	5
ZENDESK Support pour administrateurs - Partie 1 et 2	5
ZENDESK Guide pour administrateurs	8
ZENDESK Talk pour administrateurs	10
ZENDESK Explore pour administrateurs	12
ZENDESK Sell pour administrateurs	14
ZENDESK Configuration utilisateurs pour administrateurs	16
ZENDESK Création déclencheurs et automatismes pour administrateurs	18
ZENDESK Création vues et macros pour administrateurs	20
Programmes des formations présentiel	22
ZENDESK Support pour administrateurs - Partie 1 et 2	22
ZENDESK Guide pour administrateurs	25
ZENDESK Explore pour administrateurs	27
ZENDESK Sell pour administrateurs	29
ZENDESK Configuration utilisateurs pour administrateurs	31
Conditions générales de ventes	33
Préambule	33
Inscription	33
Annulation ou report de la formation par le client	33
Annulation ou report de la formation par SEIF	33
Attestation de stage	34
Prix	34
Facturation	34
Propriété intellectuelle	35
Responsabilité mutuelle	35
Formation sur site	35
Protection des données à caractère personnel	35
Protection des données à caractère personnel	36



Edito

Depuis 2019, SEIF accompagne les entreprises dans l'optimisation de leurs **Outils** de gestion de relation client, et dans la prise en main et la maîtrise de leur logiciel Zendesk.

Nous formons et intégrons **l'Humain** dans chacune des décisions de leur projet.

Pour définir des **Process** fluides, nous apportons notre expertise métier relation client

Des formations de qualité

La société SEIF propose différents types de formation basée sur l'outil Zendesk :

- Formation à l'utilisation de Zendesk Support en tant que conseiller,
- Formation à l'utilisation de Zendesk Support en tant qu'administrateur.

Ces formations permettent d'acquérir toutes les bases nécessaires pour **maîtriser la relation client en ligne avec l'outil Zendesk** qui est la clé pour augmenter significativement vos taux de transformation.

Les formations de SEIF ont pour objectif de **renforcer l'employabilité des personnes et de sécuriser leur parcours professionnel** en renforçant leurs compétences et en assurant leur adaptation aux évolutions de leur univers professionnel.

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.

Des formations thématiques sont mises en place pour répondre à des spécificités (personnalisation).

Numéro d'agrément formation

La société SEIF, dispose du numéro de déclaration d'activité ⁽¹⁾ n° 52 44 08782 44, elle souhaite être référencée auprès des OPCO et est actuellement dans une démarche de certification Datadock.

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



Les types de formations

Où que vous soyez et quels que soient vos besoins, le service formation s'adapte à vos attentes.

Formations sur site

Nos formations favorisent les échanges d'expériences pertinentes et relatives à vos problématiques.

Nos formateurs se déplacent et organisent vos sessions de formation en s'adaptant à vos contraintes métiers et votre environnement.

Formations à distance (classe virtuelle)

Profitez de la flexibilité de la plateforme de formation (durée : 3 mois – accès : 7 jours/7 et 24 heures/24).

Visionnez les différents modules de formation (tutoriels, vidéos, documents, quiz...).

Lorsque la formation E-learning est réalisée en toute autonomie, depuis votre poste de travail, grâce à la classe virtuelle, vous échangez directement avec le formateur qui s'adapte à vos connaissances et à votre rythme d'apprentissage.



Programmes des formations FOAD

ZENDESK Support pour administrateurs - Partie 1 et 2

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

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

But et finalités :

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

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser le suivi des indicateurs.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre l'expérience des agents avec l'application zendesk,
- Utiliser les champs de ticket pour recueillir des informations,
- Configurer les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents,
- Gérer les utilisateurs dans Zendesk Support,
- Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

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

Durée :

6 heures de formation soit 1 jour



Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'expérience des agents avec l'application zendesk :
 - Se familiariser avec l'assistance Zendesk
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Consulter un ticket et ses propriétés
2. Utiliser les champs de ticket pour recueillir des informations
3. Configurer 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. Gérer les utilisateurs dans Zendesk Support :
 - Définir l'accès des agents
 - Utiliser les groupes pour améliorer le workflow des agents
 - Utilisez les organisations pour fournir un meilleur service client
5. Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support :
 - Utiliser les emplois du temps pour aider les clients
 - 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 commerciaux

