

Formation

BUSINESSLINE

AGENT

GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21

Mode d'intervention

Nos consultants interviennent dans vos locaux et vous proposent des formations BUSINESSLINE sur mesure quel que soit votre degré de connaissance.

En vu des restrictions sanitaires liées au COVID-19, BUSINESSLINE propose également des formations à distance.

Notre tarif-jour comprend la formation de 6 personnes et le déplacement en Ile de France.

Formation BUSINESSLINE AGENT

La formation BUSINESSLINE **Agent** permet aux personnes formées d'acquérir toute l'autonomie nécessaire à l'utilisation complète des fonctionnalités du logiciel BUSINESSLINE sur les applications Contact et Agent.

La formation BUSINESSLINE **Agent** enseigne la maîtrise de la création, du traitement des tickets et de la gestion des utilisateurs de type contact.

Vous disposez ainsi des connaissances indispensables à une gestion efficace de votre catalogue de services.

Objectifs :

A l'issue de la formation, la personne formée sera en mesure de créer et traiter de manière autonome BUSINESSLINE selon le catalogue de services configurés par l'administrateur fonctionnel.

- Créer un ticket
- Traiter les tickets
- Gérer les contacts
- Consulter la base de connaissances

GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21

Public :

- Utilisateurs débutants de BUSINESSLINE

Pré-requis :

- Aucun

Durée de la formation :

- ½ journée

Outils et moyens pédagogiques :

- Pédagogie : alternance théorie et pratique, étude de cas en fin de chaque partie, cas d'étude de synthèse en fin de session, mise en situation.
- Moyens et matériels : un ordinateur, une connexion au réseau, une connexion au logiciel BUSINESSLINE, une installation de vidéo projection
- Supports de formation, l'accès à la documentation en ligne de BUSINESSLINE.

Modalités d'évaluation :

- Evaluation par le formateur : à la fin de la formation, le formateur évalue le stagiaire et notifie dans l'attestation de fin de formation l'atteinte des objectifs.
- Auto évaluation par les stagiaires : à la fin de la formation, le stagiaire s'auto-évalue et notifie ses résultats dans une grille d'évaluation.

GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21

Plan de formation :

Jour 1

- Présentation du site
- Généralités sur le catalogue de services
- Prise en main de BusinessLine
- Portail de Services
- Portail Dashboard
- Portail de gestion des tickets
 - Utilisation des vues
 - Gestion des contacts
 - Création des tickets
 - Traitement des tickets
 - Gestion des interventions
- Base de connaissances

GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21