

LUMIS HelpDesk

PREREQUIS

Connaissance de l'outil informatique.

OBJECTIFS

Connaître et maîtriser les fonctions de base du logiciel HelpDesk Lumis.

DUREE

A partir d'une journée (7h)

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous au 02.41.68.42.36 ou via contact@acsinfo.fr.

Un commercial effectuera l'analyse et le recensement de vos besoins sous 6 jours ouvrés et pourra dès lors vous proposer un ou plusieurs jours de formation en concordance avec vos attentes et le planning des formateurs. La ou les dates seront reconfirmées par la suite avec le formateur.

TARIFS

800€ HT/jour

METHODE(S) MOBILISEE(S)

Construction de vos connaissances en associant théorie et pratique.

Le formateur apporte des réponses personnalisées.

MODALITES D'EVALUATION

Mise en situation sur dossier réel.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter. Nous nous adaptons et vous formons en vos locaux et sur vos outils.

Plan de formation actualisé le 08.02.2024 (v2).

1. ADMINISTRATION

- ✓ Paramétrage des utilisateurs
- ✓ Paramétrage des statuts
- ✓ Paramétrage des domaines
- ✓ Paramétrage de services
- ✓ Paramétrage des informations libres

2. LA GESTIONS DES SERVICES

- ✓ Saisie d'un appel entrant ou mail
- ✓ Attacher une pièce jointe
- ✓ Consultation historique dans les onglets

3. MODULE CONSULTATION

- ✓ Consultation des clients
- ✓ Consultation des contacts
- ✓ Constitution des listes d'informations
- ✓ Constitution de la FAQ

4. RECHERCHE

- ✓ Analyse lignes intervention
- ✓ Recherche documents