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Guide pour administrateurs

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 Guide pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Guide.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Guide,
- Mettre en place/paramétrer Guide,
- Evaluer l'utilité de leur centre d'aide.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

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

Durée :

2 heures de formation

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Guide :
 - Qu'est-ce que Guide ?
 - Découvrir les composantes de l'outil Guide
2. Mettre en place/paramétrer Guide
 - Customiser votre centre d'aide
 - Ajouter du contenu dans votre centre d'aide
 - Gérer les droits des utilisateurs
3. Evaluer l'utilité de votre centre d'aide
 - Visualiser le suivi dans Google analytics



- Visualiser le suivi dans Zendesk grâce au tableau de bord Guide dans Explore et dans le suivi de la communauté dans Rapport Zendesk Support

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Talk pour administrateurs

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 Talk pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Talk.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Talk,
- Mettre en place/paramétrer Talk,
- Définir les workflow,
- Contrôler l'activité des appels.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

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

Durée :

2 heures de formation

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Talk :
 - Qu'est-ce que Talk ?
 - Comment les agents utilisent Talk ?
2. Mettre en place/paramétrer Talk
 - Ajouter un numéro
 - Activer les agents
 - Activer un numéro de texte (SMS/MMS)
 - Configurer les paramètres généraux
 - Ajouter Talk à vos Widget



3. Définir les workflow
 - Gérer les salutations
 - Configurer votre messagerie vocale
 - Déterminer les options d'enregistrement des appels
 - Activer le rappel de la file d'attente
 - Déterminer l'itinéraire des appels avec IVR
4. Contrôler l'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, support pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas

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 présentielle effectuée par téléphone au 02 78 92 00 86 ou par email sur contact@seif-consult.com

Modalités de suivi

Un compte rendu est adressé en fin de formation au commanditaire. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Explore pour administrateurs

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 Explore pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Explore.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités d'Explore et ses tableaux prédéfinis,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Ajouter, personnaliser, et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors de la formation à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

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

Durée :

2 heures de formation

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités d'Explore et découvrir ses tableaux prédéfinis
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les tableaux prédéfinis et créer des copies
2. Créer des requêtes standards personnalisées
 - Créer une requête standard
 - Personnaliser une requête standard



3. Ajouter, personnaliser, et partager des tableaux de bord
 - Créer un tableau de bord
 - Personnaliser un tableau de bord
 - Partager et programmer des envois de tableau 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, support pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Sell pour administrateurs

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- commerciaux
- responsables d'équipe commerciaux
- responsables informatiques / techniques / DSI

But et finalités :

La formation Zendesk Sell permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans l'utilisation et le paramétrage de Zendesk Sell :

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser le suivi des indicateurs.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Sell,
- Mettre en place/paramétrer Sell,
- Définir les workflow,
- Suivre mon activité Sell.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors du rendez-vous à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Paramétrage initial réalisé
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour

Déroulé de la formation :

1. Découvrir l'environnement de travail Sell
2. Paramétrer votre espace de travail Sell
 - Créer des produits



- Configurer votre Pipeline
 - Personnaliser vos champs et le contenu
 - Synchroniser Sell avec boîte mail gmail/tâches/agenda
3. Créer un deal/convertir un lead
 4. Intégrer des applications

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Configuration utilisateurs pour administrateurs

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 Configuration utilisateurs pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les administrateurs dans le paramétrage de leurs utilisateurs.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Configurer des utilisateurs finaux et les autres profils principaux (agents, administrateurs, propriétaire du compte),
- Gérer les utilisateurs finaux et les autres profils principaux (agents, administrateurs, propriétaire du compte),
- Sécuriser l'authentification des utilisateurs.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors du rendez-vous à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

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

Durée :

2 heures de formation

Déroulé de la formation :

1. Différencier un utilisateur et un agent
2. Configurer un utilisateur final
 - Créer un utilisateur final
 - Gérer les utilisateurs finaux
 - ★ Faire les liens utilisateur/organisation
 - ★ Modifier/supprimer/suspendre/adopter l'identité d'un utilisateur



