



FORMATION SUPERVISEUR LUWARE

1. Objectifs de la formation

Par la maîtrise de l'outil et de ses fonctionnalités, le Superviseur pourra au jour le jour :

Aptitudes :

- Surveiller en temps réel l'activité du centre de contact.
- Comprendre et interpréter les indicateurs de performance (KPI).
- Accompagner les agents dans la gestion des interactions.
- Ajuster les ressources en fonction de la charge.

Compétences :

- Repérer les anomalies, points de saturation et écarts de performances.
- Assurer un pilotage opérationnel efficace au quotidien.
- Contribuer à l'amélioration continue du centre de contact.

2. Descriptif de la formation

Contenu de la formation

Introduction

- Vision globale du fonctionnement Luware + Teams
- Positionnement avec les administrateurs et les agents
- Notions de files, services, skills et statuts Teams

Prise en main de l'interface Superviseur

- Accès à la console de supervision
- Navigation principale
- Personnalisation des vues (agents, files, services)

Supervision en temps réel

- Surveillance des files :
 - o Appels en attente
 - o Temps d'attente / seuils
 - o Saturation & dépassement SLA
- Suivi des agents :
 - o Statuts (Disponible, Occupé, Pause, Wrap-up)
 - o Interactions en cours
 - o Détection des agents en difficulté
- Actions de pilotage :
 - o Renfort agents
 - o Redirection de la charge
 - o Optimisation des ressources disponibles

Analyse et compréhension des KPI

- Les indicateurs clés :
 - o Taux d'abandon
 - o Productivité agent & disponibilité
 - o Distribution des appels par période
- Savoir interpréter les variations des KPI
- Détecter les causes possibles (ressources, horaires, flux...)



Reporting & suivi de la performance

- Accéder aux rapports historiques
- Lecture des statistiques par agent, file, service
- Comparaison de performance inter-équipes
- Export des données pour analyse avancée
- Construire un mini tableau de bord interne

Durée

- 1 jours en présentiel ou à distance avec travaux pratiques autour des fonctionnalités

Organisation

- Participants : 4 maximum par session
- Lieu : en présentiel sur site client ou en ligne

Vérifier qu'ils ont un accès actif à Luware et à Teams est nécessaire pour permettre à tous de naviguer dans l'interface et de comprendre la configuration effectuée.

- Un vidéoprojecteur ou un grand écran est nécessaire pour que le formateur puisse diffuser son écran et ses documents. La présence d'un paper board est aussi très utile lors des sessions de formation.
- Horaires : de 9h00 à 12h00 à 14h à 17h00
- Si l'apprenant est dans une situation de handicap nécessitant un aménagement particulier, les modalités doivent être définies entre le chef de projet et le correspondant habilité du client.
- Délais d'accès : 6 à 8 semaines.
- Contact : commercial NXO en charge du compte client.

Méthodes mobilisées

- Exposés
- Démonstrations
- Travaux pratiques
- Questions / réponses tout au long de la session

Prérequis

- Avoir des connaissances de base sur Microsoft Teams (téléphonie & statuts)
- Familiarité avec les centres de contact (ACD, files, KPIs)
- Avoir suivi idéalement la formation Agent

Public concerné

Responsables Centre d'Appels, Superviseurs

Equipe pédagogique

- Une équipe de formateurs certifiés en Telecom, VOIP, Réseau et Sécurité.
- Nos domaines de compétences : Alcatel, Cisco, Microsoft, Zoom...

Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.



- Attestation de réalisation de l'action de formation

Options et personnalisation du programme

- Le contenu de ce programme et les supports visuels utilisés peuvent être adaptés.
- Un document participant complémentaire à la notice peut être conçu.
- Assistance sur site le jour de la mise en service en option.

Prix de la formation devis sur demande

En conclusion

Cette formation permettra à votre superviseur d'accomplir sa mission : efficacement et de façon autonome.