



FORMATION AGENT CENTRE DE CONTACT LUWARE

1. Objectifs de la formation

Permettre aux conseillers du service client de maîtriser les fonctionnalités avancées de l'interface Luware, afin d'optimiser leur efficacité en communication professionnelle et de gagner en productivité

Aptitudes :

- Comprendre le fonctionnement du Centre de Contact Luware intégré à Microsoft Teams
- Maîtriser l'interface agent et gérer efficacement les interactions omnicanales
- Traiter les appels selon les stratégies définies (ACD, files, compétences...)

Compétences :

- Exploiter les outils de productivité (statuts, pauses, notifications, panels)
- Gérer les scénarios simples : transfert, consultation, mise en attente
- Superviser sa performance individuelle via les indicateurs disponibles

2. Descriptif de la formation

Contenu de la formation

Introduction au Centre de Contact Luware

- Vue d'ensemble du rôle d'un agent Luware
- Fonctionnement du routage dans Teams
- Terminologie (Service, Queue, Skill, Interaction, Wrap-Up Time...)
- Importance du statut Teams dans le routage des interactions

Prise en main de l'interface Agent

- Accès au portail Luware / Teams
- Vue globale de l'interface :
- Files et services
- Statut agent (disponible, en pause, indisponible)
- Notifications d'interactions
- Présentation du bandeau d'interaction

Gestion des appels entrants

- Réception d'un appel depuis une file
- Acceptation / refus et impact sur les KPI
- Mise en attente et reprise
- Appel interne pour consultation
- Transfert consultatif
- Transfert direct
- Fin d'interaction et temps de saisie (wrap-up)
-



Actions avancées de l'agent

- Gestion des files multiples
- Priorités d'interactions
- Gestion des messages d'absence et statuts Teams

Durée

- 1 journée divisée en sessions en présentiel avec travaux pratiques autour des fonctionnalités
- La durée de chaque session est 2 heures

Organisation

- Participants : 6 maximum par session
- En présentiel, directement sur votre site, dans vos locaux ou dans toute salle équipée adaptée.
- Ou en ligne, via une plateforme de visioconférence sécurisée.
 - En cas de formation à distance :
 - Nous vous proposons l'enregistrement intégral de la session, afin de permettre à vos équipes d'y accéder ultérieurement (relecture, onboarding, formation continue).
 - L'enregistrement est fourni au format vidéo MP4, compatible avec l'ensemble des lecteurs standards et plateformes internes.
- Un accès à l'interface Luware est nécessaire pour permettre à tous de naviguer dans l'interface et de comprendre la configuration effectuée.
- Un vidéoprojecteur ou 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 et de 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 en environnement réel
- Travaux pratiques
- Questions / réponses tout au long de la session

Prérequis

- Utilisation courante de Microsoft Teams

Public concerné

- Toute personne souhaitant découvrir et maîtriser les fonctions essentielles et ses interactions, qu'il s'agisse de nouveaux utilisateurs ou de ceux souhaitant renforcer leurs compétences de base

Equipe pédagogique

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

Modalités d'évaluation



- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires 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 aux apprenants de maximiser leur utilisation de Luware améliorant ainsi leur productivité et la qualité de leurs communications professionnelles