3. Configurer les autres profils principaux : agents, administrateurs, propriétaire du compte
 - Créer un agent
 - Créer un groupe
 - Gérer les rôles (Agent/Admin/Perso si version entreprise)
 - Découvrir les droits des agents et des administrateurs
 - Gérer les agents
 - ★ Modifier/supprimer un agent
 - ★ Gérer les impacts sur les tickets
4. Définir une politique de sécurité
 - Définir les règles d'ouverture de l'instance Zendesk (fermée, restreinte, ouverte) et ses implications
 - Connaître le centre d'administration Zendesk et de sa partie sécurité
 - Définir les méthodes d'authentification à disposition et comment les appliquer

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Création déclencheurs et automatismes pour administrateurs

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 Création déclencheurs et automatismes pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les administrateurs dans l'utilisation et le paramétrage des déclencheurs et des automatismes dans Zendesk.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Définir et distinguer un déclencheur et un automate dans Zendesk,
- Gérer les automatismes et les déclencheurs, et les SLA.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors du rendez-vous à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

- Avoir une version ZD supérieur à la version Essentiel
- Paramétrage initial réalisé
- Connaissance et pratique de la relation et du support client
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

2 heures de formation

Déroulé de la formation :

1. Définir et distinguer un déclencheur et un automate
2. Gérer les automatismes



- Créer un automatisme
 - Suivre un automatisme
3. Gérer les déclencheurs :
 - Créer un déclencheur
 - Suivre un déclencheur
 4. Gérer les SLA

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Création vues et macros pour administrateurs

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 Création vues et macros pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les administrateurs dans l'utilisation et le paramétrage des vues et des macros dans Zendesk.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Définir et distinguer une vue et une macro dans Zendesk,
- Paramétrer les vues et les macros.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles ont des apports théoriques et des applications directes lors du rendez-vous à distance. La validation des acquis se fait par la réussite des cas pratiques.

Pré-requis :

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

Durée :

2 heures de formation

Déroulé de la formation :

1. Définir et distinguer une vue et une macro
2. Gérer les vues
 - Créer une vue
 - Organiser les vues
 - Intégrer une vue dans le workflow
3. Gérer les macros :
 - Créer une macro
 - Personnaliser vos réponses à l'aide des macros



- Utiliser les macros pour optimiser votre workflow
- Organiser les macros
- Suivre les macros
- Aller plus loin avec les macros

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Prise en main à distance sur un poste utilisateur

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 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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



Programmes des formations présentiel

ZENDESK Support pour administrateurs - Partie 1 et 2

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

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

But et finalités :

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

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser le suivi des indicateurs.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre l'interface d'agent support Zendesk et l'expérience client,
- Utiliser les champs de ticket pour recueillir des informations,
- Configurer les vues et les macros pour faire gagner du temps aux agents,
- Gérer les utilisateurs dans Zendesk Support,
- Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles 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 :

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

**Durée :**

7 heures de formation soit 1 jour

Déroulé de la formation :

1. Comprendre l'interface d'agent support Zendesk et l'expérience client,
 - Se familiariser avec l'assistance Zendesk
 - Se connecter et explorer le tableau de bord
 - Consulter un ticket et ses propriétés
2. Utiliser les champs de ticket pour recueillir des informations
3. Configurer 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. Gérer les utilisateurs dans Zendesk Support :
 - Définir l'accès des agents
 - Utiliser les groupes pour améliorer le workflow des agents
 - Utilisez les organisations pour fournir un meilleur service client
5. Gérer les règles de gestion dans Zendesk Support :
 - Utiliser les emplois du temps pour aider les clients
 - 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 commerciaux

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Guide pour administrateurs

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 Guide pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Guide.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Guide,
- Mettre en place/paramétrer Guide,
- Evaluer l'utilité de leur centre d'aide.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles 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 :

- Paramétrage initial réalisé
- 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

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités de Guide :
 - Qu'est-ce que Guide ?
 - Découvrir les composantes de l'outil Guide
2. Mettre en place/paramétrer Guide
 - Customiser votre centre d'aide
 - Ajouter du contenu dans votre centre d'aide
 - Gérer les droits des utilisateurs
3. Evaluer l'utilité de votre centre d'aide



- Visualiser le suivi dans Google analytics
- Visualiser le suivi dans Zendesk grâce au tableau de bord Guide dans Explore et dans le suivi de la communauté dans Rapport Zendesk Support

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas

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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Explore pour administrateurs

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 Explore pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans le paramétrage et l'utilisation de l'outil Explore.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités d'Explore et ses tableaux prédéfinis,
- Créer des requêtes personnalisées,
- Ajouter, personnaliser, et partager des tableaux de bord.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles 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 :

- Paramétrage initial réalisé
- 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

Déroulé de la formation :

1. Comprendre les fonctionnalités d'Explore et découvrir ses tableaux prédéfinis
 - Présentation de l'interface
 - Découvrir les tableaux prédéfinis et créer des copies
2. Créer des requêtes standards personnalisées
 - Créer une requête standard
 - Personnaliser une requête standard



3. Ajouter, personnaliser, et partager des tableaux de bord
 - Créer un tableau de bord
 - Personnaliser un tableau de bord
 - Partager et programmer des envois de tableau 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, support pdf, aide en ligne.
- La technique pédagogique utilisée est l'étude de cas.

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Sell pour administrateurs

Programme de formation :

Public visé :

Cette formation est destinée aux :

- commerciaux
- responsables d'équipe commerciaux
- responsables informatiques / techniques / DSI

But et finalités :

La formation Zendesk Sell permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les utilisateurs dans l'utilisation et le paramétrage de Zendesk Sell :

- Maîtriser les aspects techniques du logiciel,
- Optimiser la gestion de la relation client,
- Fiabiliser le suivi des indicateurs.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Comprendre les fonctionnalités de Sell,
- Mettre en place/paramétrer Sell,
- Définir les workflow,
- Suivre mon activité Sell.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles 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 :

- Paramétrage initial réalisé
- Utilisation courante de l'environnement informatique

Durée :

3,5 heures de formation soit 0,5 jour

Déroulé de la formation :

1. Découvrir l'environnement de travail Sell
2. Paramétrer votre espace de travail Sell
 - Créer des produits



- Configurer votre Pipeline
 - Personnaliser vos champs et le contenu
 - Synchroniser Sell avec boîte mail gmail/tâches/agenda
3. Créer un deal/convertir un lead
 4. Intégrer des applications

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



ZENDESK Configuration utilisateurs pour administrateurs

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 Configuration utilisateurs pour administrateurs permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour rendre autonome les administrateurs dans le paramétrage de leurs utilisateurs.

Un certificat d'utilisation sera délivré.

Objectif(s) pédagogiques :

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

- Configurer des utilisateurs finaux et les autres profils principaux (agents, administrateurs, propriétaire du compte),
- Gérer les utilisateurs finaux et les autres profils principaux (agents, administrateurs, propriétaire du compte),
- Sécuriser l'authentification des utilisateurs.

Par le biais de cas pratiques, ils ou elles 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 :

- Paramétrage initial réalisé
- 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

Déroulé de la formation :

1. Différencier un utilisateur et un agent
2. Configurer un utilisateur final
 - Créer un utilisateur final
 - Gérer les utilisateurs finaux
 - ★ Faire les liens utilisateur/organisation



★ Modifier/supprimer/suspendre/adopter l'identité d'un utilisateur

3. Configurer les autres profils principaux : agents, administrateurs, propriétaire du compte
 - Créer un agent
 - Créer un groupe
 - Gérer les rôles (Agent/Admin/Perso si version entreprise)
 - Découvrir les droits des agents et des administrateurs
 - Gérer les agents
 - ★ Modifier/supprimer un agent
 - ★ Gérer les impacts sur les macros
4. Sécuriser l'authentification et votre application

Démarches, méthodes et techniques pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques

- Supports dématérialisés
- Etudes de cas / Travaux pratiques

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. Une attestation de fin de formation est envoyée à chaque stagiaire.

Mode d'évaluation

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



Conditions générales de ventes

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 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 interne 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, LES BARREAUX 44860 VERTOU, en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

Protection des données à caractère personnel

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.